

2017ko ZERBITZU-KARTAREN EMAITZEN INGURUKO TXOSTENA

INFORME DE RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2017

1. KONPROMISOEN BALORAZIOA - VALORACIÓN DE LOS COMPROMISOS

PRODUKTUA – ETXEBIZITZA PRODUCTO – VIVIENDA				
KONPROMISOA - COMPROMISO		NOLA NEURTZEN DUGU HORI? - ¿CÓMO LO MEDIMOS?	2016	2017
Babes ofizialeko etxebizitzak eta etxebizitza tasatuak sustatzen ditugu; horien azalera arautegiak* ezarritakoa baino handiagoa izan ohi da, % 5etik % 15era bitartean*.		Etxebizitzen azalera erabilgarriaren batuketaren %, arautegiak ezarritakoari dagokionez.	%100	%100
Promocionar viviendas de protección oficial y viviendas tasadas con una superficie entre un 5% y un 15% mayor que la <i>mínima</i> requerida según normativa*		% de incremento de superficie útil de viviendas promocionadas con respecto a la <i>mínima</i> requerida en normativa	100%	100%
<small>*Gutxieneko azaleraren kalkulua honela egin da: arautegiak araututako gutxieneko gela kopurua, korridoreen zati proportzionala eta arautegian erregulaturik ez dauden gainerako gela osagarriak gehituz (2 logelako etxebizitzak: 52m² eta hiru logelakoak: 66m²) <small>**El cálculo de la superficie mínima se ha estimado en base a la suma de las estancias mínimas reguladas por normativa más la parte proporcional de pasillos y otras estancias adicionales no reguladas por la misma (Viviendas de 2 Dormitorios: 52m² y 3 Dormitorios: 66m²)</small> </small>				
Babes ofizialeko etxebizitzak eta gizarte etxebizitzak ematen ditugu armairuz eta elektrotresnaz hornitutako sukaldeekin.		Hornitutako sukaldearekin emandako BOEn eta GEn %	%100	%100
Entregar las viviendas de protección oficial y viviendas sociales con cocinas equipadas de armarios y electrodomésticos.		% viviendas VPO y VS entregadas con la cocina amueblada	100%	100%
Sustatutako etxebizitzaren logela kopurua egokitzen dugu uneoro identifikatutako eskariaren lehentasunaren arabera: Etxebizitzaren % 60 baino gehiago 3 logeladunak.		3 logela dituzten etxebizitzaren %, promozio batean egindako etxebizitza guztiekin alderatuta.	%100	%100
Ajustar el número de dormitorios de las viviendas promocionadas a la preferencia de la demanda identificada en cada momento: >60% de las viviendas con 3 dormitorios.		% viviendas con 3 dormitorios frente al total de viviendas en una promoción	100%	100%
2011tik aurrera emandako promozioetan A eraginkortasun energetikoa edo altuagoa duten elektrotresnadun sukaldeak eman ditugu; era berean, 2015etik aurrera, sukaldeko hozkailuak eta garbigailuak A++ dira.		A eraginkortasun energetikoa edo altuagoa duten elektrotresnekin emandako etxebizitzaren %	%100	%100
Entregar las cocinas amuebladas con electrodomésticos con eficiencia energética A o superior en las promociones entregadas a partir de 2011, y con frigoríficos y lavadoras A++, para las promociones a partir de 2015.		% viviendas entregadas con electrodomésticos de eficiencia energética A o superior	100%	100%
Argiztatzeko eta aireztatzeko azalera handiagoa duten etxebizitzak sustatzen ditugu, arautegian ezarritakoa baino % 5etik % 10era bitarteko azalera handiagoarekin.		Sustatutako etxebizitzaren argiztatzeko eta aireztatzeko azaleraren batuketaren %, arautegiak ezarritakoarekin alderatuta	%15,67	x
Promocionar viviendas con una superficie para la iluminación y ventilación de la misma entre un 5% y un 10% superior a lo estipulado por normativa.		% de incremento de superficie de iluminación y ventilación en viviendas promocionadas con respecto a lo estipulado por normativa	15,67%	x
<small>**araubideak ezarri du ezin duela argiztatu den eremuaren % 10 baino txikiagoa izan. <small>**la normativa estipula que no debe ser inferior al 10% de la superficie de la estancia que ilumina.</small> </small>				

2017ko ZERBITZU-KARTAREN EMAITZEN INGURUKO TXOSTENA

INFORME DE RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2017

PRODUKTUA – ETXEBIZITZA PRODUCTO – VIVIENDA			
KONPROMISOA - COMPROMISO	NOLA NEURTZEN DUGU HORI? - ¿CÓMO LO MEDIMOS?	2016	2017
	*En 2017, % de viviendas promovidas en el año con una superficie de iluminación y ventilación entre un 5 y un 10% superior a la normativa	X	% 100
	*2017an, arautegiak ezartzen duena baino argiztatzeko eta aireztatzeko azalera handiagoa (% 5 eta % 10 artean) duten urtean sustatutako etxebizitzaren %	X	100%

ZERBITZUA SERVICIO		2016ko EMAITZA RESULTADO 2016	
KONPROMISOA / COMPROMISO	NOLA NEURTZEN DUGU HORI? / ¿CÓMO LO MEDIMOS?		
Herritarrek etxebizitza pilotu bat ikusteko aukera dute, salmentan dauden promozio guztietan, etxebizitza eman baino 3 hilabete lehenago gutxienez, 2010eko promozioetatik aurrera.	Urtean emandako etxebizitzaren %; baldin eta horietan pisu pilotua bisitatu ahal izan bada gutxien-gutxienik eskriturak izenpetzeko faseari ekin baino 3 hilabete lehenago.	%50	%100
Poner a disposición la ciudadanía la visita a un piso piloto para todas las promociones de venta a particulares al menos 3 meses antes del inicio de entrega de la misma, a partir de las promociones de 2010.	% viviendas entregadas en el año, en las que se ha posibilitado la visita al piso piloto al menos 3 meses antes de iniciar la fase de escrituración.	50%	100%
Etxebizitza bat erosi duten pertsonen etxebizitza hori eskrituratu aurretik ikuskatzeko aukera ematea.	Interesdunek ikuskapena egin duten etxebizitza sustatuen %	%100	
Posibilitar la inspección de la vivienda por las propias personas que vayan a adquirirla antes de la escrituración de la misma.	% viviendas promocionadas a las que se ha posibilitado una inspección por parte de la persona interesada	100%	
Etxebizitzaren eskriturak egin baino lehenago, informazio txostena ematen dugu; dossier horretan honako hauek agertzen dira behinik behin: <ul style="list-style-type: none"> - Kokapen plano - Etxebizitzaren plano - Kalitatei buruzko memoria - Kontratuaren zirriborro 	Informazio txostenarekin emandako etxebizitza sustatuen %	%100	%100
Entregar dossier informativo antes de la escrituración de la vivienda, que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> - Plano de ubicación - Plano de la vivienda - Memoria de calidades - Borrador del contrato 	% viviendas promocionadas a las que se ha entregado dossier informativo	100%	100%



2017ko ZERBITZU-KARTAREN EMAITZEN INGURUKO TXOSTENA

INFORME DE RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2017

<p>Visesak komunitatea osatzen du, interesdunak eskriturak egiten hasten direnetik 8 aste baino gutxiagoko epean.</p> <p>Constitución de comunidad por parte de Visesa en un plazo inferior a 8 semanas desde el inicio de la escrituración.</p>	<p>Visesak eskriturak egiten hasten denetik zenbatzen hasita, gehienez ere 8 asteko epean osatu dituen jabeen komunitate %.</p> <p>% Promociones en las que Visesa ha constituido la comunidad de propietarios en el plazo máximo de 8 semanas desde el inicio de la escrituración.</p>	<p>%100</p> <p>100%</p>	<p>%100</p> <p>100%</p>
<p>Babes publikoko etxebizitza eskuratzen duten pertsonak modu egokian artatzea, inkestetan gutxien-gutxienik 7ko batez besteko puntuazioa erdietsiz**</p> <p>Atender a las personas que adquieren vivienda de protección pública de forma satisfactoria obteniendo al menos una puntuación media de 7 en las encuestas**.</p> <p><small>**Asebetetze mailari buruzko inkestean puntuazio eskala: 1etik 10era bitartekoa da. ** Escala de puntuación de las encuestas de satisfacción 1-10.</small></p>	<p>Babes publikoko etxebizitza eskuratzen duten pertsonen artapenarekin zerkusia duten ítem-en asebetetze mailaren batez bestekoa, call-center-en eta personal teknikoaren bitartez.</p> <p>Media de satisfacción de los ítems relacionados con el trato a las personas que adquieren vivienda de protección pública a través del call-center y del personal técnico.</p>	<p>6,75</p> <p>6,75</p>	<p>7,55</p> <p>7,45</p>
<p>Saldu ostean izan daitezkeen premiazko gorabeheren % 95 48 ordutik beherako epearen barruan artatzea.</p> <p>Atender el 95 % de las incidencias posventa urgentes en un plazo inferior a 48 horas.</p>	<p>Saldu osteko fasean, 48 orduko epe barruan artatutako premiazko gorabeheren %</p> <p>% de incidencias posventa urgentes atendidas en 48 horas</p>	<p>%100</p> <p>100%</p>	
<p>Jasotako deien % 90 baino gehiago artatzea, horretarako call-center-a erabiliz.</p> <p>Atender más del 90% de las llamadas recibidas a través del Call-Center.</p>	<p>Call-center-en bitartez jasotako deien estalduraren %</p> <p>% cobertura de llamadas recibidas a través del call-center</p>	<p>%89</p> <p>89%</p>	<p>%92</p> <p>92%</p>

2. JASOTAKO KEXA, IRADOKIZUN ETA ZORION-AGURREN BALORAZIOA. - VALORACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS

Hauak dira Visesak bide hauek ditu kontsulta eta gorabehera teknikoak zein orokorrak jaso eta kudeatzeko:

Estos son los distintos canales de entrada y gestión para las consultas e incidencias técnicas y generales en Visesa:

	Sarbidea Canal entrada	Kudeatzailea Gestionadas por	Datuak Datos	2016	2017
<p>Kontsultak - Consultas Iradozikunak - Sugerencias Zorion agurrak - Felicitaciones</p>	<p>Web-orria, Bezeroaren Arretarako Bulegoak, Telefonoa, helbide elektronikoa</p> <p>Web, Oficinas de Atención al Cliente, Teléfono, mail</p>	<p>Bezeroaren arreta zerbitzua</p> <p>Atención al Cliente</p>		178	295

2017ko ZERBITZU-KARTAREN EMAITZEN INGURUKO TXOSTENA

INFORME DE RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2017

Gorabehera teknikoak Incidencias técnicas	<i>Call Center-a</i> , helbide elektronikoa, idatziak, Arartekoa Call Center, Mail, Escritos, Ararteko	Salmenta osteko zerbitzua Posventa	o Aurkeztutakoak Presentadas o Onartutakoak Aceptadas o Interesdunen alde ebatzitakoak Resueltas a favor de los interesados	6.591 5.031 3.202	5.672 4.078 2.347
Gorabehera orokorrak (zerbitzuen inguruko kejak batez ere) Incidencias generales (quejas sobre servicios fundamentalmente)	Etxebizitza Ordezkaritza, Idatziak, Arartekoa, Web-orria, Bezeroaren Arretarako Bulegoak, Call Center-a, Telefonoa, helbide elektronikoa Delegación de Viivenda, Escritos, Ararteko, Web, Oficinas de Atención al Cliente, Call Center, Teléfono, mail	Kanpo komunikazioa Comunicación Externa	o Aurkeztutakoak Presentadas o Onartutakoak Aceptadas o Interesdunen alde ebatzitakoak Resueltas a favor de los interesados	4 4 1	

3. HURRENGO URRATSAK - SIGUIENTES PASOS

- Prozesu eta Sistemen Arlotik antzemandako hobetzeko neurri eta jardueren jarraipena. - Seguimiento de las distintas medidas y acciones de mejora identificadas desde el Á.PP&SS.
- Visasaren Zerbitzu Kartaren dokumentu tekniko berrikustea eta eguneratzea. - Revisión y actualización del documento técnico de la Carta de Servicios de Visesa.
- Visasako Zuzendaritza Batzordeak onarpena ematea eta hori zabaltzea. - Aprobación por parte del Comité de Dirección de Visesa y difusión de la misma.