

2021

Carta de Servicios

# Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid

Fecha de aprobación:	20 de julio de 2017
Fecha de certificación:	08 de enero de 2020
Fecha de última evaluación:	25 de marzo de 2021



**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.  
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación</b> .....	<b>1</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad</b> .....	<b>5</b>
Medidas de subsanación .....	9
Seguimiento y evaluación .....	9
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Participación ciudadana</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Gestiones y trámites</b> .....	<b>12</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general</b> .....	<b>12</b>
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	12
Otros datos de interés .....	14
<b>8. Normativa</b> .....	<b>14</b>

# 1. Presentación

## Un servicio público para facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada

El Ayuntamiento de Madrid desarrolla su política de vivienda desde hace más de 35 años a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (en adelante EMVS). Es una sociedad anónima de completa titularidad municipal que, desde su creación el 17 de julio 1981<sup>1</sup>, ha sido la heredera y continuadora del espíritu de las políticas sociales de vivienda que se iniciaron en la primera mitad del siglo XX. Su objetivo principal es facilitar el acceso a una vivienda digna y adecuada, adaptando la vivienda a las nuevas demandas ciudadanas y a las necesidades de los diversos colectivos madrileños, sin dejar de lado la innovación, la sostenibilidad y la calidad residencial.

Sus principales líneas de actuación para conseguir este objetivo son:

- Promover y adquirir viviendas destinadas al alquiler, incrementando así el parque público municipal para satisfacer la demanda, así como la protección del derecho de la ciudadanía a la vivienda.
- Facilitar el acceso a una vivienda adecuada, teniendo en cuenta las necesidades reales de la población, a través del procedimiento establecido por el Reglamento de adjudicación de vivienda de la EMVS<sup>2</sup> y otros programas sociales.
- Mediar en el alquiler entre particulares, prestándoles asesoramiento profesional y aportando garantías a través del programa Alquila Madrid (ALMA).
- Renovar el patrimonio edificado de la ciudad mediante ayudas a la rehabilitación para la mejora de accesibilidad, sostenibilidad y eficiencia energética.

Todas estas acciones en su conjunto contribuyen al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Municipal. Para ello, el Ayuntamiento de Madrid, a través de la EMVS, actúa de la siguiente manera:

---

<sup>1</sup> Acuerdo del pleno del 17 de julio de 1981 por el que se aprueba la constitución de la Empresa Municipal de la Vivienda como sociedad anónima mercantil. Posteriormente, el 7 de abril 2005 en Junta de Gobierno, pasó a denominarse Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo.

<sup>2</sup> Reglamento para la adjudicación de las viviendas gestionadas por la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A, aprobado el 20 de diciembre de 2018 y modificado el 16 de diciembre de 2019 por el Consejo de Administración

- Adquiriendo viviendas en todos los distritos para ponerlas a disposición de la ciudadanía con alquileres asequibles, de forma que se promueva la cohesión y el reequilibrio territorial.
- Regenerando y recuperando el espacio urbano y el patrimonio inmobiliario más desfavorecido, desde una perspectiva sostenible, a través de la gestión de los programas de rehabilitación vigentes.
- Estableciendo políticas de ecología urbana que mejoren la calidad de vida y sostenibilidad de la ciudad con recursos de eficiencia energética.
- Impulsando proyectos de innovación y generando espacios urbanos que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía.
- Desarrollando estrategias de actuación urbana frente al cambio climático.
- Arrendando con alquileres económicos los locales y garajes de los edificios que promueve.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid**, trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los **Objetivos 7. Energía accesible y no contaminante, 10. Reducción de las desigualdades y 11. Agua limpia y saneamiento**, como base para la consecución del resto de objetivos.

Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta, y pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Visibilizar los servicios que ofrece y los procedimientos para acceder a los mismos.
- Establecer el compromiso de prestar estos servicios con unos estándares de calidad óptimos.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Promover la participación ciudadana y aumentar el grado de satisfacción de las personas usuarias.
- Gestionar con transparencia la prestación del servicio.
- Poner en valor el trabajo de las personas de la organización y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid está vigente en la actualidad, en el ámbito de la vivienda y relacionada con este documento, la Carta de Servicios de Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda.

## La EMVS en cifras

23.310 solicitudes de vivienda	14.072 viviendas gestionadas	10.970.000€ mantenimiento de viviendas	2.878 viviendas en construcción	150.000 consultas respondidas
--------------------------------------	------------------------------------	--	---------------------------------------	-------------------------------------

Datos 2020

## 2. Servicios prestados

### Servicio de Acceso a la Vivienda

#### Adjudicación de viviendas públicas en alquiler

- Inscripción de las solicitudes en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda para la recogida de datos económicos, sociales y familiares. Este trámite se puede realizar presencialmente en la [Oficina de la EMVS](#) o en la web de la EMVS: <https://www.emvs.es/Vivienda/RPSV/Paginas/QueEs.aspx>
- Revisión de la solicitud, de la documentación entregada y valoración técnica. Si fuera necesario se podría requerir ampliación de la información aportada.
- Elaboración de la lista de participantes y publicación en el tablón de edictos del Ayuntamiento de Madrid, en la sede electrónica municipal y en la página web de la EMVS.
- Asignación de las viviendas disponibles según la valoración de las circunstancias personales acreditadas y la disponibilidad de viviendas.
- Elaboración de la propuesta de adjudicación definitiva.
- Aprobación de la propuesta de la adjudicación definitiva de la vivienda a través de la **Comisión Permanente de Adjudicación**.
- Notificación de la adjudicación y firma del contrato.

#### Mediación en el alquiler entre particulares: Programa Alquila Madrid (ALMA)

- Inscripción en el programa, de las personas que poseen una vivienda y de las que desean alquilar una. Presencialmente en la [Oficina de la EMVS](#) o a través de la web de la EMVS: <https://www.emvs.es/Alquiler/Paginas/inicio.aspx>
- Evaluación del estado de las viviendas inscritas.
- Búsqueda y selección de las personas arrendatarias.
- Búsqueda de vivienda para los solicitantes, adecuada a sus necesidades.
- Valoración de la solvencia de los arrendatarios. El pago del alquiler no superará el 40% de sus ingresos netos.
- Preparación de un máximo de 6 visitas a las viviendas cuyo precio sea adecuado a la renta del solicitante.
- Labores de mediación entre las partes si fuera necesario.

- Suscripción gratuita de un seguro de impago y un seguro multirriesgo de hogar durante el primer año.
- Realización del Certificado de Eficiencia Energética sin coste adicional.
- Asesoramiento jurídico y fiscal con carácter informativo.
- Elaboración del contrato de alquiler.
- Finalizado el contrato, la EMVS se compromete a entregar la vivienda a su propietario en las mismas condiciones en las que estaba al firmarse el contrato.

## Servicio de reparación de desperfectos del patrimonio de la EMVS

Los arrendatarios de viviendas, locales y garajes propiedad de la EMVS podrán comunicar las incidencias a través de:

- el correo electrónico [atencionyreclamaciones@emvs.es](mailto:atencionyreclamaciones@emvs.es)
- el teléfono 915 168 888 (de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas).

Las emergencias fuera de ese horario se canalizarán a través de los representantes de los vecinos.

- Recepción y registro de la incidencia, recibida.
- Si la incidencia es competencia de la EMVS:
  - Asignación al departamento competente.
  - Derivación a los agentes externos (empresas de mantenimiento de patrimonio y seguros) para su resolución.
- Si la incidencia no es competencia de la EMVS:
  - Comunicación de la no resolución a la persona interesada.

## Promoción de vivienda pública

- Realización de estudios previos de las parcelas.
- Elaboración y/o contratación de los proyectos técnicos.
- Licitación y ejecución de la obra contratada.
- Gestión de las licencias.
- Gestión de las garantías de recepción de obra (servicio postventa).
- Recepción definitiva de las obras ejecutadas.

## Atención a la ciudadanía

### Información y Registro

- Recepción, identificación y evaluación de las consultas recibidas para:
  - Dar la información general de forma inmediata.
  - Asignar al personal técnico cualificado para la atención especializada.
- Seguimiento durante todo el proceso de suministro de información.
- Recepción y registro de documentos.
- Atención personalizada y cita previa.

Este servicio de información se presta:

- Presencialmente en la [Oficina de la EMVS](#).
- A través del formulario de [cita previa](#) de la página web [www.emvs.es](http://www.emvs.es).
- A través del formulario de [consultas generales](#) de la página web [www.emvs.es](http://www.emvs.es).
- Telefónicamente en el 915 168 150.
- En la cuenta de twitter [@emvsmadrid](#)

### Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- La página web de la EMVS:  
<http://www.emvs.es/Contactar/Paginas/AtencionCiudadanoForm.aspx>
- La página web municipal: <http://www.madrid.es/contactar>
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- [La Oficina de la EMVS](#) y las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Todos los servicios ofrecidos por la EMVS son **gratuitos**.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Desde que realicemos **la inscripción de la solicitud en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda** hasta que la valoremos técnicamente, no transcurrirán más de 30 días naturales en el 90 % de los casos, no superando nunca los 60 días naturales.

Indicador 1.1. Porcentaje de solicitudes valoradas en un plazo menor o igual a 30 días naturales.

Indicador 1.2. Porcentaje de solicitudes valoradas en un plazo menor o igual a 60 días naturales.

## Compromiso 2

**Notificamos la adjudicación de las viviendas** en un plazo menor o igual a 30 días naturales en el 95% de los casos, no superando nunca los 45 días naturales.

Indicador 2.1. Porcentaje de notificaciones de adjudicación de vivienda realizadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales.

Indicador 2.2. Porcentaje de notificaciones de adjudicación de vivienda realizadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales.

---

## Compromiso 3

Realizamos la **inscripción de nuevas viviendas en el Programa ALMA** en un plazo menor o igual a 6 días naturales, desde que se hace la valoración, en el 90% de los casos y no superando nunca los 10 días naturales.

Indicador 3.1. Porcentaje de viviendas inscritas en un plazo menor o igual a 6 días naturales.

Indicador 3.2. Porcentaje de viviendas inscritas en un plazo menor o igual a 10 días naturales.

---

## Compromiso 4

Una vez alcanzado el acuerdo de alquiler entre las partes en el Programa ALMA, **organizamos la firma del contrato** en un plazo menor o igual a 10 días naturales en el 90% de los casos, no superando nunca los 20 días naturales.

Indicador 4.1. Porcentaje de contratos firmados en un plazo menor o igual a 10 días naturales.

Indicador 4.2. Porcentaje de contratos firmados en un plazo menor o igual a 20 días naturales.

---

## Compromiso 5

Todos los **proyectos de obra nueva** redactados después del 2016 tendrán una **calificación energética\* A**.

(\*) Este dato indica la calificación global de un inmueble y está graduado en una escala que va de la A (más eficiente) a la G (menos eficiente) y depende de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Indicador 5.1. Porcentaje de proyectos de vivienda de obra nueva con calificación energética A.



---

### Compromiso 6

Tramitamos el 80% de las **incidencias relativas a las nuevas promociones** de vivienda de la EMVS que se encuentran en periodo de garantía, en un plazo menor o igual a 10 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 20 días naturales.

Indicador 6.1. Incidencias o solicitudes relativas a nuevas promociones de la EMVS en periodo de garantía. *Indicador informativo.*

Indicador 6.2. Porcentaje de incidencias o solicitudes relativas a las nuevas promociones de vivienda de la EMVS tramitadas en un plazo menor o igual a 10 días naturales desde su presentación.

Indicador 6.3. Porcentaje de incidencias o solicitudes relativas a las nuevas promociones de vivienda de la EMVS tramitadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales desde su presentación.

---

### Compromiso 7

Tramitamos el 90% de las **incidencias relativas a las viviendas** propiedad de la EMVS, en un plazo menor o igual a 10 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 20 días naturales.

Indicador 7.1. Incidencias tramitadas. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Porcentaje de incidencias, tramitadas en un plazo menor o igual a 10 días naturales.

Indicador 7.3. Porcentaje de incidencias tramitadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales.

---

### Compromiso 8

En los puestos de información y registro de la sede de la EMVS **atendemos al 90% de las personas en menos de 30 minutos** y como máximo en 45 minutos.

Indicador 8.1. Porcentaje de personas atendidas en menos de 30 minutos.

Indicador 8.2.- Porcentaje de personas atendidas en menos de 45 minutos

Indicador 8.3. Personas informadas. *Indicador informativo.*

Indicador 8.4. Documentos registrados. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 9

El **servicio de atención personalizada y cita previa** atenderá al 90% de las personas desde que cumplimenten el formulario web en menos de 15 días naturales y como máximo en 1 mes.

Indicador 9.1. Porcentaje de personas atendidas en menos de 15 días naturales.

Indicador 9.2.- Porcentaje de personas atendidas en menos de 1 mes.

Indicador 9.3. Personas atendidas. *Indicador informativo.*

---

### Compromiso 10

El personal de la oficina de la EMVS tiene una **preparación técnica adecuada y presta el servicio con un trato amable y cortes**. El objetivo es que al menos el 85% de las personas usuarias valoren la preparación técnica y el trato con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1. Porcentaje de personas que valoran la preparación técnica con una puntuación igual o superior a 8.

Indicador 10.2. Porcentaje de personas que valoran el trato amable y cortes con una puntuación igual o superior a 8.

---

### Compromiso 11

El personal de la oficina de la EMVS presta el **servicio con claridad y con un lenguaje comprensible**. El objetivo es que al menos el 85% de las personas usuarias valoren el lenguaje claro y comprensible con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 11.1. Porcentaje de personas que valoran el lenguaje claro y comprensible con una puntuación igual o superior a 8

---

### Compromiso 12

En la sede de la EMVS prestamos un **servicio de calidad**. El objetivo es que al menos el 85% de las personas usuarias lo valoren con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 12.1. Porcentaje de personas que valoran el servicio con una puntuación igual o superior a 8.

---

### Compromiso 13

Contestamos el 85% de las **peticiones de información** en un plazo máximo de 15 días naturales desde su entrada y en ningún caso en un plazo superior a 1 mes.

Indicador 13.1. Peticiones de información. *Indicador informativo.*

Indicador 13.2. Porcentaje de peticiones de información, contestadas en un plazo menor o igual a 15 días naturales.

Indicador 13.3. Porcentaje de peticiones de información, contestadas en menos de 1 mes

---

### Compromiso 14

Contestamos el 80 % de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 14.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a la EMVS. *Indicador informativo.*

Indicador 14.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la EMVS contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 14.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la EMVS contestadas en 2 meses.

## Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal responsable del servicio que se presta.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a la Administración y su personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas; el sentido del silencio administrativo; el órgano competente; y los actos de trámite dictados.
- A acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, se establezca lo contrario. En este caso tendrá derecho a obtener una copia autenticada.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

### Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).

- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.

- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](#) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo se puede participar por las siguientes vías:

- En Twitter: [@emvsmadrid](#).
- En la página web de la [EMVS](#) cumplimentando el formulario de consultas generales
- En la página web de la [EMVS](#) cumplimentando el formulario de cita previa
- A través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de la empresa que se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figura el siguiente trámite y gestione que la ciudadanía puede realizar relacionados con la vivienda: [Inscripción en el Registro permanente](#) de solicitantes de viviendas.

En la página de la web de la EMVS puede realizar los siguientes trámites:

- [Inscripción de vivienda](#) en el programa Alquila Madrid
- [Solicitar información general o especializada](#)
- Presentar una reclamación por desperfectos en [atencionyreclamaciones@emvs.es](mailto:atencionyreclamaciones@emvs.es)
- [Solicitar atención personalizada y cita previa](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A. (EMVS)

Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

Consejero Delegado

C/ Palos de la Frontera, 13. 28012 Madrid

915 168 150

[consultascd@emvs.es](mailto:consultascd@emvs.es)

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

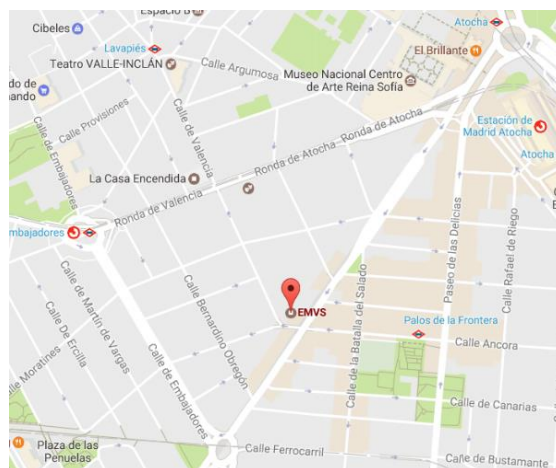
Dirección de Servicios Sociales y Atención Ciudadana  
 C/ Palos de la Frontera, 13. 28012 Madrid  
[consultasCD@emvs.es](mailto:consultasCD@emvs.es)  
 915 168 150

Dirección de Obra Nueva y Rehabilitación  
 C/ Palos de la Frontera, 13. 28012 Madrid  
[RehabilitacionyObraNueva@emvs.es](mailto:RehabilitacionyObraNueva@emvs.es)  
 915 168 150

Dirección de Estudios, Estrategias y Comunicación  
 C/ Palos de la Frontera, 13. 28012 Madrid  
[comunicacion@emvs.es](mailto:comunicacion@emvs.es)  
 915 168 150

Dirección de Gestión de Patrimonio  
 C/ Palos de la Frontera, 13. 28012 Madrid  
[direcciongestionpatrimonio@emvs.es](mailto:direcciongestionpatrimonio@emvs.es)  
 915 168 150

Dirección	Teléfono	Transporte	Horario
<b>Oficina de la EMVS</b>  C/ Palos de la Frontera N°13. Bajo 28012 Madrid  Instalación accesible	915 168 150	<b>Metro:</b> Palos de la Frontera. <b>Embajadores</b> <b>Bus:</b> 6, 19, 27, 45, 47, 55, 59, 85, 86 <b>Renfe:</b> Delicias, Embajadores	Lunes a Viernes de 8:30 a 14 horas



## Otros datos de interés



El edificio sede de la EMVS, antigua fábrica de lámparas, fue construido entre 1914 y 1916 por el arquitecto español Alberto de Palacio. Es un destacado ejemplo de rehabilitación y transformación de un edificio industrial en una dependencia municipal. En 1991 fue declarado Bien de Interés Cultural (BIC), con categoría de monumento.

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de las adjudicaciones de vivienda por distritos. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

### Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a información pública y Buen gobierno.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.



## Normativa específica.

### Estatal

- Artículo 47 de la Constitución española de 27 de diciembre de 1978.
- Real Decreto-Ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler.
- Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021.
- Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal 2013-2016 para el fomento del alquiler de vivienda, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas.
- Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.
- Real Decreto-Ley 31/1978, de 31 de octubre, sobre política de viviendas de protección oficial.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 49/1960, de 21 de julio, de Propiedad Horizontal.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios.
- Real Decreto 314/20069, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la edificación.

### Comunidad de Madrid

- Ley 6/1997, de 8 de enero, de Protección Pública a la Vivienda de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 74/2009, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas con Protección Pública de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 59/2013, de 18 de julio, por el que se modifica el Reglamento de viviendas con protección pública de la Comunidad de Madrid aprobado por Decreto 74/2D009, de 30 de julio, y otras normas en materia de vivienda.
- Decreto 52/2016, de 31 de mayo, por el que se crea el Parque de Viviendas de Emergencia Social y se regula el proceso de adjudicación de viviendas de la Agencia Social de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 12/2005, de 27 de enero, por el que se regulan las ayudas económicas a la vivienda en la Comunidad de Madrid (Plan de Vivienda 2005-2008).
- Decreto Legislativo 1/2002, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 103/2016, de 24 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el informe de evaluación de los edificios en la Comunidad de Madrid.
- Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid.

- Ley 2/2018, de 4 de mayo, de modificación de la Ley 9/2001, de 17 de julio del Suelo de la Comunidad de Madrid, para la regulación de los desarrollos urbanísticos a través de fases o unidades funcionales.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Reglamento para la adjudicación de las viviendas gestionadas por la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A., aprobado por Acuerdo de 20 de diciembre de 2018 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid (rectificados errores materiales del Reglamento, de acuerdo con anuncios del Boletín de la Comunidad de Madrid publicados el 30 de enero y 15 de marzo de 2019).
- Ordenanza de instalación de ascensores en fachada de edificios construidos de uso residencial aprobada por acuerdo del Pleno en sesión ordinaria de 25 de junio de 2014.
- Ordenanza de Conservación, Rehabilitación y Estado Ruinoso de las Edificaciones, de 30 de noviembre de 2011.
- Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid (PGOUM 97), de 17 de abril de 1997.