CARTA DE SERVICIO

2025 - 2027

Programa de ayudas para rehabilitar vivienda y edificios

BASAURI

idebi
Hirigintza eta etxebizitza gaietarako Sozietate Publikoa
Sociedad Pública de urbanismo y vivienda

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
ETXEBIZITZA ETA HIRI AGENDA SAILA
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y AGENDA URBANA

¿Qué es una Carta de Servicio?

La Carta de Servicio es un documento que explica de forma clara qué servicios ofrece una institución pública, cómo se prestan y qué compromisos de calidad tienen con las personas usuarias.

¿Para qué sirven las Carta de Servicios?

La misión de esta carta es ayudar a las personas a saber qué pueden esperar de un servicio público, cómo usarlo y qué hacer si no están satisfechas.
Para ello en este folleto:

1. **Informamos a las personas** interesadas sobre los servicios que ofrecemos.
2. **Explicamos los compromisos** que tenemos con las personas usuarias y qué es lo que pueden esperar de nosotros.

Además cada año:

- **Publicaremos** los resultados de nuestro trabajo.
- **Mejoraremos** nuestros procesos si es necesario.

¿Quién es la entidad responsable de esta Carta de Servicios?

BIDEBI BASAURI, S.L.

Dirección: Avda/ Lehendakari Agirre, 61
48970 Basauri
Teléfono: 946 073 021
Email: info.bidebi@basauri.eus
Web: https://bidebi.basauri.eus

bidebi
Hirigintza eta etxebizitza gaietarako Sozietate Publikoa
Sociedad Pública de urbanismo y vivienda

¿Qué es el programa de Rehabilitación?

Es un servicio que ayuda a los vecinos y comunidades de propietarios/as de Basauri a pedir ayudas públicas y licencias de obra para rehabilitar (arreglar o mejorar) sus casas.

¿Qué hace Bidebi Basauri?

Informa sobre las ayudas que se pueden pedir al Gobierno Vasco y al Ayuntamiento de Basauri.

- **Hace** todas las solicitudes.
- **Vigila** que todo vaya bien durante el proceso: revisa los documentos, certifica que está todo correcto y presenta recursos si hace falta.

Todo este acompañamiento **es gratuito**. No hay que pagar dinero. Estamos con las personas interesadas durante todo el proceso, hasta que reciban la ayuda.

¿Qué información te damos?

Si eres propietario/a de una vivienda en Basauri:

- Te explicamos qué ayudas puedes pedir al Gobierno Vasco y cómo hacerlo.

Si eres presidente/a de una comunidad de vecinos/as:

- Te explicamos qué ayudas puedes pedir al Gobierno Vasco y al Ayuntamiento, tanto para la comunidad como para vecinos/as que cumplan los requisitos.
- Hacemos un cálculo aproximado de las subvenciones según el presupuesto de la obra.
- Te damos la información por escrito para que pueda compartirla en la reunión de comunidad.

Si eres administrador/a de fincas:

- Recibes la misma información que el presidente/a de la comunidad.

¿Cómo se piden las ayudas?

Si las obras son en TU VIVIENDA:

1. La persona propietaria o su representante entrega la documentación obligatoria.
2. Es importante saber que **no se pueden empezar las obras antes de pedir la ayuda.**
3. Cuando la obra termine, debe avisar a BIDEBI BASAURI y entregar los papeles que demuestran que la obra está acabada.
4. BIDEBI BASAURI envía todo al Gobierno Vasco usando la plataforma de Rehabilitación.

¿Qué pasa si hay algún problema con los documentos?

Si falta algo o hay un error, el Gobierno Vasco pedirá que se corrija. Esto se llama **subsanación**.

- BIDEBI BASAURI revisa qué hace falta y contacta contigo para recoger la documentación que falta o corregir lo que esté mal.
- Luego, nosotros mismos enviamos la documentación correcta.

¿Cómo se justifica que la obra está terminada?

Al acabar la obra:

1. La persona propietaria o su representante entrega en BIDEBI BASAURI los papeles que le pediremos.
2. Nosotros los presentamos al Gobierno Vasco.

¿Cómo se piden las ayudas?

Si las obras son en EL EDIFICIO:

1. La persona que representa a la comunidad (presidente/a o administrador/a) entrega la documentación necesaria.
2. **No se pueden empezar las obras antes de presentar la solicitud.**
3. Si la obra se puede subvencionar, se abre un plazo para que cada vecino/a pueda pedir ayudas individuales si cumple requisitos de ingresos.
4. BIDEBI BASAURI entrega al representante:
   - Un cartel para colgar en un sitio visible con toda la información para solicitar la ayuda
   - Documentos para buzonear a cada vecino/a, que incluyen:
     - Lista de papeles que hay que entregar en Bidebi Basauri.
     - Documento de solicitud.
     - Documento de datos bancarios para cobrar la ayuda. Se llama “alta de terceros”.
5. Cuando acaba el plazo de presentación de solicitudes individuales, BIDEBI BASAURI envía toda la documentación al Ayuntamiento de Basauri y/o la sube a la plataforma del Gobierno Vasco.
6. Durante la obra, el representante debe poner un cartel visible que diga que la obra está subvencionada por el Gobierno Vasco.

¿Qué pasa si hay algún problema con los documentos?

Si falta algo o hay un error, el Gobierno Vasco pedirá que se corrija. Esto se llama **subsanación**.

- BIDEBI BASAURI revisa qué hace falta y contacta la persona representante de la comunidad para recoger la documentación que falta o corregir lo que esté mal.
- Luego, nosotros mismos enviamos la documentación correcta.

¿Cómo se justifica que la obra está terminada?

Al acabar la obra:

1. El/la presidente/a o administrador/a entrega en BIDEBI BASAURI los papeles que le pediremos.
2. Nosotros los presentamos al Ayuntamiento y/o al Gobierno Vasco

¿Cómo se tramitan las ayudas?

- BIDEBI BASAURI es el representante legal de las personas propietarias en todo el proceso.
- Nosotros recibimos las resoluciones y certificados de pago.
- Revisamos que todo esté bien y se lo comunicamos a las personas interesadas, dándoles copia y explicaciones.

¿Qué hacemos si hay algún problema con la resolución?

Si detectamos un error, nos ponemos en contacto con el Ayuntamiento y/o el Gobierno Vasco. Si es necesario, presentamos un recurso para corregirlo.

¿Qué es Bidebi Basauri?

BIDEBI BASAURI es una empresa pública del Ayuntamiento de Basauri.

Nuestros objetivos son:

- Hacer planes para mejorar el municipio.
- Promover la construcción de viviendas (sobre todo viviendas protegidas).
- Ayudar a que se rehabiliten (se arreglen) edificios y viviendas.

Trabajamos siempre:

- → Cumpliendo las leyes.
- → Con profesionalidad, respeto y buscando la igualdad.
- → Intentando mejorar cada día.

¿Qué servicios ofrecemos?

1. Información y atención:

■ Te informamos y resolvemos tus dudas sobre los programas que ofrecemos, teniendo en cuenta tu situación personal.

■ Es **obligatorio pedir cita previa** para que podamos atenderte. Puede pedir la cita:

- Por teléfono.
- Por correo electrónico.
- De manera presencial.

■ La atención se hará principalmente en **castellano y euskera**. **Si lo necesita, podemos usar otros idiomas** habituales con un servicio de traducción telefónica.

■ Siempre te atenderemos con **respeto, amabilidad y cercanía**.

■ Te daremos una **respuesta clara, adaptada a tu caso** y, si lo necesitas, los datos de contacto de otras entidades.

2. Tramitación de solicitudes

■ Tramitamos las solicitudes que presentan las personas usuarias, a través de los canales de atención a la ciudadanía.

¿Cuáles son nuestros compromisos?

1. Servicio de información y atención:

Nos comprometemos a:	¿Cómo sabemos si hemos cumplido?
Darte cita previa en un máximo de 48 horas	Si damos citas en 48 horas o menos en **9 de cada 10** casos
Atenderte de forma personalizada, con un lenguaje claro y explicaciones fáciles de entender	Si en la encuesta de satisfacción tenemos una nota mínima de **8 puntos sobre 10 en la claridad y comprensión de las explicaciones**
Darte respuestas concretas a sus gestiones	Si en la encuesta de satisfacción tenemos una nota mínima de **8 puntos sobre 10 en la claridad de las respuestas**
Realizar tus gestiones correctamente	Si en la encuesta de satisfacción **8 de cada 10 personas están satisfechas** y tenemos una nota mínima de **8 puntos sobre 10 en la eficacia de la gestión**
Atender siempre con respeto, amabilidad y trato cercano	Si en la encuesta de satisfacción tenemos una nota mínima de **8 puntos sobre 10 con el trato recibido**
Contar con espacios de atención adecuados que garanticen su confidencialidad	Si en la encuesta de satisfacción tenemos una nota mínima de **8 puntos sobre 10 en los espacios de atención**

2. Servicio de tramitación de solicitudes:

Nos comprometemos a:	¿Cómo sabemos si hemos cumplido?
Ofrecerte información útil y ayudarle a rellenar los impresos	Si en la encuesta de satisfacción tenemos una nota mínima de **8 puntos sobre 10 en información y ayuda recibidas**

¿Qué hacemos si no cumplimos algún compromiso?

Si por algún motivo no podemos cumplir estos compromisos (por causas internas o externas), **actuaremos para solucionarlo cuanto antes y no perjudicarle.**

Nuestro personal se encargará de que el servicio vuelva a la normalidad lo antes posible.

¿Dónde publicamos los resultados y cambios?

Todos los años publicamos:

- Las modificaciones de esta Carta de Servicios.
- Los resultados del cumplimiento de nuestros compromisos.

Puede consultar esta información en nuestra web: https://bidebi.basauri.eus en el **apartado Sistema de Calidad.**

¿Cómo puedes participar en esta Carta de Servicios?

Queremos mejorar continuamente. Puedes colaborar:

- Enviando **sugerencias** al correo: info.bidebi@basauri.eus
- Comentando sus ideas en los **contactos o reuniones** con nuestro personal.
- A través de nuestra web: https://bidebi.basauri.eus en el **apartado Contacto.**
- Participando en **encuestas de satisfacción** y estudios de expectativas.

¿Dónde puede presentar sus quejas o sugerencias?

Si tiene alguna queja o sugerencia:

- PPuede escribir al **canal de denuncias (e-mail)**: compliancepenal.bidebi@basauri.eus
- Presentar la **hoja de reclamaciones** en nuestras oficinas.
- A través de nuestra web: https://bidebi.basauri.eus en el **apartado Contacto.**

Nos comprometemos a responder al TODAS las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 7 días.

Si no podemos contestar en ese plazo, le informaremos de que su solicitud está en curso y le daremos una nueva fecha de respuesta.

DONDE ESTAMOS Y CÓMO LLEGAR:

- **Dirección:** Avda/ Lehendakari Agirre, 61. 48970, BASAURI
- **Teléfono:** 946 073 021
- **Email:** info.bidebi@basauri.eus
- **Horarios de atención:**
    - **Teléfono:** Lunes a viernes de 8:30 a 14:30
    - **Presencial con cita previa:** Lunes a viernes de10:00 a 14:00
    - **Cerrado:**Días festivos
- **Medios de transporte:**
    - Metro Bilbao, Línea 2, estación de Ariz, salida Nagusia
    - Bizkaibus, parada Agirre Lehendakari 72, Ariz Dorretxea

Y si puede... **¡mejor venir andando!**

https://bidebi.basauri.eus