


Carta de Servicios

Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid

Fecha de aprobación: 20 de julio de 2017
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2022
Fecha de última evaluación: 26 de febrero de 2025



 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

ÍNDICE

1. Presentación	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad	6
Medidas de subsanación	10
Seguimiento y evaluación	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana.....	11
6. Gestiones y trámites	13
<hr/>	
7. Datos de carácter general	13
Órgano directivo. Datos de contacto.....	13
Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	13
Otros datos de interés.....	14
8. Normativa	15

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 40 años a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (en adelante EMVS Madrid). Se trata de una sociedad anónima de completa titularidad municipal que, desde su creación el 17 de julio 1981^[1], ha sido la heredera y continuadora del espíritu de las políticas 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 asequible, incrementando el parque público municipal para satisfacer la demanda, así como la protección del derecho de la ciudadanía a la vivienda.
- Permitir, mediante fórmulas de colaboración público-privadas, la construcción de más viviendas nuevas de alquiler asequible en los nuevos desarrollos urbanísticos (Plan SUMA 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 EMVS Madrid^[2], programa REVIVA MADRID y otros programas.
- Mediar en el alquiler entre particulares, prestándoles asesoramiento profesional y aportando garantías a través del programa Servicio de Intermediación del Alquiler (SIA).
- 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 EMVS Madrid, actúa de la siguiente manera:

- 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.

^[1] 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.

^[2] 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.

- 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.
- Arrendando, con alquileres económicos, los locales y garajes de los edificios que promueve.

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 agilizar 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 para 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](#).

EMVS Madrid en cifras

9.200 viviendas patrimoniales	168 millones anuales de presupuesto	6.200 viviendas en marcha	9,79 valoración atención al usuario
-------------------------------------	---	------------------------------	---

Datos 2024

2. Servicios prestados

Servicio de Acceso a la Vivienda

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.

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, mediante cita previa en la [Oficina de EMVS Madrid](#) o en la web de EMVS Madrid: <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 EMVS Madrid.
- Asignación de las viviendas disponibles mediante sorteo y grupos de demanda, 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.

Servicio de reparación de desperfectos del patrimonio de EMVS Madrid

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

- el correo electrónico AtencionyReclamaciones@emvs.es
- el teléfono 91 516 88 88 (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 EMVS Madrid:
 - 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 EMVS Madrid, comunicación de la no resolución a la persona interesada.

Programa REVIVA

- El objetivo de este programa es recuperar las viviendas vacías que miles de propietarios/as tienen en desuso y aumentar así la oferta destinada al alquiler. Con ReViVa Madrid, el propietario/a cede su vivienda vacía a EMVS Madrid durante un periodo de tiempo concreto, sin perder obviamente la titularidad de la misma. Lo hace a través de una serie de garantías y ventajas establecidas.

[Inscripción de viviendas para propietarios/as](#)

[Inscripción de solicitudes para inquilinos/as](#)

Mediación en el alquiler entre particulares: Servicio de Intermediación del alquiler (SIA)

- Inscripción en el programa, de las personas que poseen una vivienda y de las que desean alquilar una. Presencialmente en la [Oficina de EMVS Madrid](#) o a través de la web de EMVS Madrid: <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 solicitantes, adecuada a sus necesidades.
- Valoración de la solvencia de las personas arrendatarias. 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 toda la vigencia del contrato.
- Realización del Certificado de Eficiencia Energética sin coste adicional.
- Asesoramiento jurídico y fiscal con carácter informativo.
- Elaboración del contrato de alquiler.

Ayudas a la rehabilitación

- Asesoramiento para la tramitación y gestiones relativas a la mejora del patrimonio edificado de la ciudad mediante ayudas a la rehabilitación para la mejora de accesibilidad, sostenibilidad y eficiencia energética.

[Rehabilitación de nuestros barrios](#)

[Financiación de las obras de rehabilitación](#)

[Regeneración de áreas y entornos](#)

[Plan Rehabilita 2024](#)

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 EMVS Madrid](#).
- A través del formulario de [cita previa](#) de la página web <https://www.emvs.es/>.
- Telefónicamente en el 915 168 150.
- En la cuenta de X, [@emvsmadrid](#)
- En la cuenta de Instagram, [@emvsmadrid](#)
- En la cuenta de LinkedIn, [emvsmadrid](#)
- En la cuenta de YouTube, [@EMVS_Madrid](#)

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 EMVS Madrid:

<http://www.emvs.es/Contactar/Paginas/AtencionCiudadanoForm.aspx>

- La página web municipal: [contacto](#)

- Los teléfonos [010 de Información y gestiones](#) o 914 800 010 (para llamadas desde fuera de Madrid).

- La Oficina de EMVS Madrid 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 EMVS Madrid 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 95 % de los casos, no superando en un 100 % los 90 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 90 días naturales.

Compromiso 2

Tras la contabilización de **recibos de alquiler de viviendas, locales y garajes**, no transcurrirán más de 10 días naturales para su generación y envío a la entidad bancaria oportuna en el 95 % de los casos, no superando nunca los 15 días naturales.

Indicador 2.1. Recibos emitidos. *Indicador informativo.*

Indicador 2.2. Porcentaje de Recibos emitidos en un plazo menor o igual a 10 días naturales.

Indicador 2.3. Porcentaje de Recibos emitidos en un plazo menor o igual a 15 días naturales.

Compromiso 3

Realizamos **la inscripción de nuevas viviendas en el Programa SIA** en un plazo menor o igual a 6 días naturales, desde que se hace la valoración, en el 97 % 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 SIA, **organizamos la firma del contrato** en un plazo menor o igual a 10 días naturales en el 97 % 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 promociones de viviendas de obra nueva redactados a partir de 2024 contarán con una **monitorización de las instalaciones térmicas comunitarias**. Además, el 20% de los redactados a partir del año 2023 tendrán una cobertura con fuentes renovables de, al menos, el 80% de la demanda energética anual para agua caliente sanitaria.

Indicador 5.1. Porcentaje de proyectos de promociones de viviendas de obra nueva, redactados en el año, con una monitorización de las instalaciones térmicas comunitarias.

Indicador 5.2. Porcentaje de proyectos de promociones de viviendas de obra nueva, redactados en el año, con una cobertura con fuentes renovables de, al menos, el 80 % de la demanda energética anual para agua caliente sanitaria.

Compromiso 6

Tramitamos el 90 % de las **incidencias relativas a las nuevas promociones de vivienda** de EMVS Madrid que se encuentran en periodo de garantía, en un plazo menor o igual a 8 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 15 días naturales

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

Indicador 6.2. Porcentaje de incidencias o solicitudes relativas a las nuevas promociones de vivienda de EMVS Madrid tramitadas en un plazo menor o igual a 8 días naturales desde su presentación.

Indicador 6.3. Porcentaje de incidencias o solicitudes relativas a las nuevas promociones de vivienda de EMVS Madrid tramitadas en un plazo menor o igual a 15 días naturales desde su presentación.

Compromiso 7

Tramitamos el 90 % de las **incidencias relativas a las viviendas** propiedad de EMVS Madrid, 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

El servicio de atención personalizada y cita previa atenderá al 95 % de las personas desde que cumplimenten el formulario web en menos de 15 días naturales y como máximo en 1 mes.

Indicador 8.1. Personas atendidas. *Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Porcentaje de personas atendidas en menos de 15 días naturales.

Indicador 8.3. Porcentaje de personas atendidas en menos de 1 mes.

Compromiso 9

El personal de la oficina de EMVS Madrid tiene una **preparación técnica adecuada**. El objetivo es que al menos el 95 % 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 9.1. Porcentaje de personas que valoran la preparación técnica con una puntuación igual o superior a 8.

Compromiso 10

El personal de la oficina de EMVS Madrid **presta el servicio con un trato amable y cortés**. El objetivo es que al menos el 95 % 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 el trato amable y cortés con una puntuación igual o superior a 8.

Compromiso 11

El personal de la oficina de EMVS Madrid presta el **servicio con claridad y con un lenguaje comprensible**. El objetivo es que al menos el 95 % 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 EMVS Madrid prestamos un **servicio de calidad**. El objetivo es que al menos el 95 % 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 **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 13.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a EMVS Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 13.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a EMVS Madrid contestadas como máximo en 30 días naturales.

Indicador 13.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a EMVS Madrid 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, 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.
- **Consejos de Proximidad, 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, con relación a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo se puede participar por las siguientes vías:

- En X, [@emvsmadrid](https://twitter.com/emvsmadrid)
- En Instagram, [@emvsmadrid](https://www.instagram.com/emvsmadrid)
- En LinkedIn, [emvsmadrid](https://www.linkedin.com/company/emvsmadrid)
- En YouTube, [@EMVS_Madrid](https://www.youtube.com/channel/UC...)
- En la página web de EMVS Madrid cumplimentando el formulario de atención ciudadana / 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 EMVS Madrid se pueden realizar, entre otros, los siguientes trámites:

- [Acceder a vivienda mediante:](#)
 - [Inscripción en el RPSV](#)
 - [Servicio de Intermediación de alquiler SIA](#)
 - [Programa REVIVA](#)
- [Servicios para propietarios:](#)
 - [De intermediación de alquiler SIA](#)
 - [Programa REVIVA](#)
 - [Compraventa de vivienda](#)
- [Solicitar alquiler de locales y/o garajes](#)
- [Solicitar información general o especializada](#)
- [Información sobre licitaciones](#)
- [Presentar una reclamación por desperfectos](#)
- [Solicitar atención personalizada / cita previa](#)
- [Acceder a la información de los procedimientos externos de empleo convocados por EMVS Madrid](#)
- [Oficina virtual de EMVS Madrid](#)
- [Portal del Inquilino](#)

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

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

Área de Gobierno de Políticas de Vivienda. Consejero Delegado de EMVS Madrid

DireccionEMVS@emvs.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

- Dirección de Servicios Sociales y Atención Ciudadana

Información de solicitudes de vivienda

rps@emvs.es

Información de viviendas ya adjudicadas o contratadas

gestionvivienda@emvs.es

Servicios Sociales

gestionserviciosociales@emvs.es / intervencionsocialquejas@emvs.es

- Dirección de Obra Nueva y Rehabilitación
RehabilitacionyObraNueva@emvs.es
- Dirección de Comunicación y Digitalización
comunicacionydigitalizacion@emvs.es
- Dirección de Gestión de Patrimonio
gestionpatrimonio@emvs.es

Dirección	Teléfono	Transporte	Horario
Sede de EMVS Madrid C/ Palos de la Frontera N°13. Bajo, 28012 Madrid Instalación accesible	915 168 150	Metro: Palos de la Frontera Embajadores Bus: 6, 19, 27, 45, 47, 55, 59, 85, 86 Renfe: Delicias, Embajadores	Atención al público lunes a viernes de 8:30 a 14 horas

Otros datos de interés



El edificio sede de EMVS Madrid, 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.

EMVS Madrid cuenta con una **Sección de Archivo** en la que se ofrecen los servicios de información, consulta de fondos y apoyo a la investigación. Todo ello se realiza bajo un protocolo de acceso a los documentos por parte de usuarios. Se custodian desde documentos históricos de las primeras colonias municipales hasta los proyectos de la última arquitectura de vanguardia promovida por EMVS Madrid.

A través del **portal de datos abiertos** (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 Políticas de Vivienda.

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 314/2006, 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 74/2009, 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.