Normativa de Reparaciones de Vivienda

1. Introducción

1.1 Reconocemos que la calidad de nuestro servicio de reparaciones tiene un impacto directo en la calidad de vida de nuestros residentes, afectando tanto a su salud como a su bienestar. Queremos asegurarnos de que el efecto sea positivo y que nuestros servicios de reparaciones sean fáciles de usar y dignos de la confianza de nuestros residentes.

1.2 Esta normativa de Reparaciones de Vivienda establece lo que nuestros inquilinos y arrendatarios pueden esperar de nuestros servicios de reparaciones. Incorpora las expectativas del Regulador de Vivienda Social con respecto a las reparaciones de propiedades, y tiene por objeto garantizar que nuestros hogares estén bien mantenidos, contribuyendo a crear un entorno de vida seguro y saludable.

1.3 Esta normativa describe el enfoque del Ayuntamiento para gestionar las reparaciones. Refleja la importancia de la legislación reciente, las directrices del gobierno y la creciente importancia de la gestión eficaz de humedades, moho y deterioro.

2. Objetivos y Metas de la normativa

2.1 Nuestro objetivo es proporcionar a todos nuestros inquilinos un hogar seguro, cálido y protegido, que esté en un buen estado de mantenimiento.

2.2 Entendemos la importancia de este servicio para nuestros residentes y estamos trabajando para hacer mejoras para lograr los siguientes objetivos y metas:

Gestión de los servicios de reparaciones

- Mantener a los residentes en el centro de todo lo que hacemos y ser tratados con empatía y respeto por todo el personal y contratistas involucrados en la entrega de nuestros servicios de reparaciones.
- Invertir en, y gestionar nuestras propiedades para garantizar que nuestros hogares cumplan con todas las obligaciones legales, regulatorias y contractuales.
- Mantener datos de gestión de activos adecuados para su propósito y tener información completa, precisa y actualizada sobre nuestros hogares.
- Mantener información de reparaciones actuales e históricas a través de nuestros contratistas y sistemas de gestión de viviendas para proporcionar un registro preciso y claro de nuestro trabajo y nuestras decisiones.

- Compartir información resumida sobre el rendimiento de las reparaciones con nuestro Panel de Residentes y otros grupos de residentes según lo acordado.
- Confirmar citas a través de un sistema automatizado de recordatorio de citas el día anterior a una visita.
- Trabajar estrechamente con nuestros contratistas para asegurar que coordinemos las visitas para minimizar las molestias siempre que sea posible.
- Trabajar estrecha y colaborativamente con nuestros contratistas para asegurarnos de que estén cumpliendo y, cuando sea posible, superando nuestros objetivos de rendimiento.
- Impulsar un enfoque de reparación en la primera visita siempre que sea posible, y supervisarlo activamente a través de nuestro marco de rendimiento del servicio.
- Compartir detalles del personal local que gestiona y presta los servicios de reparaciones con nuestros residentes.
- Prestar atención a los comentarios de nuestros residentes con el objetivo de mejorar continuamente nuestro servicio de reparaciones.
-

Calidad

- Aplicar una gestión rigurosa de contratos, relaciones, riesgos, costes y rendimiento al funcionamiento de nuestros contratos y al servicio de reparaciones en general.
- Utilizar inspecciones posteriores a las reparaciones, inspecciones de la finca, encuestas de satisfacción del residente y fotografías de trabajos completados para supervisar y mejorar el rendimiento.
- Realizar reparaciones en la primera visita siempre que sea posible.
- Proporcionar a los residentes actualizaciones periódicas cuando una reparación requiera múltiples especialistas, visitas repetidas o gestión de casos.
- Volver a contactar a los contratistas cuando los trabajos no se completen o no cumplan con el estándar de calidad requerido.
- Asegurarse de que todas las reparaciones sean mediante cita previamente acordada, sin visitas no anunciadas.
- Establecer requisitos claros para todos los operarios antes de que puedan registrar una cita como no atendidas, y analizar los datos sobre citas no atendidas.
- Analizar los datos de reparaciones para identificar problemas y tendencias de entrega y realizar cambios para asegurar que el servicio esté siempre mejorando.
- Asegurarse de que mantenemos y conservamos registros de cada visita y compartimos información apropiada con los contratistas cuando sea apropiado.
- Asegurarse de que la innovación sea una parte integral del proceso de mejora.
- Escuchar y aprender de los comentarios del Defensor del Pueblo de Vivienda, el Regulador de Vivienda Social y otras autoridades reguladoras.

3. Ámbito de actuación

3.1 La normativa solo cubre hogares propiedad y bajo gestión por el Ayuntamiento de la Ciudad de Westminster.

3.2 La normativa se limita a los inquilinos y arrendatarios (residentes) del Ayuntamiento. Las personas que no son inquilinos o arrendatarios del ayuntamiento están fuera del alcance de esta normativa.

3.3 El elemento de mantenimiento activo de la normativa solo es relevante para los edificios incluidos en su ámbito de aplicación. El elemento de reparación reactiva de la normativa es relevante para todos los edificios bajo la gestión del Ayuntamiento.

4. Definiciones

• **Arrendador (o arrendador social):** para los fines de esta normativa, el arrendador es el Ayuntamiento de la Ciudad de Westminster.
• **Residentes:** para los fines de esta normativa, son solo los inquilinos y arrendatarios del Ayuntamiento de la Ciudad de Westminster.
• **Vulnerable (o vulnerabilidad):** un residente que tiene características que significa que son menos capaces de hacer frente a una situación que puede afectar su salud, seguridad o bienestar, y tienen una necesidad mayor de apoyo.

5. Compromisos y principios de la normativa de reparaciones

5.1 Prioridades de Reparación

5.1.1 Damos a cada trabajo de reparación una fecha prevista para su finalización utilizando las siguientes categorías. Esto nos ayuda a gestionar todas las reparaciones de manera eficaz.

Categoría de trabajo	Plazo	Definición
Inmediato	**24 horas** – asistencia en un plazo de dos horas y hacer seguro en un plazo de 24 horas	Problemas que representan un riesgo inmediato para la salud y seguridad, como la pérdida total de energía eléctrica
Urgente	**1 a 7 días** – asistencia en un plazo de una semana para realizar la reparación.	Trabajos que no representan una amenaza inmediata o un riesgo para la seguridad pero afectan negativamente al

		acceso del ocupante a los servicios básicos o necesitan reparación, como fregadero, bañera o lavabo bloqueado.
Derecho a Reparación	**1 a 7 días** – asistencia y completar el trabajo de acuerdo con la legislación del Derecho a Reparación	Ver más abajo
No urgente (o rutina)	**Hasta 28 días** – asistencia y completar el trabajo en un plazo de 28 días laborables	Trabajo que no representa una amenaza para los ocupantes y puede requerir reparaciones más sustanciales
Reparaciones complejas y de múltiples especialistas	**Hasta 50 días** – asistencia y completar dentro de un plazo de un total de 50 días laborables.	Esto se reserva para trabajos más sustanciales y aquellos que pueden requerir múltiples especialistas, materiales especializados y visitas. Cuando se requiera trabajo dentro de un hogar, se informará a los residentes sobre el progreso en todo momento.

5.2 Reparaciones que califican bajo el esquema de Derecho a Reparación para inquilinos seguros

5.2.1 El Gobierno ha enumerado 20 reparaciones comunes bajo su esquema de Derecho a Reparar y ha establecido un período de días laborables en los que deben completarse. Para cumplir con los requisitos del esquema de Derecho a Reparar, las reparaciones deben costar menos de £ 250 y no ser causadas por un mal uso.

5.2.2 Si no completamos una reparación que califique dentro del período determinado, los inquilinos tienen derecho a pedir al Ayuntamiento que emplee a un segundo contratista. Si el trabajo no se completa en el segundo período determinado, los inquilinos pueden tener derecho a indemnización.

5.2.3 Si se necesita una inspección adicional, al Ayuntamiento se le permite más tiempo. Si la inspección identifica la necesidad de trabajos más extensos que cuesten más de £ 250, esto ya no está cubierto por el Derecho a Reparar y los inquilinos recibirán más detalles sobre el plazo previsto para la finalización.

Tipo de reparación	**Tiempo de respuesta (días laborables)**
Pérdida total de energía eléctrica	1
Pérdida parcial de energía eléctrica	3
Toma de corriente o accesorio eléctrico inseguro	1
Pérdida total de suministro de agua	1

Pérdida parcial de suministro de agua	3
Pérdida total o parcial de suministro de gas	1
Chimenea o caldera abierta atascada	1
La calefacción o agua caliente no funciona entre el 1 de Noviembre y el 30 de Abril	1
La calefacción o agua caliente no funciona entre el 1 de Mayo y el 31 de Octubre	3
Desagüe de desecho, tubería de ventilación o inodoro obstruido con fugas	1
Inodoro que no se descarga (si hay solo un inodoro en la propiedad)	1
Fregadero, bañera o lavabo bloqueado	3
Grifo que no se puede girar	3
Fuga de una tubería de agua, tanque o cisterna	1
Techo con filtraciones	7
Ventana, puerta o cerradura externa insegura	1
Barandilla o pasamanos sueltos o desprendidos	3
Suelo de madera podrido o peldaño de escalera	3
Teléfono de portero automático de entrada que no funciona	7
Extractor mecánico de ventilador que no funciona	7

5.4 Atención al cliente y tecnología

5.4.1 Todos los contratistas deben cumplir con los estándares de servicio al cliente del Ayuntamiento.

5.4.2 Nuestros contratistas atienden todas las prioridades de reparación entre las 08:00 y las 17:00 de Lunes a Viernes. Nuestros contratistas también atienden reparaciones inmediatas fuera de estos horarios.

5.4.3 Proporcionamos información clara y accesible para nuestros residentes sobre las responsabilidades de reparación y cómo funciona el servicio. Esto se establece en nuestro Manual del Inquilino, Manual del Arrendatario y en el sitio web del Ayuntamiento. Podemos trasladar costes a los residentes por reparaciones que no sean nuestra responsabilidad o sean el resultado de daños causados por un comportamiento irrazonable.

5.4.4 Nos esforzamos por maximizar las oportunidades digitales, proporcionando servicios que estén digitalmente habilitados, sean convenientes y accesibles para los residentes. Cuando sea posible, la información de reparación en tiempo real se comunicará a nuestros residentes para acelerar la resolución de consultas y quejas sobre reparaciones.

5.4.5 Involucraremos a los residentes y obtendremos sus opiniones mientras diseñamos y ejecutamos servicios, esto se realizará a través del Panel de Residentes y otros foros establecidos.

5.5 Reparaciones a propiedades identificadas para la Regeneración de la Finca

5.5.1 Cuando las propiedades estén destinadas a la demolición, es importante que se mantengan en una condición razonable mientras permanezcan ocupadas. Haremos una serie de compromisos con los residentes en tales circunstancias, y se discutirán directamente con cualquier residente afectado.

6. Mecánico y Eléctrico

6.1 Las obras mecánicas y eléctricas que se enumeran como reparaciones que califican para el Derecho a Reparar están cubiertas por esta normativa. El Ayuntamiento desarrollará una normativa separada para obras mecánicas y eléctricas más amplias.

7. Prevención y deterioro

7.1 Nos comprometemos a mejorar nuestros servicios y cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias, incluidas las establecidas en la Homes (Fitness for Human Habitation Act 2018 - Adecuación para la Habitación Humana de 2018). Nuestro objetivo es mantener nuestras propiedades en libre alquiler seguras contra el deterioro mediante la identificación y resolución rápida.

7.2 Nuestro objetivo es investigar las reclamaciones de deterioro de manera objetiva y rápida, establecer responsabilidades y restablecer los hogares de manera rápida y efectiva para garantizar la satisfacción del cliente y evitar la necesidad de cualquier acción judicial.

7.3 Sea cual sea el trabajo que se requiera, siempre consideraremos las circunstancias individuales del hogar, incluyendo cualquier vulnerabilidad, y cuando sea apropiado proporcionaremos alojamiento temporal.

7.4 Identificaremos posibles problemas de deterioro durante nuestro proceso de mantenimiento de viviendas vacías y, cuando sea posible, protegeremos los hogares contra el riesgo de deterioro, incluida la subsanación de cualquier defecto antes de volver a alquilar la propiedad.

7.5 La preparación para el futuro incluirá la consideración de trabajos térmicos y de ventilación durante el proceso de vivienda vacía. La propiedad debe ser apta para su habitabilidad antes de que se muden los nuevos ocupantes.

7.6 Nuestro personal y contratistas informarán inmediatamente al equipo de propiedad y mantenimiento relevante cuando se den cuenta de

problemas de reparación mientras visitan una propiedad o finca.

7.7 Cuando hayamos fallado repetidamente en abordar reparaciones y los residentes busquen reparación a través de una reclamación legal por deterioro, revisaremos continuamente el progreso para garantizar el máximo aprendizaje y mejora del servicio.

7.8 Construiremos modelos predictivos para ayudarnos a identificar dónde es más probable que ocurra una reparación.

8. Gestión de reclamaciones

8.1 Seguimos el Protocolo Previa Acción al responder a todas las reclamaciones legales por deterioro:

- Cuando un cliente presenta una reclamación por deterioro, instruimos a un abogado para que actúe en nuestro nombre.
- Consideramos el uso de métodos alternativos de resolución de disputas (mediación) cuando sea razonable resolver los asuntos lo antes posible para evitar acciones legales. Cuando sea apropiado, consideraremos el acuerdo , incluidos los acuerdos financieros, para resolver reclamaciones por deterioro.
- Cuando sea apropiado, instruimos a un experto o experto único en conjunto con el cliente o su asesor legal externo para inspeccionar la propiedad en busca de evidencia de deterioro.
- Realizamos un calendario de trabajos acordados para remediar el deterioro dentro de un plazo razonable. Esto a veces puede significar que partes de la propiedad no serán accesibles mientras se realicen los trabajos. Cuando esto signifique que la propiedad no sea habitable (por ejemplo, si la cocina o el baño no son accesibles), proporcionaremos alojamiento temporal alternativo de acuerdo con la normativa de Council's Housing Allocation Policy (Asignación de Vivienda del Ayuntamiento).
- Tendremos en cuenta la vulnerabilidad de un residente y sus necesidades, incluidos los niños con un plan de educación, salud y atención y la ubicación de la escuela.
- Si se requiere que los residentes se muden a un alojamiento temporal alternativo, exploraremos las necesidades lo antes posible.
- Intercambiamos información con los abogados o otras agencias solicitantes de acuerdo con el Protocolo Previa Acción y nuestra normativa de Protección de Datos.
- El Ayuntamiento tiene la obligación de cobrar los alquileres pendientes y si un inquilino tiene alquileres pendientes y se le otorgan daños / compensación, deduciremos la suma de los alquileres pendientes antes de llegar a un acuerdo con los abogados del demandante.
- Cuando se haya informado de un deterioro y los intentos subsiguientes de acceder a la propiedad no hayan sido exitosos, buscaremos rutas formales, incluidas las órdenes de acceso y la ejecución del contrato de

arrendamiento si es necesario, para obtener acceso.

9.Humedad y moho

9.1 Reconocemos que muchos de nuestros inquilinos y arrendatarios experimentan humedad y moho y que estos pueden ser un peligro para la salud. Hay muchos factores que causan humedad, condensación y moho y a menudo son difíciles de manejar. Sin embargo, abordaremos cada caso y cada problema de manera proactiva adoptando un enfoque de 'tolerancia cero' hacia la humedad y el moho.

9.2 El Ayuntamiento tiene una normativa separada de Humedad y Moho que establece los pasos que se tomarán una vez recibido un informe de humedad y moho.

10. Restrictores de ventanas

10.1 El Ayuntamiento tiene una normativa separada de Restrictores de Ventanas que establece cómo priorizaremos y responderemos a informes de dispositivos de restricción de ventanas defectuosos dentro de nuestras propiedades o en áreas comunes.

11. Inquilinos con vulnerabilidades

11.1 Nos tomaremos el tiempo necesario para comprender los ajustes razonables que debemos hacer para los residentes que son vulnerables y que requieren apoyo adicional. Cuando las reparaciones sean notificadas, identificaremos de manera proactiva las vulnerabilidades, incluidos los niños con discapacidades y condiciones de salud.

11.2 Preguntaremos a los inquilinos si ellos o algún miembro del hogar tienen necesidades de salud o discapacidades que signifiquen que debemos hacer algo diferente para realizar la reparación. Esto podría incluir la rapidez con la que se completa la reparación o la ayuda y el apoyo que ofrecemos mientras esperamos que se complete la reparación.

11.3 Cuando se tenga conocimiento de una vulnerabilidad por parte del Ayuntamiento, nos esforzaremos por atender el trabajo urgente dentro de tres días.

11.4 Cuando nuestro personal y contratistas visiten propiedades del Ayuntamiento, identificarán activamente cualquier vulnerabilidad o preocupación de protección y las comunicarán al equipo de vivienda local

para investigarlas.

11.5 Consulte nuestra normativa de humedad y moho para obtener más información.

12. Valor social

12.1 El valor social es una parte fundamental del proceso de contratación. Para ello, la contratación ética y responsable es fundamental. Buscaremos asociaciones comerciales con proveedores y fomentaremos la innovación y un enfoque de Valor Social que se alinee con las prioridades del Ayuntamiento. Este deseo incluye abordar la emergencia climática.

12.2 Al evaluar ofertas, buscamos socios que se comprometan a ofrecer iniciativas que proporcionen los mejores resultados sociales o ambientales para las personas que viven y trabajan en Westminster, creando oportunidades de empleo, utilizando cadenas de suministro locales, y dirigiéndose a grupos subrepresentados en la comunidad.

13. Igualdad, diversidad e inclusión

13.1 Hemos realizado una evaluación de impacto en la igualdad (EIA, por sus siglas en inglés) para considerar los impactos positivos y negativos que esta normativa pueda tener en las personas con características protegidas bajo la Equality Act 2010 (Ley de Igualdad de 2010) y hemos concluido que la implementación de esta normativa no presenta barreras para acceder al servicio o procesos, ni perjudica involuntariamente a ningún grupo protegido.

13.2 El objetivo de tratar a todos los residentes por igual e incluir discreción para evaluar los impactos de un fallo o pérdida del servicio están incorporados en la normativa para que no tengamos que aplicar una solución única para todos.

13.3 Cuando sea necesario, los funcionarios del Ayuntamiento ayudarán a los residentes, por ejemplo, ayudándolos a completar formularios o ofreciendo servicios de traducción.

14. Comunicación

14.1 Proporcionaremos información sobre esta normativa utilizando diversos métodos, como en nuestro sitio web, guías de resumen en inglés sencillo y a través de nuestro boletín de noticias para residentes.

15. Protección de datos

15.1 Cuando sea necesario compartir información con nuestro personal y socios para brindar nuestro servicio de reparaciones, esto se hará de acuerdo con los requisitos de protección de datos:

- los datos se procesan de manera legal, justa y transparente
- los datos se recopilan para un propósito específico y legítimo y no se utilizan para nada que no sea su propósito declarado
- los datos son relevantes y limitados a lo que sea necesario para el procesamiento para el cual se utilizan los datos

15.2 Se puede encontrar más información sobre las responsabilidades del Ayuntamiento en materia de protección de datos aquí: https://www.westminster.gov.uk/data-protection

16. Formación

16.1 Proporcionaremos a todo el personal responsable de implementar esta normativa una formación completa y aseguraremos que el proceso de reparaciones sea lo suficientemente robusto como para garantizar el cumplimiento de esta normativa. Además, la orientación y formación del personal sobre lecciones aprendidas de fallos anteriores formarán parte de nuestro compromiso con las mejoras continuas del servicio.

17. Monitoreo y aprendizaje

17.1 Utilizaremos las lecciones aprendidas de los comentarios sobre nuestro servicio de reparaciones y de las quejas para obtener información sobre fallos en el servicio para garantizar que mejoremos continuamente nuestro servicio a los residentes. Como parte de esta normativa, estamos interesados en comprender cualquier desigualdad vinculada al acceso, la experiencia y / o el apoyo, e introduciremos procesos para identificar tales problemas.

17.2 Además, el Housing Innovation and Improvement Team (Equipo de Innovación y Mejora de la Vivienda) llevará a cabo una revisión anual de esta normativa para incorporar requisitos legislativos y regulatorios y desarrollos de mejores prácticas.