

Centros de Atención Municipal del IPV de Mendoza, una experiencia hacia la gente

Dentro de la política descentralizada implementada en la provincia de Mendoza, han ido adquiriendo un rol cada vez más protagónico algunas funciones desarrolladas por los llamados Centro de Atención del IPV en los Municipios (CAM). Esto es así por la complejidad y la división de tareas dentro del Sistema Provincial de la Vivienda, tendientes a brindar y a mejorar el servicio a los demandantes y adjudicatarios de créditos habitacionales.

En efecto, desde su creación en el año 2000, con el objeto de colaborar en la implementación de la Ley Provincial 6776/00 referente a la Regularización de Titularidad, los CAM se han convertido en una fuente de consulta y resolución de problemas al alcance de los mendocinos diseminados en los 18 departamentos de la provincia. En aquel momento las funciones estaban delimitadas a la de exponer los beneficios de la regularización dominial a todos aquellos ocupantes de viviendas que, habiendo adquirido viviendas, no habían realizado la transferencia; habían alquilado viviendas sin autorización del IPV; puesto caseros sin permiso; o se habían divorciado o fallecido los titulares, etc.

Insertos administrativamente dentro de la Gerencia de Gestión Social, en el Área de Coordinación de Atención al Público, los operadores de los CAM, alumnos regulares de la carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la U. Nacional de Cuyo, son la cara visible del IPV ante la gente que se acerca por asesoramiento y trámites que de otro modo serían engorrosos e implicarían el traslado hasta las oficinas centrales sitas en la ciudad de Mendoza. Actividades, difíciles cuando no imposibles de costear o realizar, dado el perfil social de nuestro público destinatario.

A modo de ejemplo de lo explicitado, los CAM han definido dentro de su Plan de Acción 2005 los siguientes objetivos y actividades a llevar a cabo en este ejercicio:

▶ **Objetivo:**

a) Generar acciones que promuevan la "cultura de pago" de los adjudicatarios

▶▶ **Actividades:**

- ▶ Reuniones informativas que promuevan la adhesión a los distintos planes para la regularización del pago en barrios con alta morosidad.
- ▶ Talleres comunitarios para concientización sobre la importancia del pago y regularización de la mora.
- ▶ Relevamientos muestrales en barrios con alta morosidad

para determinar causas de la mismas y posibles soluciones.

▶ Trámites para la inclusión de los adjudicatarios en los beneficios del descuento por bono de sueldos.

▶ Asesoramiento en la confección de la solicitud y tramitación de ampliación y reducción del plan de pagos de los distintos barrios.

▶ Asesoramiento sobre la ley provincial 6850 de recálculo de deudas y la resolución 490 (Plan Casa al Día).

▶ Promoción de la escrituración de viviendas.

▶ Actualización de boletas vencidas.

b) Promover la toma de conciencia respecto de la tenencia, uso y mantenimiento de la vivienda.

▶ Atención personalizada, y del 0800, concientizando sobre el pago de la cuota, información de la mora y pase a recupero para la generación de planes alternativos de pago y regularización de mora.

▶ Toma de denuncias sobre viviendas en situación irregular por: alquiler, préstamo, vacía, deshabitada o usurpada.

▶ Inspección de denuncias (constatación domiciliaria).

▶ Entrega de cédula e inspección en viviendas sorteadas por estar al día para su cancelación.

▶ **Objetivo:**

Atender al 100% de los demandantes que concurren a los CAM.

▶▶ **Actividades:**

▶ Brindar información, asesoramiento personalizado y derivación según corresponda.

▶ Recibir y procesar sugerencias, quejas y reclamos.

▶ Entregar Certificados de: adjudicatario; no adjudicatario, cancelación, libre deuda y expediente en trámite.

▶ Informar, asesorar y recibir documentación respecto de los Programas para clase media: Ahorro Previo e Inquilinos.

▶ Realizar la derivación interinstitucional (ONG's, Defensoría de Pobres y Ausentes, Favim, etc.).

▶ Realizar la derivación a los municipios por demanda habitacional.

▶ **Objetivo:**

Dar tratamiento al 100% de los problemas planteados por los adjudicatarios.

▶▶ **Actividades:**

▶ Atención de solicitudes por trámites de adhesión de descuento por bono, retención de chequeras, envío por correo, etc.

- ▶ Asesorar sobre documentación a requerir para pedido de cancelación.

- ▶ Derivación de los adjudicatarios al área correspondiente frente a problemas específicos (mora, costo de la vivienda, planes de pago, asesoramiento legal y notarial).

- ▶ Información sobre trámites iniciados.

- ▶ Solicitud y recepción de documentación para conformación de expedientes por:

- Transferencias de: viviendas escrituradas con hipoteca, no escrituradas, viviendas de operatorias descentralizadas, canceladas y no adjudicadas.

- Cambios de titularidad por: fallecimiento de titulares, divorcio, separación de condóminos y cesión a un familiar directo.

- Autorizaciones por: alquiler, caseros y permutas.

- ▶ Inicio y seguimiento de notas y expedientes de diferentes unidades de gestión.

- ▶ Entregas de notificaciones en municipios y a domicilio particular de adjudicatarios.

▶ **Objetivo:**

Dar tratamiento y respuesta al 100% de las notas y expedientes por Casos Sociales con imposibilidad de pago.

▶▶ **Actividades:**

- ▶ Análisis y evaluación de las notas y expedientes donde los adjudicatarios plantean problemas de pago, por distintas situaciones socioeconómicas.

- ▶ Registro y sistematización de las notas.

- ▶ Respuesta a notas y expedientes (analizando situación actual de pago, historia de pago y la alternativa de solución).

- ▶ Elaboración de Resolución para tratamiento de la cartera social.

- ▶ Evaluación en domicilio de la cartera social para determinar las alternativas de solución.

▶ **Objetivo:**

Realizar el 100% de las encuestas domiciliarias y evaluaciones sociales y verificación en el Registro Único de Adjudicatarios y Bco. Hipotecario a requerimiento de las distintas unidades organizativas (Áreas o Gerencias).

▶▶ **Actividades:**

- ▶ Recepción de solicitudes de encuesta, inspección, informe o evaluación social.

- ▶ Realización de informes, inspecciones y evaluación social.

- ▶ Recepción del pedido de verificación en el RUA y Bco. Hipotecario de los postulantes de las distintas operatorias.

▶ **Objetivo:**

Mejorar la calidad de atención al público.

▶▶ **Actividades:**

- ▶ Sistematización de consultas, quejas, reclamos y requerimientos habituales de las personas atendidas.

- ▶ Análisis y diagnóstico semestral de información sistematizada, derivando las mismas para su solución al área correspondiente.

- ▶ Definición y unificación de criterios a los fines de que la atención y asesoramiento al público sean lógicamente coherentes y empíricamente pertinentes.

- ▶ Modificación y propuestas de requisitos, formularios e información en relación con las distintas consultas que diariamente se reciben en atención al público.

- ▶ Confección de planillas para los registros y sistematización de las personas atendidas y consultas realizadas.

- ▶ Organización de los talleres de capacitación: Margen de error y "tener en cuenta". Manual de instrucciones. Sistematización de la atención de público.

Para mensurar la importancia de esta labor es importante consignar algunos datos de lo realizado en el año 2004:

- ✓ Sobre un total de 89.284 personas atendidas en todos los Centros de Atención al Público (incluyendo la Mesa de Entradas y los boxes de Atención al Público que funcionan dentro de la Sede del IPV) 44.977, alrededor del 50%, fueron atendidas en los CAM.

- ✓ Cada operario atiende un promedio de 11 personas por día. Teniendo en cuenta que algunos departamentos cuentan con escasa población y que la complejidad de la tarea requiere, por lo menos, una visita semanal a la sede, el trabajo realizado es de gran magnitud.

Este año se han tomado importantes medidas para optimizar el trabajo de los CAM:

- ✓ Se ha dotado de equipamiento informático a todos los operadores de CAM de la provincia con recursos provenientes del Convenio de Fortalecimiento Institucional firmado con la SSDUV. La consulta en línea, así como el registro y la generación de documentos institucionales otorga agilidad a la labor.

- ✓ El 24 de mayo de 2005 el Directorio del IPV dispone la resolución n° 752/05. La misma, entre otros artículos tendientes a la institucionalización de los Centros, resuelve la coordinación con las Direcciones de Vivienda Municipales con el propósito de asignar a todos los CAM de un lugar físico de funcionamiento.