

Manual del Inquilino

Bienvenido a su nuevo hogar



Peter
McVerry
Trust

Índice

Acerca de Peter McVerry Trust	3
Acerca del servicio de apoyo.....	4
Su contrato de arrendamiento	5
Sucesión del arrendamiento	6
Mantener a todos seguros	7
Protección de datos y confidencialidad	8
Renta	11
Conducta antisocial	14
Mantenimiento y reparaciones	16
Seguridad en su hogar.....	19
Participación y compromiso del inquilino	22
Quejas y apelaciones	23
Datos de contacto	25

Acerca de Peter McVerry Trust

Peter McVerry Trust (PMVT) es una organización nacional dedicada a la vivienda y a la atención de personas sin hogar, comprometida con apoyar a personas vulnerables que experimentan situación de calle y desventaja social. La organización fue fundada por el P. Peter McVerry en 1983. Nuestra visión es una Irlanda que apoye a todas las personas en los márgenes y que garantice su derecho a una inclusión plena en la sociedad.

Nuestro objetivo es llegar a quienes se encuentran más marginados y ofrecer un entorno seguro y de apoyo a través de nuestros servicios. Fomentamos activamente que las personas participen en todos los aspectos de sus propios planes de apoyo, asegurando que sus voces sean escuchadas y valoradas.

Nuestro paquete integral de atención está diseñado para reducir el riesgo de que una persona quede sin hogar, especialmente para quienes salen de centros de cuidado, tratamiento, prisión u otras instituciones, así como para quienes viven en alojamientos inestables.

Brindamos apoyo personalizado para ayudar a cada persona a planificar un camino para salir de la situación de calle o del consumo de drogas o, cuando esto no sea posible, para lograr mayor estabilidad y dignidad en su vida.

En última instancia, nuestro propósito es ayudar a cada individuo a restablecerse dentro de la comunidad y avanzar hacia una mayor independencia y oportunidades.

“Todavía no me lo creo. Tengo un hogar hermoso, un jardín hermoso. Ahora que tengo mi casa, puedo relajarme, puedo sentirme bien conmigo mismo, puedo recuperar mi vida.”

Inquilino de Peter McVerry Trust

Acerca del servicio de apoyo

Bienvenido a su nuevo hogar.

Nos complace darle la bienvenida como inquilino de Peter McVerry Trust. Esperamos que disfrute vivir en su nuevo hogar y que pueda integrarse en una comunidad segura, estable y solidaria.

Este Manual del Inquilino es un recurso importante que describe los términos y condiciones de su arrendamiento. Aquí se explica:

- Cómo pagar su renta.
- Cómo reportar problemas de conducta antisocial (ASB, por sus siglas en inglés) y cómo se gestionan.
- Cómo reportar problemas de mantenimiento y reparaciones.
- Información útil sobre la seguridad en su hogar.
- Participación y compromiso del inquilino.
- Nuestros procesos de quejas y apelaciones.

Le recomendamos leer este manual con atención. Está diseñado para responder preguntas frecuentes y ayudarle a comprender los servicios y apoyos disponibles para usted como inquilino de PMVT.

Si tiene más preguntas o necesita ayuda, no dude en comunicarse con su Housing Officer o su Intensive Case Manager (ICM). Estamos aquí para apoyarle.

Nota sobre Housing Officer / Intensive Case Manager (ICM): Este manual está diseñado tanto para nuestros inquilinos de Housing with Supports como para los de Housing First. Si usted es un inquilino de Housing with Supports, contará con un Housing Officer. Si es un inquilino de Housing First, contará con un Intensive Case Manager (ICM).

Su contrato de arrendamiento

Su contrato de arrendamiento establece los términos y condiciones clave de su tenencia. Le ayuda a usted, como inquilino, y a PMVT, como arrendador, a comprender sus derechos y responsabilidades. Contar con un acuerdo por escrito es importante porque permite que todo quede claro para ambas partes.

Este documento es una guía general. No incluye todos sus derechos y responsabilidades legales. No constituye asesoría legal.

Si desea obtener más información sobre la legislación en materia de alquileres, le recomendamos que lea [Ley de Arrendamientos Residenciales de 2004](#) (en su versión modificada) y el Reglamento de Vivienda (Normas para Viviendas de Alquiler) de 2019. Puede encontrar una lista completa de estas leyes en el sitio web de la Junta de Arrendamientos Residenciales (RTB, por sus siglas en inglés): www.rtb.ie.



Sucesión del arrendamiento

Si usted fallece, otra persona podría asumir su contrato de arrendamiento.

Una pareja que comparta el arrendamiento se convierte automáticamente en la única titular. Se le entregará un nuevo contrato de arrendamiento.

Otras personas del hogar pueden solicitar asumir el arrendamiento, pero la aprobación no está garantizada. Para ser considerado, el solicitante debe:

- Haber vivido en la vivienda al menos 12 meses con la aprobación de PMVT.
- Tener 18 años o más.
- No poseer ni tener intereses en otra propiedad.
- Cumplir con los criterios de idoneidad para la vivienda.
- No tener historial de conducta antisocial ni incumplimientos de arrendamiento.

Solo se permite una sucesión del arrendamiento, y todas las solicitudes requieren la aprobación de la autoridad local.

Mantener a todos seguros

Peter McVerry Trust desea que todos los inquilinos se sientan seguros y respaldados en sus hogares. Prestamos especial atención a la protección de niños y adultos que puedan estar en mayor riesgo.

CHILDREN FIRST

Seguimos los principios de [Children First: Guía nacional para la protección y el bienestar de los niños](#). Esto significa:

- Reconocemos que todo niño tiene derecho a estar seguro y protegido de cualquier daño.
- Todo el personal está capacitado para identificar y responder a inquietudes sobre el bienestar infantil.
- Si un niño está en riesgo, tenemos la obligación legal de reportar la situación a Tusla, la Agencia de Infancia y Familia.
- Se anima a los inquilinos a reportar cualquier preocupación sobre la seguridad de niños en su hogar o comunidad.

APOYO A ADULTOS VULNERABLES

Un adulto vulnerable puede ser alguien que, debido a su edad, discapacidad, enfermedad u otras circunstancias, pueda estar en mayor riesgo de sufrir daño o explotación. Nuestro compromiso incluye:

- Promover la dignidad, el respeto y la independencia.
- Responder ante preocupaciones sobre abuso o negligencia.
- Trabajar con los servicios correspondientes para garantizar protección y apoyo.

Si le preocupa su propia seguridad o la de otra persona, por favor comuníquese con su Housing Officer o su Intensive Case Manager (ICM).

Protección de datos y confidencialidad

Peter McVerry Trust se compromete a proteger su información personal de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley de Protección de Datos de 2018.

Solo recopilamos y utilizamos los datos personales que son necesarios para gestionar su arrendamiento, prestar servicios, cumplir con nuestras obligaciones legales y garantizar la seguridad y el bienestar de los inquilinos.

Sus datos personales serán:

- Tratados de manera lícita, justa y transparente
- Recopilados para fines específicos, como la gestión del arrendamiento, cobro de renta, mantenimiento de la propiedad y servicios de apoyo
- Limitados a lo necesario, mantenidos exactos y conservados solo durante el tiempo requerido según nuestro calendario de retención.

PMVT mantendrá su información personal privada en todo momento y solo la compartirá en las siguientes circunstancias:

- Con su consentimiento, cuando usted haya aceptado una divulgación específica.
- Cuando la ley lo exija, por ejemplo, bajo legislación de protección infantil, una orden judicial o requisitos de reporte.
- Cuando sea necesario para cumplir su contrato de arrendamiento, por ejemplo, proporcionando sus datos de contacto a contratistas que realizan reparaciones.
- Cuando sea en su interés vital o en el de otras personas, como en una emergencia médica o de salvaguarda.
- Cuando exista un interés legítimo, siempre que sus derechos y libertades no se vean afectados, por ejemplo, compartir información con autoridades locales para apoyar la gestión de vivienda.

Solo compartimos la cantidad mínima de datos necesaria, con socios de confianza o agencias estatutarias, y siempre sobre una base legal.

SUS DERECHOS

Usted tiene derechos en relación con sus datos personales, incluyendo el derecho a acceder a ellos, solicitar su corrección o, en ciertos casos, solicitar su eliminación o restricción. Puede obtener más información comunicándose con nosotros en dataprotection@pmvtrust.ie

GRABACIÓN DE EMPLEADOS DE PMVT

Se recuerda a los inquilinos que no está permitido grabar en video a empleados de PMVT sin su conocimiento o consentimiento. Estas acciones pueden infringir leyes de privacidad y protección de datos, y podrían tener consecuencias legales. Solicitamos a todos los inquilinos que respeten la dignidad y privacidad de nuestro personal durante las visitas domiciliarias.

“No creo que estaría aquí sin mi fe, mis buenos amigos y la ayuda de Peter McVerry Trust. Mi hogar me hace sentir seguro. Tengo mi propia puerta que puedo cerrar con llave. Tener un hogar lo es todo.”

Inquilino de Peter McVerry Trust



Renta

¿CÓMO SE CALCULA MI RENTA?

El monto de la renta se establece según el esquema de financiación utilizado para adquirir la propiedad. Diferentes esquemas pueden resultar en estructuras de renta distintas (por ejemplo, renta diferencial vs. renta económica).

Como inquilino, usted es responsable de asegurarse de que la renta se pague puntualmente y en su totalidad.

¿EN QUÉ SE BASA EL MONTO DE MI RENTA?

Renta para propiedades CAS: los inquilinos que viven en propiedades del Capital Assistance Scheme (CAS) pagan renta económica.

La renta económica cubre: el costo de proporcionar el alojamiento y los servicios de apoyo asociados con el arrendamiento.

Propiedades gestionadas por PMVT para autoridades locales u otros arrendadores: esta renta se calcula según los ingresos del inquilino y es determinada por el esquema de renta diferencial de la autoridad local.

REVISIÓN DE LA RENTA

La renta se revisa anualmente para garantizar que el monto que usted paga refleje los ingresos y circunstancias actuales de su hogar.

Durante esta revisión, usted debe proporcionar toda la documentación solicitada, como recibos de pago, constancias de prestaciones sociales y detalles sobre quién vive en su hogar. Es importante responder puntualmente a estas solicitudes para que su renta pueda evaluarse con precisión.

Su Housing Officer o Intensive Case Manager (ICM) está disponible para ayudarle a reunir y presentar los documentos necesarios.

Si sus circunstancias cambian, es importante que contacte a su Housing Officer o ICM para recibir orientación y apoyo. Los cambios que pueden afectar su arrendamiento o renta incluyen conseguir o perder un empleo, que alguien en su hogar comience a trabajar o a recibir una prestación social, que un miembro del hogar se mude o fallezca, o el nacimiento de un niño.

Proporcionarnos información correcta y completa ayuda a garantizar que su renta se mantenga justa y asequible. Si no nos entrega la información requerida, podría aplicarse la renta más alta.

CARGO POR SERVICIOS

El cargo por servicios es un pago adicional que algunos inquilinos pueden tener que realizar. Esto solo aplica a unidades ubicadas dentro de un desarrollo de múltiples viviendas. Este cargo ayuda a cubrir el costo del mantenimiento de áreas y servicios compartidos, **únicamente si está claramente indicado en su contrato de arrendamiento.**

Esto suele aplicarse a propiedades que incluyen, entre otros:

- Servicios de limpieza en bloques de apartamentos y unidades de múltiples viviendas.
- Pasillos, ascensores o jardines compartidos.
- Calefacción o iluminación comunal.
- Recolección de residuos o servicios de seguridad.

CÓMO SE PAGA LA RENTA

1. Si recibe su prestación social en la oficina de correos, debe inscribirse en el An Post Household Budget Scheme, que deduce automáticamente su renta cada semana y la envía directamente a PMVT.
2. También puede configurar una orden permanente semanal a través de su banco, lo que permite que su renta se pague directamente desde su cuenta a PMVT.
3. Una tercera opción es realizar pagos mediante transferencia electrónica utilizando la banca en línea.

¿QUÉ SUCEDE CUANDO NO SE PAGA LA RENTA?

Si usted no paga su renta, su arrendamiento puede estar en riesgo. Si se retrasa en los pagos, se le pedirá que acuerde un plan de pago para saldar lo que debe.

Si no acepta o no cumple este plan de pago, recibirá una advertencia formal, según lo establecido por la Junta de Arrendamientos Residenciales (RTB). Si aun así no cumple el plan, podría perder su arrendamiento.



Conducta antisocial

Peter McVerry Trust está comprometido con proporcionar un entorno seguro y de apoyo para todos nuestros inquilinos.

Todos los inquilinos tienen derecho a vivir en paz en su hogar. Los inquilinos son responsables de sus propias acciones y del comportamiento de los miembros de su hogar y de sus visitantes.

¿QUÉ ES LA CONDUCTA ANTISOCIAL (ASB)?

La conducta antisocial es cualquier comportamiento que cause daño, miedo o una perturbación grave a otras personas. Algunos ejemplos son:

- Actividad delictiva o comportamiento que infrinja la ley, el orden público o las normas del arrendamiento.
- Amenazas, intimidación o violencia doméstica.
- Acoso o discriminación.
- Ruidos excesivos o música a alto volumen.
- Alteraciones causadas por el consumo indebido de drogas o alcohol.
- Vertido ilegal de residuos.
- Vandalismo o daños deliberados a la propiedad.
- Merodeo o reuniones disruptivas en espacios compartidos o alrededor de unidades de vivienda y áreas comunes.

Participar en conducta antisocial (ASB) puede resultar en:

- Advertencias por escrito
- Terminación del arrendamiento (incluida la expulsión)
- Los casos graves pueden ser reportados a la Gardaí.

La conducta antisocial puede afectar sus posibilidades de recibir apoyo de vivienda en el futuro.

REPORTE DE CONDUCTA ANTISOCIAL (ASB)

Reporte cualquier conducta antisocial a su Housing Officer o Intensive Case Manager (ICM) en persona, por teléfono o por escrito. Proporcione fecha/hora, descripción, testigos y cualquier evidencia. PMVT registrará y dará seguimiento. Los reportes son confidenciales.

Una vez recibido el reporte, brindaremos ayuda, asesoramiento y tomaremos las medidas apropiadas contra la persona que causa el problema, si nos es posible. Los casos graves (delitos o situaciones de protección) serán remitidos a las autoridades correspondientes.

MASCOTAS

Entendemos que usted pueda querer traer a sus mascotas o adquirir una ahora que está en un nuevo hogar. Para hacerlo, debe informar a PMVT sobre su intención de tener o traer una mascota.

Dependiendo de la propiedad o de las normas de la autoridad local, es posible que se le permita hacerlo. Lamentablemente, algunas propiedades no permiten mascotas.

Si se le permite tener una mascota en su vivienda, usted es completamente responsable de ella. Esto incluye asegurarse de que no cause daños a la propiedad y que no tenga un comportamiento intimidante o antisocial hacia los vecinos o la comunidad.

Ciertas razas de perros están clasificadas como restringidas. Esto significa que se aplican reglas y responsabilidades adicionales para su tenencia. Si posee una de estas razas o un cruce, debe cumplir con requisitos legales y de seguridad específicos.

Si no sigue estas normas, podría poner en riesgo su arrendamiento.

Mantenimiento y reparaciones

¿QUIÉN ES RESPONSABLE DE LAS REPARACIONES?	INQUILINO	PMVT
Grifos con fugas		✓
Duchas eléctricas defectuosas		✓
Senderos comunitarios dañados		✓
Reemplazo de tapones/cadenas rotos o faltantes	✓	
Eliminación de sarro en grifos y fregaderos	✓	
Detectores de humo conectados a la red eléctrica defectuosos		✓
Reemplazo de cabezales de ducha	✓	
Rodapiés sueltos		✓
Canaletas bloqueadas (desarrollos de múltiples unidades)		✓
Pérdida de llaves o necesidad de acceso	✓	
Decoración y pequeñas reparaciones de yeso	✓	
Servicio y mantenimiento de la caldera		✓
Puertas de garaje sueltas		✓
Tejas del techo dañadas		✓
Corte y mantenimiento de jardines	✓	
Control de plagas	✓	
Reemplazo de bombillas	✓	
Limpieza de extractores	✓	
Tuberías de agua con fugas		✓
Herrajes de ventanas sueltos		✓
Purgado de radiadores	✓	
Daños causados por el inquilino o sus invitados	✓	
Reemplazo de asientos de inodoro	✓	
Cristales de ventanas rotos debido a acciones del inquilino	✓	

NOTAS IMPORTANTES SOBRE LAS REPARACIONES

- A los inquilinos se les puede cobrar por reparaciones debido a daños, citas perdidas o por no reportar problemas a tiempo.
- Las reparaciones en áreas comunes de desarrollos de múltiples unidades son gestionadas por la Owner Management Company (OMC), pero deben ser reportadas primero a PMVT.

REPORTE DE MANTENIMIENTO

Informe cualquier reparación necesaria lo antes posible. Puede reportar reparaciones por teléfono o mensaje de texto a su Housing Officer o ICM. Incluya descripciones detalladas y fotos; las solicitudes no pueden procesarse sin ellas.

Los contratistas se comunicarán directamente con usted para coordinar una visita. Los tiempos de visita variarán según la disponibilidad del contratista y el nivel de prioridad del trabajo.

MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA

Si experimenta una emergencia, algo que represente un riesgo grave para su salud o su propiedad, contacte de inmediato a nuestra oficina central o a su Housing Officer o ICM. PMVT procura responder y hacer que la situación sea segura dentro de 24 horas. Para emergencias fuera del horario regular, utilice el número de guardia que se le proporcionó. Ejemplos de emergencias incluyen:

- Fugas mayores e incontrolables, incluyendo pero no limitadas a gas, aceite o agua
- Incendio o peligro estructural
- Sin calefacción durante frío extremo
- Sin electricidad
- Cualquier riesgo de lesión o daño a la propiedad

ACCESO A SU HOGAR

El personal de PMVT y los contratistas pueden necesitar acceder a su hogar para reparaciones, inspecciones, servicio o mantenimiento. Usted debe permitir el acceso en el horario acordado, o podría cobrarse una tarifa por visita si se niega la entrada.

El acceso puede ser necesario para reparaciones de emergencia o de rutina, inspecciones de la propiedad, servicio de sistemas (como gas o electricidad) y mejoras planificadas (por ejemplo, cocinas, baños, calefacción, seguridad contra incendios). En caso de emergencia, el personal de PMVT o los contratistas pueden entrar sin el aviso requerido para garantizar la salud y seguridad de los demás.

MODIFICACIONES Y MEJORAS EN EL HOGAR

PMVT le anima a hacer que su vivienda se sienta como un hogar. Usted puede realizar mejoras que le ayuden a sentirse más cómodo y feliz en su vivienda. Las actualizaciones menores, como pintar el interior o colocar persianas, no necesitan ser reportadas ni aprobadas.

Para cualquier cambio mayor, como instalar una cocina nueva, colocar una ducha o cambiar el piso, primero debe hablar con su Housing Officer o ICM. Puede requerirse aprobación por escrito del Housing Manager. Cualquier cambio mayor debe discutirse con la gerencia de PMVT antes de iniciar cualquier obra, incluyendo otras modificaciones estructurales como cobertizos modulares u otras estructuras significativas.

AYUDAS Y ADAPTACIONES

PMVT tiene como objetivo brindar servicios que satisfagan las necesidades de todos los inquilinos. Si necesita que se realicen modificaciones en su vivienda debido a sus necesidades, y para ayudarlo a seguir viviendo allí, por favor comuníquelo a su profesional de referencia (key worker).

Su profesional de referencia puede ayudarlo a ponerse en contacto con su enfermera de salud pública o su terapeuta ocupacional. Si aún no ha sido derivado, su Housing Officer o ICM puede ayudarlo a completar un formulario de derivación.

Existen subvenciones de su autoridad local para ayudar a pagar los cambios necesarios en su hogar. Hable con su Housing Officer o ICM sobre esto. Ellos pueden ayudarlo a contactar a la autoridad local y averiguar si puede recibir una subvención.

Debe hablar con su Housing Officer o ICM y con el equipo de vivienda de PMVT antes de realizar cualquier cambio en su hogar.

Seguridad en su hogar

Su hogar debe ser un lugar seguro, saludable y protegido. En PMVT estamos aquí para apoyarle en mantener un entorno seguro, desde prevenir humedad y moho hasta comprender la seguridad contra incendios y mantener su vivienda protegida.

MANTENER SU HOGAR CÁLIDO Y SECO

La humedad se produce todos los días a través de actividades normales como cocinar, bañarse y secar ropa. Si esta humedad no se gestiona adecuadamente, puede generar condensación, lo que puede causar moho y dañar su vivienda.

¿Qué es la condensación?

La condensación ocurre cuando el aire cálido y húmedo entra en contacto con una superficie fría, como una ventana o pared, y se convierte en gotas de agua. Es común en esquinas, detrás de muebles y alrededor de ventanas.



Cómo reducir la condensación

- Ventile con regularidad: abra un poco las ventanas cada día, especialmente después de cocinar o ducharse.
- Use extractores: en cocinas y baños, déjelos funcionando durante y después de su uso.
- Seque la ropa con cuidado: use una secadora o cuélguela en una habitación ventilada con la puerta cerrada y la ventana abierta.
- Cocine con tapas en las ollas y reduzca el tiempo de ebullición para limitar el vapor.
- Mantenga una calefacción estable: una temperatura baja y constante es mejor que ráfagas cortas de calor intenso.
- Deje espacio alrededor de los muebles: esto ayuda a que el aire circule y evita zonas húmedas.

Si nota condensación o moho

- Limpie las superficies húmedas a diario.
- Limpie el moho con un tratamiento adecuado (por ejemplo, un lavado fungicida o lejía diluida).
- Lave los tejidos afectados y vuelva a decorar con pintura resistente al moho si es necesario.
- Lo más importante: reduzca la humedad y mejore la ventilación para evitar que vuelva a aparecer.

[Siga este enlace para leer más sobre cómo gestionar y prevenir la condensación en nuestro sitio web.](#)

SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

Su vivienda está equipada con detectores de humo o calor, mantas ignífugas y extintores. Estos elementos son esenciales para su seguridad.

Consejos de seguridad contra incendios

- Pruebe las alarmas con regularidad y reemplace las baterías si es necesario.
- Nunca cubra ni manipule las alarmas o las puertas contra incendios.
- No deje la cocina desatendida; tenga en cuenta que no se permite el uso de freidoras tradicionales de sartén u olla (chip pans).
- No está permitido el uso de sistemas de calefacción no regulados, incluidos los Super Soars.
- Mantenga despejadas las rutas de escape, especialmente en edificios compartidos.
- Conozca su plan de evacuación: las escaleras son su ruta de escape en los bloques de apartamentos.
- En caso de incendio, salga inmediatamente y llame al 112 o 999. Nunca use el ascensor durante un incendio.

SEGURIDAD EN SU HOGAR

Sentirse seguro en su hogar es importante. Aquí tiene algunas formas de protegerse a usted y a sus vecinos:

- Mantenga sus llaves y llaveros electrónicos seguros. Usted es responsable de reemplazarlos. Si cambia las cerraduras, entregue a PMVT una copia de la nueva llave.
- Considere dar una llave de repuesto a alguien de confianza para emergencias.
- No permita la entrada de desconocidos a los bloques de apartamentos y nunca deje las puertas abiertas con cuñas.

Participación y compromiso del inquilino

En Peter McVerry Trust creemos que los inquilinos deben tener voz en la configuración de los servicios y apoyos que reciben. Estamos comprometidos con crear oportunidades de participación significativa, donde los inquilinos se sientan empoderados, respetados y escuchados.

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA PARTICIPACIÓN

La participación del inquilino nos ayuda a:

- Mejorar la calidad y relevancia de nuestros servicios.
- Construir comunidades más fuertes e inclusivas.
- Asegurar que las decisiones reflejen las experiencias reales de quienes apoyamos.

FORMAS DE PARTICIPAR

Animamos a los inquilinos a participar en:

- Sesiones de retroalimentación – Comparta sus opiniones sobre los servicios y sugiera mejoras.
- Foros o reuniones de inquilinos – Únase a conversaciones con el personal y otros inquilinos.
- Encuestas y consultas – Ayude a dar forma a políticas y a la prestación de servicios.
- Iniciativas locales – Participe en proyectos o actividades comunitarias.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Como inquilino, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Participar en decisiones que afecten su arrendamiento y bienestar.
- Plantear inquietudes o sugerencias sin temor a consecuencias negativas.

Pedimos a los inquilinos que se involucren de manera constructiva y respetuosa con el personal y los demás residentes, contribuyendo a construir un entorno seguro y de apoyo para todos.

Quejas y apelaciones

En Peter McVerry Trust estamos comprometidos con ofrecer servicios de alta calidad que respondan a las necesidades de nuestros inquilinos. Nuestro objetivo es tratar a todas las personas de manera justa y respetuosa, y valoramos cualquier comentario, incluidas quejas y felicitaciones, para mejorar nuestros servicios.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Una queja es cuando usted siente que algo ha salido mal con el servicio que recibe. Esto puede incluir:

- Recibir un servicio que no es lo suficientemente bueno.
- No recibir un servicio al que tiene derecho.
- Ser tratado injustamente por el personal de PMVT.
- Que se tome una decisión sobre usted que parezca incorrecta o que no haya considerado todos los hechos.
- Que se ignore repetidamente una solicitud de ayuda o información.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Puede presentar una queja:

- En persona
- Por teléfono
- Por escrito (carta)

Su queja será tratada de manera justa, respetuosa y confidencial. Solo participará el personal que necesite conocerla.

No responderemos con actitud defensiva u hostil. Consideramos las quejas como una oportunidad para aprender y mejorar. Después de presentar una queja, recibirá una carta en un plazo de 5 días indicándole el resultado y los próximos pasos.

PROCESO DE QUEJAS

Paso 1: Hable con su Housing Officer, ICM o contacto del personal

Comience hablando con el miembro del personal con quien trata habitualmente. Intentaremos resolver la situación de inmediato, dentro de 5 días hábiles. Si necesitamos más tiempo para revisarla, nos comunicaremos con usted dentro de 20 días hábiles.

Paso 2: Apelar el resultado

Si no está satisfecho con el resultado de su queja, puede presentar una apelación, y el superior del personal (el jefe de servicio) investigará la queja. El jefe de servicio revisará cómo se gestionó su queja y le responderá en un plazo de 10 días hábiles.

Paso 3: Segunda apelación

Si aún no está satisfecho, puede apelar la decisión nuevamente, y un miembro del equipo directivo llevará a cabo una nueva revisión. Recibirá una respuesta en un plazo de 10 días hábiles.

Apelaciones externas

Si no está satisfecho con el resultado de su reclamo después de haber seguido todos los pasos internos, puede remitir el asunto a la Junta de Arrendamientos Residenciales (RTB). Esta actúa como un proceso de apelación externo.

Le pedimos que primero nos dé la oportunidad de resolver el problema. Puede encontrar más información en: www.rtb.ie/disputes.

Datos de contacto

Dirección	Teléfono	Horario de atención
Dublin HWS Marrowbone Lane Dublin D08 W5WC	087 118 6901	Lun–Vie: 09:00–16:00
Limerick HWS 50 O'Connell Street Limerick City V94 C6XR	(061) 214 882	Lun–Vie: 10:00–14:00
Louth HWS 20 St Laurence Street Drogheda A92 FP2N	(041) 983 4274	Lun–Vie: 10:00–14:00
Dublin Housing First 49-51 Parnell Sq West Dublin 1 D01H3K8	(01) 254 6937	Lun–Jue: 09:00–17:00 Viernes: 09:00–16:00
Oficina central de PMVT 27 Sherrard St Upper Dublin 1 D01 H7K5	(01) 811 7740	Lun–Jue: 09:00–17:00 Viernes: 09:00–16:00



Peter McVerry Trust

27 Sherrard Street Upper
Dublin 1

D01 H7K5

01 811 7740

info@pmvtrust.ie

pmvtrust.ie