

Revisión Carta de Servicios:
“Adjudicación de Vivienda Protegida”
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.

Informe Técnico
Definitivo
20 de agosto de 2008

1. Sesiones de trabajo:

- **Primera sesión de trabajo**

2. Carta de Servicios:

- **Revisión de Servicios**
- **Revisión de Compromisos**
- **Datos Generales**
 - **Misión de la Unidad**
 - **Direcciones (correo-Web), teléfonos**
 - **Horario de atención al público**
 - **Sistema de sugerencias y reclamaciones**
- **Actualización de las fichas de indicadores**
- **Cuadro Resumen**

3. Indicadores de Gestión**4. Establecimiento de acciones de mejora**

- **Análisis del estado de las acciones de mejora derivadas del proceso de seguimiento**
- **Determinación de nuevas acciones de mejora**

1. Sesiones de trabajo

PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO

Asunto: Revisión de la Carta de Servicios “*Adjudicación de Vivienda Protegida*” de Zaragoza Vivienda. Actualización de los servicios, compromisos e indicadores de la Carta de Servicios. Definición de nuevos servicios, compromisos e indicadores. Análisis del estado de las acciones de mejora en curso. Identificación de nuevas áreas de mejora.

Área: Área de Económico-Financiera y Control de Gestión Administrativa

Unidad: Unidad de Coordinación de Promociones y Gestión Administrativa

Fecha: 1-Abril-2008

Equipo de Trabajo:

Ficha de Equipo de Trabajo				
Nombre	Puesto	Área	Teléfono	Correo Electrónico
Juan José Lallana Cisneros	Jefe del Área de Información y Organización	Área de Información y Organización	976405890 616622278	jllallana@zaragozavivienda.es
Celia Bosque	Jefe de Unidad Técnica de Coordinación de Promociones y Gestión Administrativa	Área de Económico-Financiera y Control de Gestión Administrativa	976405886	cbosque@zaragozavivienda.es
Asesores externos:				
Alfredo Berges Saldaña	Servicio de Modernización y D.O.		976721172	unical@zaragoza.es
Natalia Maeso Osta	KPMG- Sector Público		914563400 628023297	nmaeso@kpmg.es
Responsable de la Carta de Servicios: Juan Jose Lallana Cisneros				

2. Carta de Servicios

SERVICIOS

- **Comprobamos la documentación que presentan los adjudicatarios provisionales** para verificar el cumplimiento de los requisitos definidos por la legislación vigente para el acceso a una vivienda protegida.
- **Atendemos telefónicamente y a través de mail las consultas específicas** sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan del acceso a una vivienda protegida, que pueden efectuar los adjudicatarios provisionales y definitivos.
- En el caso de vivienda destinada a la venta, ponemos a disposición de los adjudicatarios definitivos la **documentación necesaria para facilitarles la elección** de la vivienda protegida (planos, memoria de calidades, formas de pago, etc....)
- En el caso de vivienda destinada a alquiler, **facilitamos toda la documentación necesaria al Área de Gestión Social y Alquileres**, para que procedan a la asignación de las viviendas.
- Tramitamos y gestionamos los contratos privados de arrendamiento y de compraventa.
- **Tramitamos la documentación** necesaria para la firma de las escrituras públicas de compraventa y subrogación al préstamo hipotecario.
- Gestionamos y realizamos un **seguimiento** de las **sugerencias y reclamaciones**.

2. Carta de Servicios

COMPROMISOS

COMPROMISOS	CLASIFICACIÓN
Revisar minuciosamente la documentación presentada por el adjudicatario provisional.	5
Ofrecer una información personalizada sobre las cuestiones relativas a nuestro Servicio, y derivar a los organismos o entidades correspondientes todas aquellas cuestiones que no puedan ser resueltas por nosotros.	2
Facilitar la comprensión y la utilización de la documentación proporcionada, en aquellos casos que se necesite.	5
Comunicar al adjudicatario provisional su situación definitiva, en el plazo máximo de cuatro meses desde que entrega la documentación necesaria.	1
Tramitar el visado del contrato de compraventa firmado por el adjudicatario en menos de un mes, es decir, que desde la fecha de la firma hasta su envío al Gobierno de Aragón deberá transcurrir un periodo inferior a ese plazo.	1
Presentar en el Gobierno de Aragón la solicitud del comprador y toda la documentación requerida, para la concesión de ayudas económicas por compra de vivienda nueva.	6
Tramitar la documentación de las escrituras públicas de compraventa y subrogación al préstamo hipotecario en un plazo máximo de un mes desde la calificación definitiva hasta su firma ante Notario	1
Gestionar y realizar un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que planteen los adjudicatarios, respondiendo a todas las cuestiones y comunicando el plazo aproximado de resolución de las mismas.	1 y 5

Clasificación de compromisos según Decreto de Alcaldía de 25 de febrero de 2005:

1. *Plazos previstos de tramitación de los procedimientos o de prestación de servicios.*
2. *Mecanismos de comunicación e información, ya sean generales o personalizados.*
3. *Horario de atención al público y lugares de atención.*
4. *Tramitación electrónica de los servicios prestados.*
5. *Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene, o de responsabilidad social.*
6. *Cualesquiera otros que, adecuados a las peculiaridades de cada prestación o servicio, se consideren relevantes y se estén condiciones de facilitar a los usuarios.*

2. Carta de Servicios

DATOS GENERALES

APROBACION	Aprobada
INFORMES DE SEGUIMIENTO	18 de octubre de 2007
INFORMES DE REVISION	1 de abril de 2008

Misión de la Unidad:

La Unidad Técnica de Coordinación de Promociones y Gestión Administrativa de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. tiene como objeto la gestión de todo el conjunto de operaciones que resulten necesarias para el acceso a las viviendas protegidas de la sociedad de acuerdo con la legislación vigente en materia de vivienda protegida.

Las solicitudes de vivienda protegida únicamente se pueden realizar a través del Registro Único de Solicitantes de Viviendas Protegidas de Aragón (TOC-TOC)

Si quiere registrarse como solicitante de una vivienda protegida puede hacerlo en nuestras oficinas de C/ San Pablo 48, previa petición de cita en los Tel. 901101120 (Zaragoza Vivienda) y 900122132 (TOC-TOC)

Direcciones (correo-Web), teléfonos:

Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.
Unidad de Información y Atención al Ciudadano
C/ San Pablo 48
50003 Zaragoza

Tel. 901 101120 (Información General)

Fax 976 405899

Web: www.zaragozavivienda.es

Horario de atención al público:

- De lunes a jueves- 9.00h a 17h
- Viernes- 9.00h a 14.00h
- Horario de verano- 9.00h a 14.30h

Sistema de sugerencias y reclamaciones

- Buzón de sugerencias ubicado en Zaragoza Vivienda, Unidad de Información y Atención al ciudadano (UIAC), c/ San Pablo 48, planta calle.
- Instancia General dirigida al Jefe del Área
- Hoja Oficial de Reclamaciones del Gobierno de Aragón

3. Indicadores de Gestión

DESCRIPCION DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR Nº 1	PORCENTAJE DE INFORMES RELATIVOS AL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ACEPTADOS POR LA DGV SOBRE EL TOTAL DE INFORMES REMITIDOS A LA DGV.
INDICADOR Nº 2	PORCENTAJE DE COMUNICACIONES, A LOS ADJUDICATARIOS, REFERENTES A SU CAMBIO DE ESTADO (DE ADJUDICATARIO PROVISIONAL A DEFINITIVO) Y QUE SE DESARROLLAN EN PLAZO.
INDICADOR Nº 3	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
INDICADOR Nº 4	PROMEDIO DE DÍAS QUE SE TARDA DESDE QUE SE FIRMA EL CONTRATO DE COMPRAVENTA HASTA SU ENVÍO AL GOBIERNO DE ARAGÓN PARA SER VISADO
INDICADOR Nº 5	PORCENTAJE DE ESCRITURAS PÚBLICAS DE COMPRAVENTA TRAMITADAS EN PLAZO, ES DECIR, EN MENOS DE UN MES DESDE LA CALIFICACIÓN DEFINITIVA.

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 1 PORCENTAJE DE INFORMES RELATIVOS AL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ACEPTADOS POR LA DGV SOBRE EL TOTAL DE INFORMES REMITIDOS A LA DGV

Definición: PORCENTAJE DE INFORMES RELATIVOS AL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ACEPTADOS POR LA DGV SOBRE EL TOTAL DE INFORMES REMITIDOS A LA DGV.

Formula:
$$\frac{\sum \text{Nº de informes relativos al grado de cumplimiento aceptados por la DGV}}{\text{Total de informes remitidos a la DGV}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Porcentaje

Dimensiones: Por promoción

Soporte de datos: Excel

Responsable: Celia Bosque

Área: Área Económico Financiera y Control de Gestión Administrativa

Unidad: Unidad Técnica de Coordinación de Promociones y Gestión Administrativa

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 61, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405886

Correo electrónico: cbosque@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Por promoción

Objetivo: 100%

Serie interanual: Año actual

Tipo de grafico: Gráfico de líneas

Observaciones:

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 2 PORCENTAJE DE COMUNICACIONES, A LOS ADJUDICATARIOS, REFERENTES A SU CAMBIO DE ESTADO (DE ADJUDICATARIO PROVISIONAL A DEFINITIVO) Y QUE SE DESARROLLAN EN PLAZO.

Definición: PORCENTAJE DE COMUNICACIONES, A LOS ADJUDICATARIOS, REFERENTES A SU CAMBIO DE ESTADO (DE ADJUDICATARIO PROVISIONAL A DEFINITIVO) Y QUE SE DESARROLLAN EN PLAZO.

Formula:
$$\frac{\sum \text{Nº de comunicaciones entregadas en plazo}}{\text{Nº de comunicaciones entregadas}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Porcentaje

Dimensiones: Por promoción

Soporte de datos: Excel

Responsable: Celia Bosque

Área: Área Económico Financiera y Control de Gestión Administrativa

Unidad: Unidad Técnica de Coordinación de Promociones y Gestión Administrativa

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 61, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405886

Correo electrónico: cbosque@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Por promoción

Objetivo: 100 %

Serie interanual: Año actual

Tipo de grafico: Gráfico de líneas

Observaciones:

Es necesario adaptar/mejorar el Programa Informático de soporte de los datos para poder obtener este indicador

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. N° 3 Satisfacción de los usuarios

Definición: Porcentaje de usuarios que responden a la encuesta de satisfacción como bueno o excelente en relación con el total de los encuestados por promoción.

Formula:
$$\frac{\sum \text{Usuarios que responden a la encuesta de satisfacción como bueno o excelente}}{\text{Total de encuestados por promoción}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Porcentaje

Dimensiones: Por cada una de las preguntas de la encuesta

Soporte de datos: Excel

Responsable: Celia Bosque

Área: Área Económico Financiera y Control de Gestión Administrativa

Unidad: Unidad Técnica de Coordinación de Promociones y Gestión Administrativa

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 61, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405886

Correo electrónico: cbosque@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Por promoción

Objetivo: 100 %

Serie interanual: Año actual

Tipo de grafico: Gráfico de tarta

Observaciones:

Se deberá realizar una primera medición para adecuar el objetivo a la realidad del Servicio

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 4 PROMEDIO DE DÍAS QUE SE TARDA DESDE QUE SE FIRMA EL CONTRATO DE COMPRAVENTA HASTA SU ENVÍO AL GOBIERNO DE ARAGÓN PARA SER VISADO.

Definición: Promedio de días que se tarda desde que se firma el contrato de compraventa hasta su envío al Gobierno de Aragón para ser visado.

Formula:
$$\frac{\sum \text{Diferencia entre fecha de envío al Gobierno de Aragón y fecha de firma del contrato de compraventa}}{\text{Total de contratos visados gestionados}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Días

Dimensiones: Por promoción

Soporte de datos: Excel

Responsable: Celia Bosque

Área: Área Económico Financiera y Control de Gestión Administrativa

Unidad: Unidad Técnica de Coordinación de Promociones y Gestión Administrativa

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 61, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405886

Correo electrónico: cbosque@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Por promoción

Objetivo: Pendiente de definir tras la primera medición

Serie interanual: Año actual

Tipo de grafico: Gráfico de líneas

Observaciones:

Se deberá realizar una primera medición para adecuar el objetivo a la realidad del Servicio

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 5 PORCENTAJE DE ESCRITURAS PÚBLICAS DE COMPRAVENTA TRAMITADAS EN PLAZO, ES DECIR, EN MENOS DE UN MES DESDE LA CALIFICACIÓN DEFINITIVA.

Definición: Porcentaje de escrituras públicas de compraventa tramitadas en plazo, es decir, en menos de un mes desde la calificación definitiva

Formula:
$$\frac{\sum \text{Nº de escrituras públicas de compraventa tramitadas en plazo}}{\text{Total de escrituras públicas firmadas ante Notario}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Porcentaje

Dimensiones: Por promoción

Soporte de datos: Excel

Responsable: Celia Bosque

Área: Área Económico Financiera y Control de Gestión Administrativa

Unidad: Unidad Técnica de Coordinación de Promociones y Gestión Administrativa

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 61, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405886

Correo electrónico: cbosque@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Por promoción

Objetivo: 100 %

Serie interanual: Año actual

Tipo de grafico: Gráfico de líneas

Observaciones:

3. Indicadores de Gestión

CUADRO RESUMEN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Comprobamos la documentación que presentan los adjudicatarios provisionales para verificar el cumplimiento de los requisitos definidos por la legislación vigente para el acceso a una vivienda protegida	Revisar minuciosamente la documentación presentada por el adjudicatario provisional	IND. N°1 Porcentaje de informes relativos al grado de cumplimiento de requisitos aceptados por la DGV sobre el total de informes remitidos a la DGV
Atendemos telefónicamente y a través de mail las consultas específicas sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan del acceso a una vivienda protegida, que pueden efectuar los adjudicatarios provisionales y definitivos.	Ofrecer una información personalizada sobre las cuestiones relativas a nuestro Servicio, y derivar a los organismos o entidades correspondientes a todas aquellas que no puedan ser resueltas por nosotros.	Conocimiento derivado de la gestión del servicio
	Facilitar la comprensión y la utilización de la documentación proporcionada, en aquellos casos que se necesite	
En el caso de vivienda destinada a la venta, ponemos a disposición de los adjudicatarios definitivos la documentación necesaria para facilitarles la elección de la vivienda protegida (planos, memoria de calidades, formas de pago, etc...)	No se ha establecido ningún compromiso en relación a este servicio	
En el caso de vivienda destinada a alquiler, facilitamos toda la documentación necesaria al Área de Gestión Social y Alquileres, para que procedan a la asignación de las viviendas.	Adjudicar definitivamente la vivienda en el plazo máximo de cuatro meses desde que el ciudadano entrega toda la documentación necesaria.	IND. N°2 Porcentaje de comunicaciones, a los adjudicatarios, referentes a su cambio de estado (de adjudicatario provisional a definitivo) y que se desarrollan en plazo
Tramitamos el visado del contrato de compraventa y arrendamiento con el Gobierno de Aragón	Tramitar el visado de contrato en menos de un mes desde la firma del contrato hasta su envío al Gobierno de Aragón para ser visado	IND. N°4 Promedio de días que se tarda desde que se firma el contrato de compraventa hasta su envío al Gobierno de Aragón para ser visado.
	Presentar en el Gobierno de Aragón la solicitud del comprador y toda la documentación requerida, para la concesión de ayudas económicas por compra de vivienda nueva	Conocimiento derivado de la gestión del servicio
Tramitamos la documentación necesaria para la firma de las escrituras públicas de compraventa y subrogación al préstamo hipotecario.	Tramitar las escrituras públicas de compraventa y subrogación al préstamo hipotecario en un plazo máximo de un mes desde la calificación definitiva hasta su firma ante Notario.	IND. N°5 Porcentaje de escrituras públicas de compraventa tramitadas en plazo, es decir, en menos de un mes desde la calificación definitiva
Gestionamos y realizamos un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones	Gestionar y realizar un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que planteen los adjudicatarios, respondiendo a todas las cuestiones y comunicando el plazo aproximado de resolución de las mismas.	IND. N°3 Satisfacción de los usuarios

4. Acciones de mejora

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA 1	Medir los nuevos indicadores definidos
ACCIÓN DE MEJORA 2	Realizar el seguimiento de la normativa que afecta al servicio

FICHAS DE ACCIÓN DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA 1	
DEFINICIÓN	Medir los nuevos indicadores definidos.
OBJETIVO	Medir los nuevos indicadores con el objetivo de conocer el grado de cumplimiento de los compromisos
RESPONSABLE	Celia Bosque
PLAZO	6 meses
COMENTARIOS	-----

ACCIÓN DE MEJORA 2	
DEFINICIÓN	Realizar el seguimiento de la normativa que afecta al servicio
OBJETIVO	Conocer las modificaciones legislativas que pueden incidir y modificar la relación de servicios prestados
RESPONSABLE	Celia Bosque
PLAZO	1 año
COMENTARIOS	Las modificaciones generadas por la variación de la legislación aplicable, se incluirán definitivamente en la próxima revisión