

Revisión Carta de Servicios:
“Gestión de Ayudas a la Rehabilitación”
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 “*Gestión de Ayudas a la Rehabilitación*” 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 Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial

Sección: Sección Técnica de Fomento a la Rehabilitación

Fecha: 26-Marzo-2008

Equipo de Trabajo:

Ficha de Equipo de Trabajo				
Nombre	Puesto	Área	Teléfono	Correo Electrónico
Sergio Castells Sonier	Jefe de Sección Técnica Fomento a la Rehabilitación	Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial	976405912	scastells@zaragozavivienda.es
Asesores externos:				
Fernando Aguilar Esteban	Jefe del Servicio de Modernización		976 721292	
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 Rubio del Val				

2. Carta de Servicios

SERVICIOS

- Apoyamos, asesoramos y orientamos mediante un equipo técnico, verbalmente o por escrito, sobre la aplicación de la Ordenanza Municipal del Fomento de la Rehabilitación: cuantía de la ayuda, forma de pago, etc.
 - ✓ Programamos las visitas de los ciudadanos que previamente han solicitado información.
 - ✓ Realizamos las visitas técnicas a los inmuebles.
 - ✓ Redactamos el Informe Técnico asociado a la solicitud de la ayuda.
- Gestionamos y tramitamos los expedientes de ayudas económicas para:
 - ✓ **Obras comunitarias**
Reparación y mejora de la seguridad estructural, rehabilitación, reparación o renovación de cubiertas, fachadas, escaleras, patios, instalaciones generales o cualquier obra que afecte a elementos comunes de los edificios de viviendas, ya sea total o parcialmente
 - ✓ **Obras Privativas**
Mejoras en el interior de las viviendas en cuanto a las condiciones de habitabilidad, seguridad, adecuación de la distribución interior, instalaciones, acabados, etc.
 - ✓ **Obras Simultáneas**
Son aquellas que se realizan simultáneamente tanto en elementos comunes como en el interior de las viviendas
- Analizamos, estudiamos y gestionamos las sugerencias y reclamaciones enviadas por la Unidad de Información y Atención al Ciudadano o, por cualquier otro medio:
 - ✓ Información sobre el estado de expedientes o sobre ayudas concedidas a terceros
 - ✓ Desacuerdos en la denegación de ayudas o en importes de la subvención
 - ✓ Expedientes fuera de plazo
 - ✓ Reapertura de expedientes

2. Carta de Servicios

COMPROMISOS

COMPROMISOS	CLASIFICACIÓN
Informar y asesorar al ciudadano desde los siguientes principios: lenguaje comprensible, atención y trato individualizado y respeto a la confidencialidad.	5
Comprobar minuciosamente la documentación que presentan los solicitantes, para verificar el cumplimiento de los requisitos para solicitar ayudas.	5
Calcular las ayudas económicas y notificar por escrito al interesado la concesión provisional de la ayuda	6
Pagar un 40 % del importe de concesión provisional al inicio de obra, comprobada por los Técnicos de Zaragoza Vivienda, siempre que se aporte la documentación exigida	6
Calcular las ayudas económicas y notificar por escrito al interesado la concesión definitiva de la ayuda	6
Estudiar en el Área las consultas, reclamaciones o recursos y atenderlas en un tiempo máximo de una semana	1

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

APROBACIÓN	
INFORMES DE SEGUIMIENTO	8 de noviembre de 2007
INFORMES DE REVISIÓN	

Misión de la Unidad:

El Ayuntamiento de Zaragoza establece un Plan de Ayudas económicas con carácter de subvención para la realización de obras de rehabilitación en edificios de viviendas de mas de 40 años de antigüedad (excepto para supresión de barreras arquitectónicas) en el ámbito de Zaragoza

La Gestión de Ayudas a la Rehabilitación, tiene como objeto la gestión de concesión de ayudas a la rehabilitación privada de edificios y viviendas en el término municipal de Zaragoza en aplicación de la Ordenanza Municipal vigente.

Los objetivos generales que persigue la Ordenanza Municipal de Fomento a la Rehabilitación se encaminan a resolver o paliar al mismo tiempo:

- a. Problemas de vivienda
- b. Problemas urbanísticos
- c. Problemas sociales

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) y 010
Fax 976 405899

Web: www.zaragozavivienda.es

Correo electrónico: informacion@zaragozavivienda.es

2. Carta de Servicios

DATOS GENERALES

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	PLAZO MEDIO EN DIAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES O RECURSOS RECIBIDOS POR ESCRITO
INDICADOR Nº 2	TIEMPO MEDIO TRANSCURRIDO ENTRE LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD Y LA PROGRAMACIÓN DE LA VISITA
INDICADOR Nº 3	TIEMPO MEDIO TRANSCURRIDO ENTRE LA REALIZACIÓN DE LA VISITA Y EL ENVÍO DEL INFORME
INDICADOR Nº 4	TIEMPO MEDIO TRANSCURRIDO ENTRE LA SOLICITUD DE LA CALIFICACIÓN / CONCESIÓN DEFINITIVA, ENTREGANDO COMPLETA LA DOCUMENTACIÓN, Y LA FECHA DE COMPROBACIÓN
INDICADOR Nº 5	TIEMPO MEDIO TRANSCURRIDO ENTRE LA FECHA DE COMPROBACIÓN Y LA FECHA DE CONCESIÓN DEFINITIVA

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 1 Plazo medio en días para la atención de consultas, reclamaciones o recursos recibidos por escrito

Definición: Plazo medio en días para la atención de consultas, reclamaciones o recursos recibidos por escrito

Formula:
$$\frac{\text{Nº de consultas, reclamaciones o recursos recibidos por escrito}}{\text{Nº de días que se tarda en responder a cada uno}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Número

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Excel.

Responsable: Juan Rubio del Val

Área: Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial

Sección: Sección Técnica de Fomento a la Rehabilitación

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 2ª planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405911

Correo electrónico: jrubio@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: < 7 días

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones:

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 2 Tiempo medio de tramitación entre la presentación de la solicitud y la programación de la visita

Definición: Tiempo medio transcurrido entre la presentación de la solicitud y la programación de la visita.

Formula: -----

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Días

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Excel

Responsable: Juan Rubio del Val

Área: Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial

Sección: Sección Técnica de Fomento a la Rehabilitación

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 2ª planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405911

Correo electrónico: jrubio@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: < 45 días

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones: Puede haber oscilaciones en el plazo objetivo en épocas vacacionales como Navidad o verano

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 3 Tiempo medio transcurrido entre la realización de la visita y el envío del informe

Definición: Tiempo medio transcurrido entre la realización de la visita y el envío del informe

Formula

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Días

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Excel

Responsable: Juan Rubio del Val

Área: Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial

Sección: Sección Técnica de Fomento a la Rehabilitación

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 2ª planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405911

Correo electrónico: jrubio@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: < 15 días

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones:

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. N° 4 Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la calificación / concesión definitiva (entregando completa la documentación) y la fecha de comprobación.

Definición: Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la calificación / concesión definitiva (entregando completa la documentación) y la fecha de comprobación.

Formula: -----

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Días

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Excel

Responsable: Juan Rubio del Val

Área: Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial

Sección: Sección Técnica de Fomento a la Rehabilitación

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 2ª planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405911

Correo electrónico: jrubio@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: < 45 días

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras.

Observaciones:

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 5 Tiempo medio transcurrido entre la fecha de comprobación y la fecha de concesión definitiva.

Definición: Tiempo medio transcurrido entre la fecha de comprobación y la fecha de propuesta de concesión definitiva.

Formula: -----

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Días

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Excel

Responsable: Juan Rubio del Val

Área: Área de Rehabilitación Urbana y Proyectos de Innovación Residencial

Sección: Sección Técnica de Fomento a la Rehabilitación

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 2ª planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405911

Correo electrónico: jrubio@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: < 15 días

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones: La fecha de concesión definitiva viene determinada por las fechas de los Consejos de Administración con independencia de que la propuesta por parte del área sea anterior.

3. Indicadores de Gestión

CUADRO RESUMEN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<p>Apoyamos, asesoramos y orientamos mediante un equipo técnico, verbalmente o por escrito, sobre la aplicación de la Ordenanza Municipal del Fomento de la Rehabilitación: cuantía de la ayuda, forma de pago, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programamos las visitas de los ciudadanos que previamente han solicitado información. • Realizamos las visitas técnicas a los inmuebles. • Redactamos el Informe Técnico asociado a la solicitud de la ayuda 	<p>Informar y asesorar al ciudadano desde los siguientes principios: lenguaje comprensible, atención y trato individualizado y respeto a la confidencialidad.</p>	<p>Encuesta de Satisfacción del usuario</p>
	<p>GENERAL DEL SERVICIO</p>	<p>IND. N° 2: Tiempo transcurrido entre la presentación de solicitud de información y visita</p>
		<p>IND. N° 3: Tiempo transcurrido entre la realización de visita y emisión de informe</p>
<p>Gestionamos y tramitamos los expedientes de ayudas económicas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obras comunitarias Reparación y mejora de la seguridad estructural, rehabilitación, reparación o renovación de cubiertas, fachadas, escaleras, patios, instalaciones generales o cualquier obra que afecte a elementos comunes de los edificios de viviendas, ya sea total o parcialmente • Obras Privativas Mejoras en el interior de las viviendas en cuanto a las condiciones de habitabilidad, seguridad, adecuación de la distribución interior, instalaciones, acabados, etc. • Obras Simultáneas Son aquellas que se realizan simultáneamente tanto en elementos comunes como en el interior de las viviendas 	<p>Comprobar minuciosamente la documentación que presentan los solicitantes, para verificar el cumplimiento de los requisitos para solicitar ayudas.</p>	<p>Encuesta de Satisfacción del usuario</p>
	<p>Calcular las ayudas económicas y notificar por escrito al interesado la concesión definitiva.</p>	<p>Encuesta de Satisfacción del usuario</p>
		<p>IND. N° 4: Tiempo transcurrido entre la solicitud de calificación definitiva y fecha de comprobación</p> <p>IND. N° 5: Tiempo transcurrido ente fecha de comprobación y concesión definitiva de las ayudas</p>

3. Indicadores de Gestión

CUADRO RESUMEN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<p>Analizamos, estudiamos y gestionamos las sugerencias reclamaciones enviadas por la Unidad de Información y Atención al Ciudadano o por cualquier otro medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el estado de expedientes o sobre ayudas concedidas a terceros • Desacuerdos en la denegación de ayudas o en importes de la subvención • Expedientes fuera de plazo • Reapertura de expedientes 	<p>Estudiar en el Área las consultas, reclamaciones o recursos y atenderlas en un tiempo máximo de una semana</p>	<p>IND. Nº 1: Plazo medio en días para la atención de consultas, reclamaciones o recursos recibidos por escrito</p>

4. Acciones de mejora

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA 1	Establecimiento de los sistemas de medición necesarios par la alimentación de los nuevos indicadores
---------------------------	--

FICHAS DE ACCIÓN DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA 1	
DEFINICIÓN	Establecimiento de los sistemas de medición necesarios par la alimentación de los nuevos indicadores
OBJETIVO	Medir la sistemática y periódicamente los nuevos indicadores propuestos para la medición de los compromisos.
RESPONSABLE	Sergio Castells Sonier
PLAZO	1 año