

Revisión Carta de Servicios:
“Gestión Social de Alquileres”
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 Social de Alquileres” 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 Gestión Social y Alquileres de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, Sociedad Limitada Unipersonal

Unidad: Gestión Social de Alquileres

Fecha: 2-Marzo-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
Pilar Aguerri Sánchez	Jefe del Área de Gestión Social y Alquileres	Área de Gestión Social y Alquileres	976405902	paguerri@zaragozavivienda.es
M ^a Luz Yus Carreras	Jefe de Unidad	Área de Gestión Social y Alquileres	976405904	myus@zaragozavivienda.es
Ana María Ponce Gómez	Jefe de Sección Adjudicación viviendas alquiler	Área de Gestión Social y Alquileres	976405907	aponce@zaragozavivienda.es
Margarita García Benavente	Trabajador Social	Área de Gestión Social y Alquileres	976405906	magarcia@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: M ^a Luz Yus Carreras				

2. Carta de Servicios

SERVICIOS

- Informamos y asesoramos, de forma presencial y telefónica, al inquilino o futuro inquilino sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan del alquiler de las viviendas que integran el parque de viviendas de Zaragoza Vivienda:
 - Condiciones del contrato de arrendamiento.
 - Normas de las viviendas de alquiler, derechos, obligaciones, precio, etc.
 - Recursos y prestaciones sociales existentes para afrontar sus necesidades.
 - Características de la vivienda (ubicación, metros, distribución, servicios)
- Realizamos toda la gestión administrativa derivada del alquiler de la vivienda protegida:
 - Gestión del contrato de alquiler, a través la Unidad de Gestión Social y Alquileres de Zaragoza Vivienda
 - Gestión y cobro de los recibos de alquiler y gastos de comunidad a través de la Unidad Técnica de Contratación de Zaragoza Vivienda.
- Gestionamos el mantenimiento de las viviendas a través la Unidad Técnica de Gestión Patrimonial de Zaragoza Vivienda
- Apoyamos, asesoramos y orientamos mediante el equipo de trabajo social a a la unidad familiar inquilina de la vivienda protegida:
 - Realización de un seguimiento socio-económico de los inquilinos (ingresos, situación personal, recursos, presencia de factores de riesgo, etc.), con el fin de plantear una atención integral.
 - Desarrollo de programas complementarios de apoyo social para consecución de objetivos de integración social: socialización de jóvenes y adolescentes, apoyo a enfermos mentales, fomento empleabilidad, programas socioeducativos de mediación y educación social, mejora de la habitabilidad de las viviendas para personas con discapacidad leve o moderada.
 - Participación en diferentes programas dirigidos a facilitar el acceso a un alojamiento de calidad y accesible económicamente para diferentes colectivos de nuestra ciudad: mayores, jóvenes, personas con discapacidad, familias chabolistas y otros programas específicos.
- Nos coordinamos y colaboramos con otras administraciones públicas, organismos y entidades a través de convenios y acuerdos en relación con materias relacionadas con el alojamiento.

2. Carta de Servicios

COMPROMISOS

COMPROMISOS	CLASIFICACIÓN
Informar y asesorar al adjudicatario desde los siguientes principios: <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje comprensible, oral y escrito • Atención y trato individualizado • Respeto a la confidencialidad • Adecuación a las actitudes y aptitudes de los inquilinos 	2
Facilitar el abono del alquiler de la vivienda	6
Revisar al menos una vez al año la situación socioeconómica de la unidad de convivencia para aplicar la reducción correspondiente	6
Revisar la situación sociofamiliar de la unidad de convivencia para una posible incorporación a los programas complementarios de apoyo social con que cuenta Zaragoza Vivienda y/o otras entidades e instituciones.	6
Atender las peticiones de cita previa en un tiempo máximo de 1 semana	5
Asignar las viviendas en función del perfil y las necesidades del adjudicatario	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	22 de noviembre de 2007
INFORMES DE REVISION	

Misión del Área:

El Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. dispone de viviendas de alquiler destinadas a familias con necesidad de alojamiento, manteniendo hasta la fecha, la mayor oferta social de vivienda pública de alquiler de la ciudad.

El Área de Gestión Social y Alquileres tiene como objeto poner a disposición de los ciudadanos viviendas de alquiler gestionadas por Zaragoza Vivienda desarrollando las actuaciones derivadas del contrato de arrendamiento y realizando un apoyo social a las familias que ocupan las viviendas

Se busca un enfoque amplio e integral que se desarrolle reforzando la dimensión social del propio concepto de vivienda, como medio que dignifique a los individuos, facilite la cohabitación de la diversidad social y refuerce la socialización y la participación.

El acceso ordinario a las viviendas se realiza a través de sorteo en el que para poder participar es necesario estar inscrito en el Registro Único de Solicitantes de Viviendas Protegidas de Aragón (TOC-TOC)

Direcciones (correo-Web), teléfonos:

Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.
Área de Gestión Social y Alquileres
C/ San Pablo 48, 1ª planta
50003 Zaragoza

Tel. 901 101120 (Información General)

Tel. 976 404577 (Cita Previa)

Fax 976 405916

Correo electrónico: gestiónsocial@zaragozavivienda.es

Web: www.zaragozavivienda.es

2. Carta de Servicios

DATOS GENERALES

Horario de atención al público:

- De lunes a jueves- 8.30h a 11.15h (trabajador social, previa cita)
- De lunes a jueves- 9.00h a 14.00h (información general)

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 de Gestión Social y Alquileres
- Hoja Oficial de Reclamaciones del Gobierno de Aragón

3. Indicadores de Gestión

DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR Nº 1	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
INDICADOR Nº 2	PORCENTAJE DE PETICIONES DE CITA PREVIA ATENDIDAS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 1 SEMANA
INDICADOR Nº 3	NÚMERO DE REVISIONES DE SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA REALIZADAS
INDICADOR Nº 4	PORCENTAJE DE FAMILIAS QUE ENTRAN EN LOS PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS DE APOYO SOCIAL
INDICADOR Nº 5	PORCENTAJE DE IMPAGADOS

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 1 Satisfacción del usuario

Definición: Porcentaje de usuarios que responden a la encuesta de satisfacción como bueno o excelente en relación con el total de encuestados al año

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

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: M^a Luz Yus Carreras

Área: Área de Gestión Social y Alquileres

Unidad: Unidad de Gestión Social de Alquileres

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405904

Correo electrónico: myus@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: Se deberá realizar una primera medición para adecuar el objetivo a la realidad del servicio

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones:

Pendiente de definir la encuesta (puesta en común con la Unidad Técnica de Control de Promociones y Gestión Administrativa, con la Unidad de Información y Atención al Ciudadano y con la Sección Técnica de Fomento a la Rehabilitación)

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 2 **Porcentaje de peticiones de cita previa atendidas en un plazo máximo de 1 semana**

Definición: Porcentaje de peticiones de cita previa atendidas en el plazo máximo de una semana en relación al total de peticiones de cita previa solicitadas al año (excluyendo aquellas que superan este plazo a petición del usuario)

Formula:
$$\frac{\text{Nº de peticiones atendidas < 1 semana}}{\text{Nº de peticiones solicitadas}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Número

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Excel

Responsable: M^a Luz Yus Carreras

Área: Área de Gestión Social y Alquileres

Unidad: Unidad de Gestión Social de Alquileres

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405904

Correo electrónico: myus@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: $\geq 95\%$

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones:

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

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 3 Número de revisiones de situación socioeconómica realizadas.

Definición: Número de revisiones de situación socioeconómica de las unidades de convivencia realizadas al año.

Formula: -----

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Número

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Programa de Seguimiento de Inquilino (PSI)

Responsable: M^a Luz Yus Carreras

Área: Área de Gestión Social y Alquileres

Unidad: Unidad de Gestión Social de Alquileres

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405904

Correo electrónico: myus@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: Igual o superior a una revisión anual por unidad de convivencia

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones:

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

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 4 **Porcentaje de familias que entran en los programas complementarios de apoyo social**

Definición: Porcentaje de familias que entran en los programas complementarios de apoyo social

Formula:
$$\frac{\sum \text{Nº de familias que entran en los Programas}}{\text{Nº de familias propuestas para su incorporación en los Programas}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Porcentaje

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Excel

Responsable: Ana M^a Ponce Gómez

Área: Área de Gestión Social y Alquileres

Sección: Sección de Adjudicación de viviendas de alquiler

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 1º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405907

Correo electrónico: aponce@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: Se deberá realizar una primera medición para adecuar el objetivo a la realidad del servicio

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones:

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

3. Indicadores de Gestión

DENOMINACIÓN: IND. Nº 5 Porcentaje de impagados

Definición: Porcentaje de recibos pendientes en relación con el número de recibos

Formula:
$$\frac{\sum \text{Nº de recibos pendientes}}{\text{Nº de recibos emitidos}} \times 100$$

Tipo de indicador: Indicador de carta de servicios

Unidad de medida: Porcentaje

Dimensiones: -----

Soporte de datos: Excel

Responsable: M^a Luz Yus Carreras

Área: Área de Gestión Social y Alquileres

Unidad: Unidad de Gestión Social de Alquileres

Dirección: Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 1^º planta, 50003 Zaragoza

Teléfono: 976 405904

Correo electrónico: myus@zaragozavivienda.es

Periodicidad: Anual

Objetivo: No superar el 4,5% anual

Serie interanual: 4 años

Tipo de grafico: Gráfico de barras

Observaciones:

Medido con los datos proporcionados del programa de recibos

3. Indicadores de Gestión

CUADRO RESUMEN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<p>Informamos y asesoramos, de forma presencial y telefónica, al inquilino o futuro inquilino sobre todas las cuestiones relacionadas con las operaciones que se derivan del alquiler de las viviendas que integran el parque de viviendas de Zaragoza Vivienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del contrato de arrendamiento. • Normas de las viviendas de alquiler, derechos, obligaciones, precio, etc. • Recursos y prestaciones sociales existentes para afrontar sus necesidades. • Características de la vivienda (ubicación, metros, distribución, servicios) 	<p>Informar y asesorar al adjudicatario desde los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje comprensible, oral y escrito • Atención y trato individualizado • Respeto a la confidencialidad • Adecuación a las actitudes y aptitudes de los inquilinos 	<p>IND. N°1 Satisfacción del usuario</p>
GENERAL DEL SERVICIO	Asignar las viviendas en función del perfil y las necesidades del adjudicatario	
<p>Realizamos toda la gestión administrativa derivada del alquiler de la vivienda protegida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del contrato de alquiler, a través la Unidad de Gestión Social y Alquileres de Zaragoza Vivienda • Gestión y cobro de los recibos de alquiler y gastos de comunidad a través de la Unidad Técnica de Contratación de Zaragoza Vivienda. 	Facilitar el abono del alquiler de la vivienda	<p>IND. N°5 Porcentaje de impagados</p>
Gestionamos el mantenimiento de las viviendas a través la Unidad Técnica de Gestión Patrimonial de Zaragoza Vivienda	No se ha establecido ningún compromiso asociado a este servicio	
<p>Apoyamos, asesoramos y orientamos mediante el equipo de trabajo social a la unidad familiar inquilina de la vivienda protegida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de un seguimiento socio-económico de los inquilinos (ingresos, situación personal, recursos, presencia de factores de riesgo, etc.), con el fin de plantear una atención integral. • Desarrollo de programas complementarios de apoyo social para consecución de objetivos de integración social: socialización de jóvenes y adolescentes, apoyo a enfermos mentales, fomento empleabilidad, programas socioeducativos de mediación y educación social, mejora de la habitabilidad de las viviendas para personas con discapacidad leve o moderada. • Participación en diferentes programas dirigidos a facilitar el acceso a un alojamiento de calidad y accesible económicamente para diferentes colectivos de nuestra ciudad: mayores, jóvenes, personas con discapacidad, familias chabolistas y otros programas específicos. 	<p>Revisar al menos una vez al año la situación socioeconómica de la unidad de convivencia para aplicar la reducción correspondiente</p>	<p>IND. N°3 Número de revisiones de situación socioeconómica realizadas</p>
	<p>Atender las peticiones de cita previa en un tiempo máximo de 1 semana</p>	<p>IND. N°2 Porcentaje de peticiones de cita previa atendidas en un plazo máximo de 1 semana</p>
Nos coordinamos y colaboramos con otras administraciones públicas, organismos y entidades a través de convenios y acuerdos en relación con materias relacionadas con el alojamiento	Revisar la situación sociofamiliar de la unidad de convivencia para una posible incorporación a los programas complementarios de apoyo social con que cuenta Zaragoza Vivienda y/o otras entidades e instituciones	<p>IND. N°4 Porcentaje de familias que entran en los programas complementarios de apoyo social.</p>

4. Acciones de mejora

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA 1	Mejora del soporte informático para la recopilación de datos.
ACCIÓN DE MEJORA 2	Cambio del sistema de gestión de recibos a través de su domiciliación.
ACCIÓN DE MEJORA 3	Pago de las devoluciones a través del banco.

FICHAS DE ACCIÓN DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA 1		
DEFINICIÓN	Mejora del soporte informático para la recopilación de datos.	
OBJETIVO	Contar con una herramienta adecuada para la medición de los indicadores.	
RESPONSABLE	Juan José Lallana Cisneros/ M ^a Luz Yus Carreras	
PLAZO	6 meses	
TAREAS	RESPONSABLES	PLAZO
Desarrollo del programa informático de apoyo a la revisión socioeconómica	Juan José Lallana Cisneros	6 meses
Mejora de los accesos a los datos para la realización de consultas	M ^a Luz Yus Carreras	6 meses
COMENTARIOS	-----	

ACCIÓN DE MEJORA 2	
DEFINICIÓN	Cambio del sistema de gestión de recibos a través de su domiciliación
OBJETIVO	Simplificar los trámites para el pago de los recibos a través de su domiciliación
RESPONSABLE	M ^a Luz Yus Carreras/ Maribel Boned Cañardo
PLAZO	6 meses
COMENTARIOS	-----

ACCIÓN DE MEJORA 3	
DEFINICIÓN	Pago de las devoluciones a través de banco
OBJETIVO	Simplificar los trámites para el pago de las devoluciones a través de banco
RESPONSABLE	M ^a Luz Yus Carreras/ Maribel Boned Cañardo
PLAZO	6 meses
COMENTARIOS	-----