

***Revisión Carta de Servicios:***  
**“Unidad de Información y Atención al Ciudadano”**  
**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 “*Unidad de Información y Atención al Ciudadano*” 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 Información y Organización

**Unidad:** Unidad de Información y Atención al Ciudadano (UIAC)

**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
Rosa Fernández Gallego	Auxiliar administrativo	Área de Información y Organización	976405914	rfernandez@zaragozavivienda.es
<b>Asesores externos:</b>				
Alfredo Berges Saldaña	Servicio de Modernización y D.O.		976721172	<a href="mailto:unical@zaragoza.es">unical@zaragoza.es</a>
Natalia Maeso Osta	KPMG- Sector Público		914563400 628023297	nmaeso@kpmg.es
<b>Responsable de la Carta de Servicios:</b> Juan Jose Lallana Cisneros				

## 2. Carta de Servicios

### SERVICIOS

- **Informamos y asesoramos**, de forma presencial, telefónica y a través del mail, sobre los servicios que presta la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U, así como sobre cualquier otra demanda de información relacionada con el alojamiento y la vivienda en el municipio de Zaragoza.
- Desde nuestra oficina los ciudadanos pueden **iniciar los trámites para solicitar las ayudas técnicas y económicas** que contempla la Ordenanza Municipal de Fomento a la Rehabilitación de Edificios y Viviendas. Asimismo, gestionamos el seguimiento de dichas solicitudes
- En colaboración con el Gobierno de Aragón facilitamos a los ciudadanos información, así como su posible inscripción y presentación de la documentación correspondiente en el Registro Único de Solicitantes de Vivienda Protegida de Aragón (TOC-TOC). La inscripción se realiza de forma presencial mediante cita previa
- **Recibimos y gestionamos las sugerencias y reclamaciones** de los ciudadanos sobre los servicios que presta la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U, enviándolas al Área responsable de la misma para su posterior resolución
- En el marco del convenio firmado con el Gobierno de Aragón, **gestionamos solicitudes de Renta Básica de Emancipación** tramitadas en el municipio de Zaragoza.
- **Recibimos toda la documentación requerida a los adjudicatarios de vivienda** por el Área correspondiente

## 2. Carta de Servicios

### COMPROMISOS

COMPROMISOS	CLASIFICACIÓN
Facilitar a los ciudadanos información clara, completa y actualizada referente a los servicios que presta la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U, adaptada a las necesidades de los ciudadanos y facilitándoles la documentación precisa a sus solicitudes, o en su caso, derivar la consulta a la unidad que corresponda.	<b>2</b>
Atender a los ciudadanos de forma rápida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera a un plazo no superior a diez minutos.	<b>1</b>
Ofrecer un trato cercano y personalizado a los ciudadanos que acudan a la Unidad de Información y Atención al Ciudadano, facilitándoles la tramitación de los distintos servicios y, garantizándoles un seguimiento continuo de sus expedientes	<b>5</b>
Gestionar y realizar un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que planteen los ciudadanos dando una respuesta en el menor tiempo posible	<b>2 y 5</b>
Contactar con el ciudadano, proporcionando la información requerida en el caso de aquellas consultas que no hayan podido ser resueltas en el acto.	<b>1</b>
Conocer la opinión de los ciudadanos en relación con la calidad del servicio prestado por la Unidad de Información y Atención al Ciudadano, realizando una encuesta de satisfacción un a vez al año.	<b>5</b>
Emitir la resolución de RBE en un plazo de 10 días desde la recepción de las solicitudes y su documentación correspondiente	<b>1</b>
Entregar la documentación recibida al Área correspondiente en un plazo máximo de 24 horas	<b>1</b>

*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

<b>APROBACION</b>	Acuerdo del Consejo de Administración de 18 de abril de 2005
<b>INFORMES DE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 de enero de 2006</li><li>• 4 de octubre de 2007</li></ul>
<b>INFORMES DE REVISION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 de abril de 2007</li><li>• 1 de abril de 2008</li></ul>

### Misión de la Unidad:

La Unidad de Información y Atención al Ciudadano de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U. es la encargada de proporcionar una información ágil, global y próxima al ciudadano en materia de alojamiento y vivienda protegida en el municipio de Zaragoza. Esta Unidad sirve de nexo entre Zaragoza Vivienda y el ciudadano, prestándole un trato personalizado y asesorándole en los diferentes trámites.

### 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](http://www.zaragozavivienda.es)

Web Zaragoza Alquila: [www.zaragozaalquila.es](http://www.zaragozaalquila.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

<b>INDICADOR Nº 1</b>	GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS
<b>INDICADOR Nº 2</b>	TIEMPO DE ESPERA EN FILA
<b>INDICADOR Nº 3</b>	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES
<b>INDICADOR Nº 4</b>	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE RENTA BÁSICA DE EMANCIPACIÓN QUE SE RESUELVEN EN UN PLAZO DE 10 DIAS

### 3. Indicadores de Gestión

#### DENOMINACIÓN: IND. Nº 1 Grado de Satisfacción de los usuarios

**Definición:** Porcentaje de respuestas con valoración positiva (excelente o bueno) en las encuestas de satisfacción rellenas por los usuarios de la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de Zaragoza Vivienda.

**Formula:** 
$$\frac{\sum \text{N}^\circ \text{ de respuestas con valoración positiva (excelente o bueno)}}{\text{N}^\circ \text{ de respuestas (excelente, bueno, regular o malo)}} \times 100$$

**Tipo de indicador:** Indicador de carta de servicios

**Unidad de medida:** Porcentaje

**Dimensiones:** Los 6 aspectos evaluados en cada pregunta: información, atención, tiempo de espera, tiempo de atención, impresión de la visita y ambiente

**SopORTE de datos:** Pendiente de establecer. Servicio contratado a una empresa externa

**Responsable:** M<sup>a</sup> Jesús Manovel Daina

**Área:** Área de Información y Organización

**Unidad:** Unidad de Información y Atención al Ciudadano

**Dirección:** Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 50003 Zaragoza

**Teléfono:** 976 405915

**Correo electrónico:** mjmanovel@zaragozavivienda.es

**Periodicidad:** Semestral (junio y diciembre)

**Objetivo:**  $\geq 67\%$

**Serie interanual:** Año anterior

**Tipo de grafico:** Pendiente de determinar por la empresa a la que se ha contratado el servicio de valoración de encuestas

**Observaciones:**

### 3. Indicadores de Gestión

#### DENOMINACIÓN: IND. Nº 2 Tiempo medio de espera en fila

**Definición:** Porcentaje de ciudadanos que su tiempo de espera en fila es menor a 10 minutos. Tiempo de espera= tiempo transcurrido desde que el ciudadano entra en la oficinas de la Unidad de Información y Atención al ciudadano (UIAC), hasta que es atendido en mesa.

**Formula:** 
$$\frac{\sum \text{Nº de ciudadanos que su tiempo de espera en fila es menor a 10 minutos}}{\text{Nº de personas atendidas en la UIAC}} \times 100$$

**Tipo de indicador:** Indicador de carta de servicios

**Unidad de medida:** Minutos

**Dimensiones:** -----

**Soporte de datos:** Base de datos. Programa de Gestión de Filas

**Responsable:** M<sup>a</sup> Jesús Manovel Daina

**Área:** Área de Información y Organización

**Unidad:** Unidad de Información y Atención al Ciudadano

**Dirección:** Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 50003 Zaragoza

**Teléfono:** 976 405915

**Correo electrónico:** mjmanovel@zaragozavivienda.es

**Periodicidad:** Anual (toma de datos mensual)

**Objetivo:**  $\geq 90\%$

**Serie interanual:** Año anterior (12 meses)

**Tipo de grafico:** Gráfico de barras y diagrama circular (tarta)

**Observaciones:**

En el tramo horario comprendido entre las 10.00 y las 12.00 horas, el tiempo de espera podría aumentar debido a una mayor afluencia de personas

### 3. Indicadores de Gestión

#### DENOMINACIÓN: IND. Nº 3 Tiempo medio de tramitación de reclamaciones

**Definición:** Porcentaje de reclamaciones que se tramitan en menos de 24 horas sobre el total de reclamaciones atendidas.

Tiempo medio de tramitación= Tiempo transcurrido desde que se recibe una reclamación en la Unidad de Información y Atención al Ciudadano (UIAC) hasta su entrega al Área correspondiente para que gestione dicha reclamación.

**Formula:** 
$$\frac{\sum \text{Nº de reclamaciones que se tramitan en menos de 24 horas}}{\text{Nº de reclamaciones recibidas en la UIAC}} \times 100$$

**Tipo de indicador:** Indicador de carta de servicios

**Unidad de medida:** Horas

**Dimensiones:** -----

**Soporte de datos:** Base de datos (Access)

**Responsable:** Rosa Fernández Gallego

**Área:** Área de Información y Organización

**Unidad:** Unidad de Información y Atención al Ciudadano

**Dirección:** Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 50003 Zaragoza

**Teléfono:** 976 405914

**Correo electrónico:** rfernandez@zaragozavivienda.es

**Periodicidad:** Mensual

**Objetivo:** 100 %

**Serie interanual:** Año anterior (12 meses)

**Tipo de grafico:** ----

**Observaciones:**

### 3. Indicadores de Gestión

**DENOMINACIÓN: IND. Nº 4      Porcentaje de solicitudes de Renta Básica de Emancipación que se resuelven en un plazo de 10 días.**

**Definición:** Porcentaje de solicitudes de Renta Básica de Emancipación (RBE) remitidas por el Gobierno de Aragón a la UIAC que se resuelven en un plazo de 10 días en condiciones normales y dependiendo del plazo de respuesta del Gobierno de Aragón

**Formula:** 
$$\frac{\sum \text{Nº de solicitudes de RBE resueltas en 10 días o menos}}{\text{Nº de solicitudes de RBE}} \times 100$$

**Tipo de indicador:** Indicador de carta de servicios

**Unidad de medida:** Porcentaje

**Dimensiones:** -----

**Soporte de datos:** Base de datos (Access)

**Responsable:** Rosa Fernández Gallego

**Área:** Área de Información y Organización

**Unidad:** Unidad de Información y Atención al Ciudadano

**Dirección:** Zaragoza Vivienda, c/ San Pablo 48, 50003 Zaragoza

**Teléfono:** 976 405914

**Correo electrónico:** rfernandez@zaragozavivienda.es

**Periodicidad:** Mensual

**Objetivo:** a determinar tras la primera medición

**Serie interanual:** Año anterior (12 meses)

**Tipo de grafico:** -----

**Observaciones:**

### 3. Indicadores de Gestión

#### CUADRO RESUMEN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
<p>Informamos y asesoramos, de forma presencial, telefónica y a través del mail, sobre los servicios que presta la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U, así como sobre cualquier otra demanda de información relacionada con el alojamiento y la vivienda en el municipio de Zaragoza</p>	<p>Facilitar a los ciudadanos información clara, completa y actualizada referente a los servicios que presta la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U, adaptada a las necesidades de los ciudadanos y facilitándoles la documentación precisa a sus solicitudes, o en su caso, derivar la consulta a la unidad que corresponda.</p>	<p>IND. Nº1: Grado de satisfacción de los usuarios</p>
	<p>Atender a los ciudadanos de forma rápida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera a un plazo no superior a diez minutos</p>	<p>IND. Nº2: Tiempo medio de espera en fila</p>
	<p>Contactar con el ciudadano, proporcionando la información requerida en el caso de aquellas consultas que no hayan podido ser resueltas en el acto</p>	
	<p>Conocer la opinión de los ciudadanos en relación con la calidad del servicio prestado por la Unidad de Información y Atención al Ciudadano, realizando una encuesta de satisfacción un a vez al año.</p>	<p>IND. Nº1: Grado de satisfacción de los usuarios</p>
<p>Desde nuestra oficina los ciudadanos pueden iniciar los trámites para solicitar las ayudas técnicas y económicas que contempla la Ordenanza Municipal de Fomento a la Rehabilitación de Edificios y Viviendas. Asimismo, gestionamos el seguimiento de dichas solicitudes</p>	<p>Ofrecer un trato cercano y personalizado a los ciudadanos que acudan a la Unidad de Información y Atención al Ciudadano, facilitándoles la tramitación de los distintos servicios y, garantizándoles un seguimiento continuo de sus expedientes</p>	<p>Conocimiento derivado de la gestión del servicio</p>
<p>En colaboración con el Gobierno de Aragón facilitamos a los ciudadanos información, así como su posible inscripción y presentación de la documentación correspondiente en el Registro Único de Solicitantes de Vivienda Protegida de Aragón (TOC-TOC). La inscripción se realiza de forma presencial mediante cita previa</p>	<p>No se ha establecido ningún compromiso en relación con este servicio.</p>	
<p>Recibimos y gestionamos las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos sobre los servicios que presta la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U, enviándolas al Área responsable de la misma para su posterior resolución</p>	<p>Gestionar y realizar un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que planteen los ciudadanos dando una respuesta en el menor tiempo posible</p>	<p>IND. Nº3: Tiempo medio de tramitación de reclamaciones.</p>

#### 4. Acciones de mejora

#### IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

<b>ACCIÓN DE MEJORA 1</b>	Medir el indicador de nueva creación
<b>ACCIÓN DE MEJORA 2</b>	Mejora del sistema telefónico de espera

#### FICHAS DE ACCIÓN DE MEJORA

<b>ACCIÓN DE MEJORA 1</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	Medir el indicador de nueva creación.
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el grado de cumplimiento del compromiso
<b>RESPONSABLE</b>	Juan José Lallana Cisneros
<b>PLAZO</b>	6 meses
<b>COMENTARIOS</b>	-----

<b>ACCIÓN DE MEJORA 2</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	Mejora del sistema telefónico de espera
<b>OBJETIVO</b>	Mejorar la calidad en la prestación del servicio
<b>RESPONSABLE</b>	Juan José Lallana Cisneros
<b>PLAZO</b>	6 meses
<b>COMENTARIOS</b>	-----