

7 Sistema de Calidad del Área

7.1. Calidad en el Área de Urbanismo y Vivienda

El plan de calidad del Área de Urbanismo y Vivienda aplicado en 2008 ha tenido como objetivo general promover la mejora continua de la gestión de los procesos llevados a cabo en el Área de Urbanismo y Vivienda, mejorando el nivel técnico del personal encargado de su ejecución y extendiendo su aplicación a toda la organización y servicios.

Sus objetivos específicos han sido:

- Objetivo 1. Identificación e implantación de los indicadores complementarios de seguimiento y medición del procedimiento proceso de tramitación de licencias.
- Objetivo 2. Revisión y adaptación de los procedimientos de calidad del Área de Urbanismo y Vivienda, para mejora de indicadores de presentación formal y modificaciones legales.
- Objetivo 3. Formación específica en materia de indicadores de seguimiento y medición de los procesos para el personal del Área de Urbanismo y Vivienda.

En 2008 se ha constituido y está en funcionamiento un nuevo Equipo de trabajo de Calidad integrado por representantes de todas las Direcciones Generales y se ha continuado con el proceso de modernización y mejora de la calidad en la prestación de servicios urbanísticos, prueba de ello ha sido que se ha superado de nuevo la auditoria externa que confirma la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad implantado conforme con la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001: 2000. El informe de dicha Auditoria confirma la efectiva implantación y mantenimiento del sistema aplicado, el adecuado seguimiento de los procesos existentes, destacando como aspectos mas relevantes:

- Definición y desarrollo de acciones de mejora.
- Adecuación de las actividades descritas con respecto a los procedimientos específicos.
- Redefinición del mapa global de procesos y aplicación de datos.
- Control del mantenimiento preventivo.

Conforme al plan de auditorias anual, se ha realizado una auditoria interna para comprobar la adecuación, la eficacia y el cumplimiento del Sistema, habiendo sido auditadas todas las áreas funcionales del Área así como las de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo. Esta auditoria se ha llevado a cabo por auditores externos, con la presencia de Funcionarios actuando como auditores internos en calidad de observadores.

Uno de los proyectos de mejora mas importantes que se han llevado a cabo ha sido el estudio detallado de los diversos procesos urbanísticos y su interrelación mediante un “Estudio del mapa de procesos del Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda para enfoque de la gestión de la información y datos de carácter urbanístico a través de la información”.

Sus objetivos han sido:

- Definir cada uno de los procesos existentes y las diversas fases que lo componen determinando los puntos de interrelación existentes entre ellos. Para ello se ha realizado una descripción pormenorizada del proceso urbanístico, considerando a este como un único proceso interrelacionado en distintas capas de procedimientos llevados a cabo por las Direcciones Generales del Área (Subdirecciones Generales, Secciones y Departamentos).

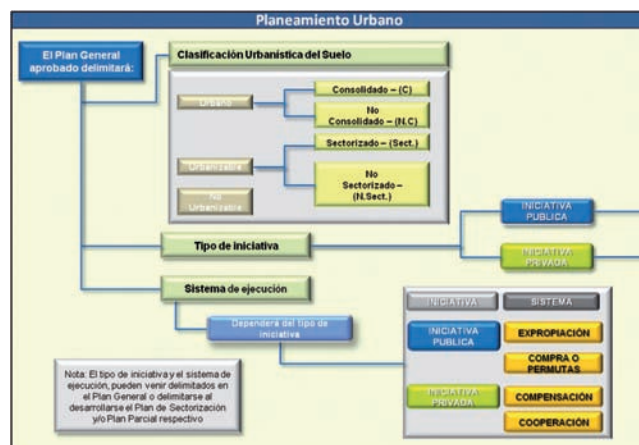
- Determinar las acciones correspondientes a cada proceso y los responsables de cada una de estas.
- Determinar los datos urbanísticos que intervienen a lo largo del proceso urbanístico.
- Facilitar el seguimiento de los diferentes procesos urbanísticos previstos en la normativa desde una perspectiva global y sistemática que permita el conocimiento analítico de cada fase del proceso y su repercusión en el conjunto de la actuación programada, lo que implica una detección más precisa y una intervención más eficaz en la resolución de los problemas que se generen, permitiendo un mayor control y eficacia en la gestión.

La definición del mapa de procesos del Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda se apoya en las siguientes Áreas descritas:

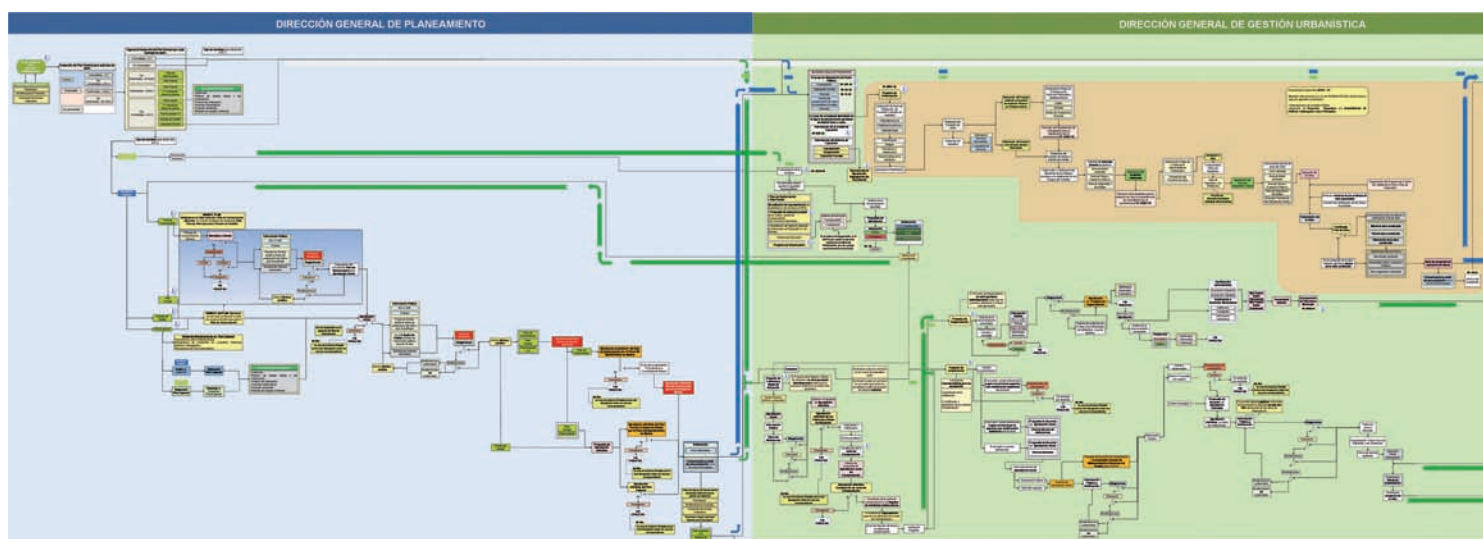
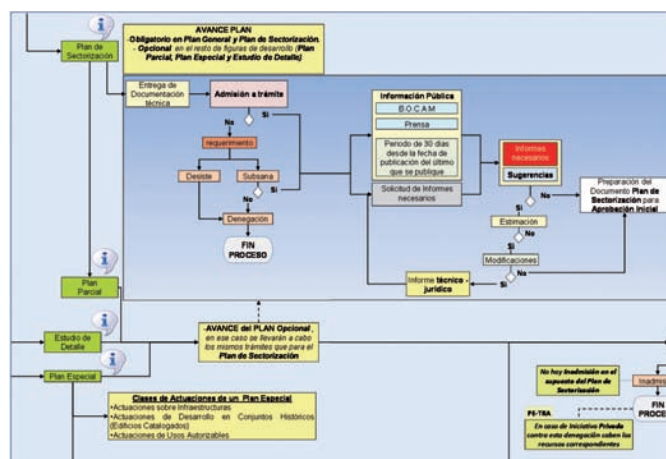


Asimismo, han servido como pilares metodológicos a la hora de determinar el flujo de desarrollo de las distintas tipologías de suelos existentes según su clasificación a lo largo del proceso urbanístico y los agentes responsables de cada una de las acciones. También para determinar los datos urbanísticos relevantes que intervienen a lo largo del proceso descrito, delimitando la fuente primaria de los mismos.

El siguiente cuadro muestra un resumen explicativo del proceso urbanístico en la fase de Planeamiento Urbano.



Desarrollado el flujo de los procedimientos detallados a lo largo de las distintas fases del proceso urbanístico se ha elaborado un mapa con la descripción muy detallada de los distintos procesos operativos que intervienen en el proceso urbanístico. Se incluye a continuación un detalle del Mapa del Proceso Urbanístico y el Mapa General, aunque no es legible, para dar idea de la dimensión total del proceso.



Mapa General del Proceso Urbanístico

Los beneficios más significativos que se obtienen de este estudio son los de:

- Determinar los responsables que intervienen en cada trámite del proceso urbanístico.
- Determinar los datos urbanísticos, qué unidades los generan y qué unidades los utilizan.
- Garantizar la fiabilidad en el uso de los datos

7.2. Mejora de comunicación e información del ciudadano

En 2008 se ha puesto en funcionamiento dos nuevos canales que facilitan el acceso a la información y permiten la realización de consultas urbanísticas y sirve de mecanismo de recepción de sugerencias o quejas de los ciudadanos, relativas a la ejecución del proyecto Madrid-Río y con el plan especial Recoletos-Prado (madridrio@munimadrid.es y recoletosprado@munimadrid.es) que tratan de favorecer y estimular la participación ciudadana. En el buzón de Madrid-Río se han recibido y respondido 232 correos con peticiones de información, de documentación y con sugerencias y quejas varias. Además, en el periodo oficial de Información Pública han entrado por este canal 149 Alegaciones formales al Plan Especial. En el buzón de Recoletos-Prado se han recibido 52 correos con solicitudes de información y sugerencias. El total de ambos proyectos: 433 mensajes emitidos. También fue puesta disposición de todos los visitantes a la Exposición del Plan Especial del Río Manzanares, durante el periodo de Información Pública, un libro de sugerencias en el que 240 ciudadanos, de forma manuscrita, manifestaron su parecer sobre las propuestas contenidas en el Plan.

7.3. Sistema de Cartas de Servicios

El Área de Urbanismo y Vivienda ha realizado un análisis DAFO para conocer la situación existente de cara a la determinación de los servicios que puedan ser objeto de implantación de una carta de servicios. Impulsada por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública se ha iniciado la redacción de un catálogo de servicios urbanísticos y propuesto el desarrollo de varias cartas de servicios.

7.4. Actualización de los documentos del sistema de calidad

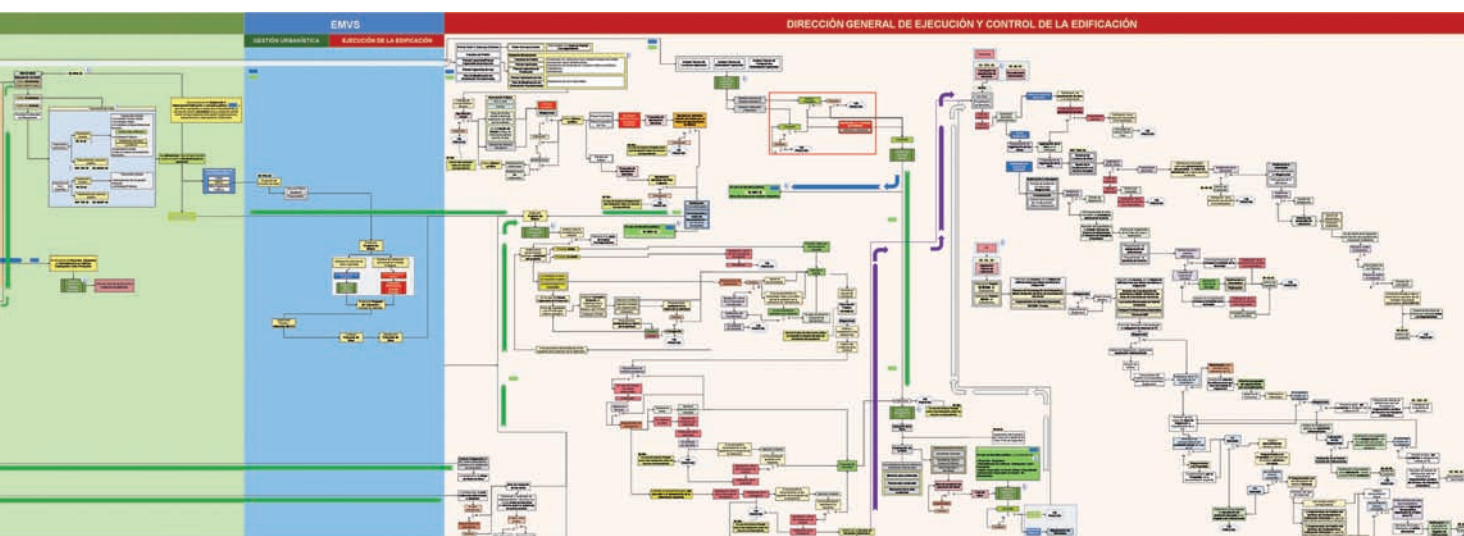
Como consecuencia de los cambios de estructura competencias y denominación del Área de Gobierno en junio del año 2007, se ha hecho necesario la adaptación de la totalidad de la documentación del Sistema de Calidad, que se ha llevado a cabo en 2008 efectuando las modificaciones pertinentes en los procedimientos operativos de calidad del sistema del AGUV.

Por las razones expuestas se ha procedido a la revisión y adaptación de 82 procedimientos de calidad del Área de Urbanismo. Los aspectos mas relevantes de estas modificaciones han consistido:

- Incorporación de la legislación nueva aplicable.
- Modificaciones sobre indicadores de seguimiento y medición como consecuencia de la revisión de su procedencia y oportunidad.
- Modificaciones para mejora de redacción y comprensión.
- Actualización del nuevo escudo y leyenda del Área de Urbanismo y Vivienda.
- Inclusión de los nuevos responsables de firma derivados del Decreto de Competencias.

7.5. Acciones de mejora realizadas

Durante el año 2008, se han propuesto un total de 80 acciones de mejora que repercuten en beneficio de todo el Área de Urbanismo y Vivienda. De ellas, 66 de han finalizado y 14 estaban en curso al finalizar el año 2008. Destacan 13 mejoras en la tramitación de expedientes, de ellas 5 específicas en la tramitación de expedientes de Licencias Urbanísticas.



Unidad AGUV	Mejoras propuestas	Mejoras finalizadas
SG de Coordinación	9	8
Secretaría General Técnica	14	10
SG de Contratación y Asuntos Generales	5	4
SG Planificación y Revit. Centro Urbano	21	16
SG Patrimonio Municipal de Suelo	5	2
SG de Información y Participación	1	1
SG. Régimen Jurídico	2	2
SG de Edificación	16	16
S.G. de Vivienda	2	2
EMVS-D.G. de Administración	2	2
EMVS-D.G. de Producción	2	2
EMVS-D.G. de Gestión	5	5

7.6. Seguimiento y medición de los procesos

En el presente año se han revisado y analizado de nuevo los indicadores de seguimiento y medición en relación con los objetivos del Área y ya han quedado recogidos en los procedimientos operativos de calidad, ello contribuye a mejorar el sistema de seguimiento de los programas operativos del Área de Urbanismo y Vivienda.