

# 5 Sistema de Calidad del Área

## 5.1. Calidad en el Área de Urbanismo y Vivienda

El Área de Urbanismo Vivienda del Ayuntamiento de Madrid en el año 2007 ha continuado con su proceso de modernización y mejora de la Calidad en la prestación de servicios urbanísticos y ha superado de nuevo la auditoría externa por la que confirma la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001: 2000. El informe de Auditoría indica que el Sistema de Calidad ha conseguido un grado de consolidación destacable desde el tiempo transcurrido desde la anterior auditoría realizada en el año 2006, destacando como puntos fuertes:

- La definición e implicación de todos los niveles de la organización en la gestión de las acciones de mejora.
- La eficacia de los procedimientos operativos.
- El control de documentación y registros derivados.

Conforme al plan de auditorías anual, se ha realizado también una auditoría 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 auditoría se ha llevado a cabo por auditores externos, con la presencia de Funcionarios actuando como auditores internos en calidad de observadores.

Los criterios que se han tenido en cuenta para la auditoría, han sido la selección de departamentos en los que se hubiese dado alguna de las siguientes circunstancias:

- Haber tenido desviaciones en anteriores auditorias.
- No haber sido auditados previamente.
- Ser departamentos creados en la nueva organización del Área.

## 5.2. Nueva Política de Calidad

Una vez finalizado el programa operativo 2004-2007, la Delegada del Área ha dictado una nueva Política de Calidad que se recoge a continuación.

La gestión municipal en el Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda establece un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por la Norma UNE-EN ISO 9001 y además nuestro compromiso con los ciudadanos nos impulsa a mantener y mejorar la forma de hacer política con visión para el nuevo horizonte estratégico, una misión orientada a cumplir con las expectativas y necesidades de los ciudadanos y una gestión basada en valores. Imprescindible y prioritario para ello es:

- Favorecer y elevar la máxima participación de todas y cada una de las personas del Área, en la consecución de los objetivos de calidad y el mantenimiento de dicho sistema.
- Establecer unos mecanismos activos de participación que nos permitan dar soluciones efectivas y eficaces en el menor tiempo y con la mayor calidad posible.

Obtener la confianza de los ciudadanos y alcanzar la mejor gestión urbanística y de vivienda a nivel europeo, requiere identificar las áreas de mejora impulsando a través de la organización de nuevos equipos de trabajo especializados en materia de Calidad, todos los elementos que aseguren el mejor servicio, así como generando las evidencias de la satisfacción alcanzada con respecto a los servicios obtenidos a través de metodologías adecuadas.

Esta satisfacción de las expectativas de los ciudadanos nos exige garantizar:

- El cumplimiento de lo dispuesto en los procedimientos operativos y las normativas y reglamentaciones aplicables a nuestros procesos.
- Proporcionar a los ciudadanos una diversidad de servicios con un alto nivel de calidad.
- El compromiso de mejora continua.
- La gestión y el control mediante seguimiento y medición específicos, de todos nuestros procesos, con el fin de marcar los nuevos retos en los servicios prestados y proyectos urbanísticos y de vivienda desarrollados.

Encuadrados y derivados de los objetivos generales del Ayuntamiento en el Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda quedan especificados en cada periodo anual los objetivos particulares a cumplir en cada programa operativo previsto y dotados los recursos suficientes que correspondan.

### 5.3. Equipo de Calidad

Para mejorar la gestión de la calidad en el Área, se ha constituido un nuevo Equipo de Calidad que tendrá carácter permanente, integrado por miembros, con titulación universitaria y capacidad y experiencia en puestos de responsabilidad, liderado por la Secretaría General Técnica como Responsable de Calidad del Área, y que está formado por:

- Un Técnico por cada Dirección General, un Técnico por la Secretaría Gral. Técnica y tres Técnicos por la EMVS.
- Un Coordinador de Calidad Operativa por cada Coordinación General, un Coordinador por la Secretaría General Técnica y un Coordinador por la EMVS.
- Todos los Subdirectores Generales asumirán funciones de liderazgo en Calidad.
- Dos Asesores de Calidad.

Importante misión del equipo es la de realizar actuaciones para:

- Conocer y documentar las situaciones reales existentes.
- Solucionar los problemas de trabajo.
- Lograr la mejora continua en cada proceso.
- Aprovechar y potenciar las capacidades del trabajador.
- Servir de motivación y estímulo personal hacia la calidad al máximo número de recursos humanos.
- Crear una cultura de comunicación, información y trabajo en equipo.
- Hacer más agradable y participativo el ambiente de trabajo.

### 5.4. Seguimiento y medición

En el Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda se ha establecido la sistemática de trabajo para el seguimiento y medición de los procesos llevados a cabo en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, al objeto de demostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Ello permite el análisis y medición de la mejora continua de las actividades desarrolladas y la evaluación de la satisfacción de ciudadanos, y el análisis de sus quejas y reclamaciones.

Se ha continuado con la revisión de indicadores validos y adecuados de acuerdo con el procedimiento establecido en el Plan de Calidad con carácter general para todo el Ayuntamiento y también con lo dispuesto en el Sistema de Calidad del Área de Urbanismo. Existen indicadores que guardan relación con los plazos a cumplir en la tramitación de los expedientes administrativos, de su estudio se deduce que es bien conocido el plazo legal exigido en la tramitación y su grado de cumplimiento en procesos cuyo conocimiento es interés preferente para la organización. Los indicadores de Calidad han quedado recogidos en un manual de Indicadores.

Se han analizado, la información recogida a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento, y el informe de satisfacción ciudadana de la encuesta llevada a cabo mediante un convenio de colaboración con el Instituto Ortega y Gasset. En esta última, se valoran los aspectos relacionados con la percepción de la satisfacción ciudadana referidos a cuáles son a juicio de los ciudadanos los principales problemas de la ciudad el grado de satisfacción con los servicios públicos, la valoración de la suficiencia de las dotaciones y equipamientos y las preferencias de gasto para diversas áreas de actuación municipal.

En materia de infraestructuras y vivienda, en donde se han contemplado únicamente preguntas sobre satisfacción, y la valoración que hacen los ciudadanos sobre las infraestructuras es positiva, sobre todo en el caso de los intercambiadores de transporte. Todo parece indicar que en esta materia, los recursos que la administración local dedica y las preferencias de los ciudadanos sobre el particular, están relativamente bien ajustadas, si bien es cierto que aún se demanda una mayor inversión.

La percepción ciudadana sobre las acciones en materia de vivienda también es positiva a excepción de las relativas a la promoción pública de viviendas. Es en vivienda donde se plantea una mayor discrepancia entre la inversión realizada por la administración local y las preferencias de gasto de los ciudadanos.

Por lo que respecta a las preguntas sobre dotaciones y equipamientos del barrio los resultados, indican que existen problemas importantes en los aparcamientos para residentes. Para el resto de equipamientos y dotaciones la situación se percibe favorablemente.

## 5.5. Formación en materia de Calidad

En el año 2007, se ha diseñado e impartido formación en materia de Calidad específica para el personal del Área de Urbanismo y Vivienda.

Las acciones formativas, se desarrollaron en el Instituto Municipal de Formación y Estudios Locales a lo largo de los meses de septiembre, octubre y noviembre, estando especialmente diseñadas para empleados públicos pertenecientes al Grupo A, del Área de Gobierno. Han tenido carácter obligatorio y respondido a un proceso de selección de candidatos acorde con las necesidades de formación previamente detectadas en este Área. Además de los aspectos formativos, los cursos han servido para elevar de forma significativa la motivación hacia la Calidad en los asistentes. Las plazas ofertadas han sido 100, y los temas tratados son:

- Auditoria Interna.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo y comunicación.
- Indicadores.
- Norma ISO 9001:2000.

