

7 Sistema de Calidad del Área

7.1. Calidad en el Área de Urbanismo y Vivienda

La mejora continua que se está llevando a cabo en el Sistema de Gestión se traduce en avances significativos al tener en cuenta constantemente el enfoque a los ciudadanos receptores de los servicios que presta el AGUV.

En 2010 se ha continuado con el proceso de modernización y mejora de la calidad en la prestación de servicios urbanísticos, prueba de ello ha sido la superación de las auditorías interna y externa que confirman el mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad implantado conforme con la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001: 2008.

Conforme al plan de auditorías para comprobar la adecuación, la eficacia y el cumplimiento del Sistema, han sido auditadas todas las áreas funcionales del Área así como las de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo.

Los informes de dichas auditorías ponen de manifiesto la efectiva implantación y mantenimiento del sistema aplicado, el adecuado seguimiento de los procesos existentes, y ha destacado como aspectos más relevantes que en el Área:

- Están implementados todos los requisitos de norma ISO 9001: 2008 y su documentación define todos los procesos a realizar desde el inicio hasta el fin, así como los criterios de calidad aplicables al proceso.
- Una mejora del sistema en materia de seguimiento y medición adecuados de los mismos.
- Se han establecido objetivos e indicadores de proceso, y se ha realizado un análisis y medición obteniéndose unos resultados y valoraciones significativas.

- La mejora obtenida por el establecimiento de nuevos cauces de participación de los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios que se les prestan desde el Área.
- La utilización sistemática generalizada de las aplicaciones informáticas disponibles para la prestación de los servicios y como apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad.
- La adecuada definición de las condiciones de de archivo, identificación y trazabilidad de los expedientes generados.

El plan de calidad aplicado en 2010 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, habiéndose establecido en el Área un nuevo canal de captación de la voz del ciudadano a través de encuestas a los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios que se les prestan desde el Área.

Sus objetivos específicos han sido:

- Objetivo 1.- Contribuir a elevar el nivel técnico del personal que debe ejecutar los procesos llevados a cabo en el Área de Urbanismo y Vivienda mediante la mejora de la eficiencia en el acceso y gestión de la normativa relacionada con el Plan General de Ordenación Urbana de Madrid y los acuerdos sobre normativa interna municipal.

- **Objetivo 2.-** Garantizar que las actuaciones urbanas se realizan cumpliendo específicos planteamientos en materia de calidad. Establecido como uno de los objetivos específicos de calidad para 2009, el Plan Director de Calidad del Paisaje Urbano en colaboración con todas las unidades orgánicas del Ayuntamiento de Madrid, en el año 2010 continúa vigente este objetivo con la ejecución de las acciones previstas para el periodo.
- **Objetivo 3.-** Elevar la contribución a la calidad de vida de los ciudadanos. Objetivo específico de calidad en el año 2010: continuar con la ejecución de las acciones previstas para este periodo en el Plan Director de Disciplina Urbanística de la Ciudad de Madrid, al objeto de fomentar la disciplina urbanística como una medida para desarrollar un modelo urbano justo y equilibrado.

7.2. Seguimiento y Medición de los procesos

Se han mejorado en 2010 los sistemas de seguimiento y medición, destacando en particular el realizado en la evaluación conjunta de los indicadores que se miden en los planes operativos y los establecidos en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad del Área.

Durante este año se han revisado y analizado de nuevo los indicadores recogidos en los procedimientos operativos de calidad en relación con los objetivos en el Área y se ha mejorado el sistema de seguimiento y medición, se han modificado o introducido ciertos indicadores como parte de la revisión continua que año a año se está llevando a cabo sobre la base de que el control de la gestión en el Área corresponde a un modelo basado en la planificación y evaluación estratégica y orientado a los resultados de la gestión en términos del cumplimiento de los objetivos establecidos. Se han analizado los indicadores complementarios de los procedimientos de calidad a fin de hacerlos más adecuados para el seguimiento y medición, habiendo sido eliminados dos, modificados nueve y de nueva propuesta cuatro, como consecuencia de la revisión de su procedencia y oportunidad.

INDICADORES DE TRAMITACIÓN RECOGIDOS EN PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

Planeamiento Urbanístico	4
Gestión Urbanística	15
Ejecución y Control de la Edificación	28
Secretaría General Técnica	23
Subdirección General de Régimen Jurídico	3
Coordinación General de Vivienda	8
Total	92

INDICADORES DE OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS

Dirección y Gestión Administrativa de Urbanismo y Vivienda	26
Planificación Urbanística	31
Gestión Urbanística	29
Ejecución y Control de la Edificación	28
Oficina del Centro	9
Vivienda	4
Proyectos Singulares	18
Total	145

Se ha realizado la evaluación de los procesos Área teniendo en cuenta tres canales de información: a) el seguimiento y medición del Programa Operativo de Gobierno, b) la evaluación de cumplimiento objetivos y actuaciones del Programa Presupuestario Municipal anual y c) Los resultados de los indicadores de los Procedimientos de Calidad. Es decir se adecuan las evaluaciones de todos los documentos a los procesos definidos en el Programa Operativo y recogidos en el Manual de Calidad y en el Mapa de Procesos.

Por otra parte, el AGUV colabora con el Observatorio de la Ciudad como órgano del Ayuntamiento de Madrid que evalúa la gestión municipal y la difusión e información de los resultados a la ciudadanía, a la vez que proporciona internamente a la organización municipal la información necesaria para la toma de decisiones de mejora en la prestación de los servicios enviando: Datos relativos al Programa Operativo de Gobierno para seguimiento y evaluación de los objetivos operativos y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo el AGUV, e Información relativa al Presupuesto para desarrollar la misión del AGUV según las líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.

La evaluación y el seguimiento se realiza a través de un alto número de indicadores que aportan información relevante tanto referida a la gestión municipal como a la situación general de la ciudad. Los indicadores relacionados con el "Área de Acción "Urbanismo" y el Área de Acción de Vivienda" que pueden ser consultados en la Web Madrid.es y se indican a continuación:

AREA DE ACCIÓN DE URBANISMO

Indicadores Estratégicos

- Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas.
- Proporción de suelo objeto de transformación urbanística.
- Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.

Indicadores de Acción

- Declaraciones de ruina inminente.
- Edificabilidad disponible para uso industrial.
- Edificabilidad disponible para uso residencial.
- Edificabilidad disponible para uso terciario.
- Expedientes contradictorios de ruina.
- Índice de deportivos.
- Índice de zonas verdes.
- Mesas de trabajo y coordinación para la revitalización del centro urbano.
- Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios.
- Parcelas lucrativas enajenadas por medio de concurso de suelo.
- Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios.

- Procesos de participación ciudadana realizados por la Oficina del Centro.
- Proyectos estratégicos gestionados por la Oficina del Centro para la revitalización del centro urbano.
- Proyectos piloto gestionados desde la Oficina del Centro para la revitalización del centro urbano.
- Redes internacionales vinculadas a la revitalización urbana a las que pertenece el Ayuntamiento.
- Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos.
- Suelo en fase de gestión.
- Suelo en fase de urbanización.
- Suelo no urbanizable protegido.
- Suelo pendiente de planes de desarrollo.
- Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.
- Superficie edificada para uso industrial.
- Superficie edificada para uso residencial.
- Superficie edificada para uso terciario.

ÁREA DE ACCIÓN DE VIVIENDA

Indicadores Estratégicos

- Viviendas adjudicadas a menores de 35 años por la EMVS.
- Viviendas gestionadas por la Agencia Municipal de Alquiler.
- Viviendas protegidas promovidas en alquiler por la EMVS.
- Viviendas protegidas promovidas en venta por la EMVS.
- Viviendas rehabilitadas en la almendra central.

Indicadores de Acción

- Chabolas eliminadas.
- Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda.
- Coste medio del m² de vivienda en alquiler.
- Coste medio del m² para venta de vivienda nueva.
- Coste medio del m² para venta de vivienda usada.
- Densidad de ocupación de viviendas.
- Densidad de viviendas por kilómetro cuadrado.
- Familias realojadas.
- Poblados chabolistas eliminados.
- Renta media mensual de la vivienda de alquiler.
- Tamaño medio de la vivienda nueva.
- Viviendas en la Ciudad de Madrid.
- Viviendas iniciadas de promoción privada, cooperativas e IVIMA en Madrid.

- Viviendas iniciadas por la EMVS.
- Viviendas no principales de la Ciudad de Madrid.
- Viviendas por cada 1.000 habitantes.
- Viviendas principales de la Ciudad de Madrid.
- Viviendas promovidas por la EMVS.
- Viviendas protegidas adjudicadas por la EMVS.
- Viviendas protegidas de promoción pública entregadas por la EMVS.
- Viviendas rehabilitadas en la Ciudad de Madrid.

7.3. Actualización de los documentos del Sistema de Calidad

Existen procedimientos para la realización de prácticamente todas las actividades que se llevan a cabo en el AGUV y que describen pormenorizadamente el procedimiento aplicado en cada caso.

En 2010, se ha realizado modificado el alcance del sistema de calidad incluyendo la medición a través de equipos de medición en los procesos que así lo requieren (Ej., alineaciones oficiales) se ha procedido a la Actualización de procedimientos de calidad, respecto a los que estaban en vigor en el año 2009 y se ha redactado y aprobado un nuevo procedimiento para el control de equipos de medición.

Se ha completado y revisado la documentación del Sistema de Calidad, y para asegurar el cumplimiento de la legislación, en el año 2010 se ha trabajado en la actualización de los requisitos legales en los procedimientos de calidad.

PROCEDIMIENTOS MODIFICADOS O DE NUEVA REDACCION

- PG-AI-01 Auditorias internas de calidad.
- PG-CEM-01 Control de equipos de medición.
- PG-COMCEN-01 Compras centralizadas.
- PG-ECONT-02 Expedientes de contratación.
- PG-FP-01 Solicitud de formación especializada.
- PG-MANTE-01 Mantenimiento de los edificios.
- PE-ACU-01 Actuaciones en el ámbito del Plan Especial de la Ciudad Universitaria.
- PE-APBL-01 Atención al público.
- PE-CUPU-01 Control Urbanístico de Proyectos de Urbanización del Sistema de Compensación.
- PE-EXP-01 Expropiación forzosa.
- PE-GDTA-01 Gestión documental (Testimonios y Archivo).
- PE-GEI-01 Gestión equipos informáticos.
- PE-RT-01 Relación con Tribunales.
- PNT-CLLM-01: Gestión, mantenimiento, distribución y verificación del callejero municipal.
- PNT-CRTM-01: Elaboración, actualización y distribución de cartografía municipal.

- PNT-CUSP-01 Resolución de consultas urbanísticas de la Secretaría Permanente de la Comisión Técnica de seguimiento e interpretación de la OMTLU.
- PNT-LPOF-01 Licencia primera ocupación y funcionamiento.

7.4 Acciones de mejora propuestas

Durante el año 2010 se han propuesto un total de cincuenta y ocho acciones de mejora que repercuten en beneficio del conjunto del Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda; de ellos, cincuenta y tres han finalizado y cinco estaban en curso al concluir 2010. Su distribución por unidades de Gestión en el área es la siguiente:

Unidad AGUV	En Fase de Ejecución	Ejecución Finalizada	Total
SG de Asesoramiento y Coordinación Jurídica	-	1	1
Secretaría General Técnica	-	7	7
S.G. de Contratación y Asuntos Generales	-	3	3
S.G. Patrimonio Municipal de Suelo	-	27	27
S.G. de Edificación	-	1	1
S.G. de Vivienda	-	-	-
S.G. Planificación y Revitalización Centro Urbano	2	-	2
S.G. Disciplina y Control de la Edificación	-	6	6
S.G. Promoción del Suelo	-	3	3
S.G. Adecuación Urbanística	-	4	4
D.G. Gestión Urbanística	1	-	1
EMVS-D.G. de Administración	2	-	2
EMVS-D.G. de Gestión	-	1	1
Total	5	53	58

7.5. Satisfacción con los servicios del AGUV

Durante el año 2010 se han recibido y atendido un total de 506 sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos en materia de urbanismo. El tiempo de respuesta ha descendido notoriamente, y es de destacar que no ha sido archivada ninguna por falta de respuesta o por superar el plazo máximo, situación que se producía en ejercicios anteriores. Es en ejecución y control de la edificación, en vivienda y en suelo son los temas de los que recibe el mayor número de sugerencias y reclamaciones.

En el año 2010 se ha realizado una encuesta diseñada al efecto para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Área, cuyos resultados en general reflejan un nivel de satisfacción bastante elevado.

