



**UNA CASA A TU ALCANCE
EN LA OFICINA DE VIVIENDA DE LA
COMUNIDAD DE MADRID**





1. Estrategia y objetivos de la Oficina de Vivienda.

Con fecha 3 de junio de 2004, la Asamblea de Madrid instó al Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid mediante Resolución, y previo debate de una Proposición No de Ley, a la creación de una Oficina de Vivienda que centralizase la información sobre esta materia y que permitiese la consulta personal o mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Los objetivos definidos en la Resolución de creación de la Oficina de Vivienda fueron:

- Informar y asesorar a ciudadanos y profesionales de los recursos existentes en materia de vivienda en la Comunidad de Madrid.
- Impulsar relaciones entre los ciudadanos y la Administración Autonómica a través de la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC's).
- Iniciar la tramitación de gestiones relacionadas con vivienda, así como de denuncias por fraude o infracción en esta materia, y su traslado a los Organismos competentes.
- Gestionar el Registro Único de demandantes de Vivienda con Protección Pública para Arrendamiento con Opción de Compra para Jóvenes (VPPA OC - J), y organizar los sorteos de selección de beneficiarios de estas viviendas.
- Aportar agilidad y transparencia al sector de la vivienda.

El 18 de febrero de 2005 se inauguró oficialmente, con presencia de doña Esperanza Aguirre, la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid.

2. Servicios prestados por la Oficina de Vivienda.

La Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid es una unidad integrada en la Dirección General de Vivienda perteneciente a la Consejería de Vivienda. Tiene como funciones principales informar, dirigir y asesorar en materia de vivienda en el ámbito de la Comunidad, centralizando la información en esta materia, en base a lo cual tiene como objetivos:

- Proporcionar información y asesoramiento sobre los recursos existentes en materia de vivienda.
- Realizar campañas dirigidas a la población informándoles de sus derechos en esta materia para evitar los riesgos de no disponer de una información adecuada.
- Recepcionar las denuncias por fraude o infracción en esta materia, así como su traslado a los Organismos competentes.
- Proporcionar información centralizada sobre los datos de suelo y su estado de desarrollo.
- Proporcionar información centralizada sobre las promociones de vivienda.

Los servicios que presta son los siguientes:

a) Servicios de Información al ciudadano en materia de vivienda:

- **Información general en materia de vivienda:** Se presta información en temas relacionados con vivienda libre (compraventa y arrendamiento de vivienda), vivienda protegida de la Comunidad de Madrid, ayudas, Plan de Vivienda Joven y Viviendas de Promoción Pública.





- **Información especializada en materia de vivienda, ofrecida por diferentes especialistas:** Se ofrece asesoramiento especializado en temas administrativos, económicos, jurídicos y sociales relacionados con vivienda, además de permitir la inscripción en la Bolsa de Vivienda Joven en Arrendamiento.

b) Servicios de gestión del Registro Único de Demandantes:

Desde la Oficina de Vivienda se gestiona el Registro Único de Demandantes de vivienda protegida. Este proceso engloba desde la inscripción de los jóvenes en el Registro (gestión de solicitudes y permanencia en la Lista Única) hasta la realización de sorteos de viviendas y entrega de las mismas.

c) Registro Público:

En la Oficina de Vivienda se encuentra el Registro Auxiliar de la Oficina de Información de la Vivienda en el cual los ciudadanos pueden presentar solicitudes y entregar documentación en relación con cualquier tipo de trámite o expediente sobre los que la Comunidad tiene competencia. Asimismo, la Oficina de Vivienda dispone de un registro telemático a través de su página Web.



3. Características destacables de los servicios prestados.

a. Multicanalidad.

La característica más destacable de la Oficina de Vivienda es la multicanalidad, es decir, la diversidad de medios o formas que el ciudadano puede emplear para solicitar los servicios prestados por este punto de atención e información. El planteamiento es sencillo; la Oficina de Vivienda pretende centralizar la información en materia de vivienda de más de 6 millones de madrileños por lo que ofrecer distintas formas de comunicación implica facilitar el acceso de los ciudadanos, sin colapsar ninguno de los canales de atención.

Los canales de atención de la Oficina de Vivienda son actualmente:

- **Presencial:** Con un amplio horario de atención (de lunes a viernes de 09 a 20 horas y los sábados de 09 a 13 horas), en las instalaciones de la Oficina de Vivienda en Madrid se ofrece información general, asesoramiento específico y un Registro Público, ya que disponer de medios electrónicos no implica olvidar las formas más tradicionales de comunicación con el ciudadano, sobre todo teniendo en cuenta la especificidad y dificultad de alguna de las consultas relacionadas con vivienda que pueden ser más accesibles mediante el contacto directo. Además, este canal permite ser atendido por trabajadores que conocen la lengua de signos española.
- **Telefónico:** Incluido dentro del Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano de la Comunidad de Madrid (en el número 012), el ciudadano que elige la opción "Información en materia de vivienda" puede contactar con la Oficina de Vivienda de lunes a viernes de 09 a 20 horas y los sábados de 10 a 13 horas.





- Página Web (www.madrid.org/oficinavivienda): Portal de información en materia de vivienda, con aplicaciones informáticas, contenidos y variada documentación que permiten la consulta online de los ciudadanos. Además, dispone de un Registro Telemático, a través del cual se puede realizar una inscripción para el registro de demandantes de vivienda y aportar la documentación necesaria, sin tener que acudir presencialmente a un Registro Público.

Esta Web ha sido implementada siguiendo los criterios de usabilidad que dicta la Dirección de Administración Electrónica de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM). Así, y a modo de ejemplo, al objeto de mejorar la accesibilidad de los documentos que pueden ser descargados del Portal, además de difundirse como archivos en formato pdf también se hace, como mínimo, en archivo de texto sin formato (de forma que pueda ser utilizado con programas lectores por personas con deficiencias visuales) o en archivo de audio.

- Correo electrónico (oficinavivienda@madrid.org), a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas o presentar documentación.
- Correo ordinario, a través del cual se recibe principalmente documentación.
- Fax electrónico.
- Quioscos interactivos: Ubicados generalmente en la Oficina de Vivienda, también se desplazan a ferias y congresos, donde los ciudadanos pueden informarse o inscribirse al Plan de Vivienda Joven.

Se han realizado dos campañas en las que un autobús, el Bus de la Vivienda, recorrió los diferentes municipios de la Comunidad de Madrid a modo de oficina móvil para acercar aún más los servicios de la Oficina de Vivienda y se ha llevado a cabo alguna experiencia de envío de mensajes SMS a los agraciados de algún sorteo de vivienda. En la actualidad, también, se está trabajando con la tecnología de la Televisión Digital Terrestre (TDT) para añadir un nuevo canal de comunicación para el ciudadano.

Esta diversidad de canales de comunicación se gestiona a través de una aplicación informática,



el Sistema de Atención al Ciudadano de la Oficina de Vivienda (SAC). Éste se encarga de centralizar los distintos canales de acceso, recoger las consultas de información y las

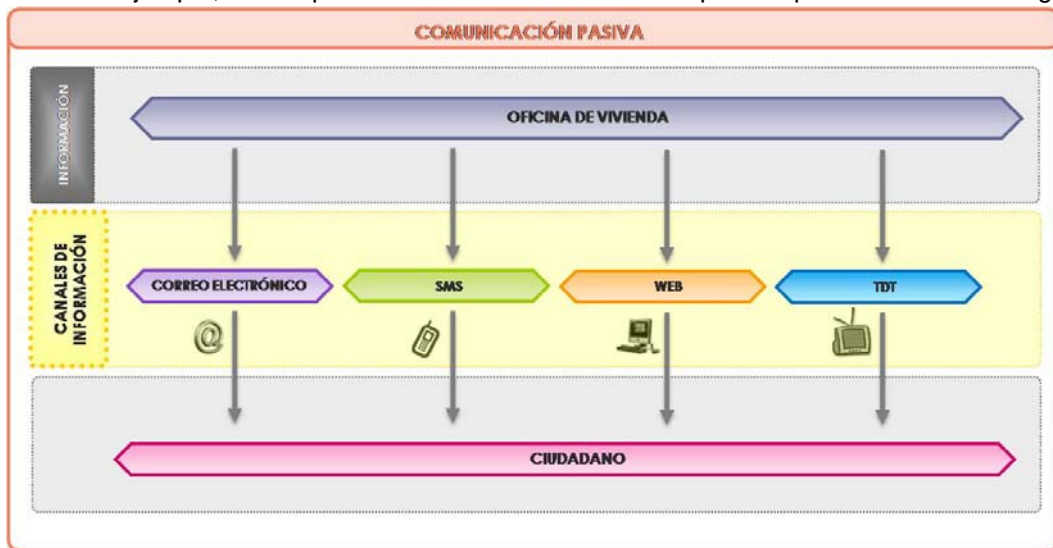
solicitudes de inscripción a la Lista Única de Solicitantes y centralizar las comunicaciones salientes, almacenando esta información para control y fines estadísticos.

b. Interacción con el ciudadano.

En este sentido, la Oficina de Vivienda no sólo se plantea como un punto de información pasivo, sino que establece una comunicación bidireccional con el ciudadano, ya que la mejor manera de mejorar la calidad de los servicios prestados es contar con la participación y opinión de los usuarios. Así, se pueden distinguir diferentes tipos de comunicación:

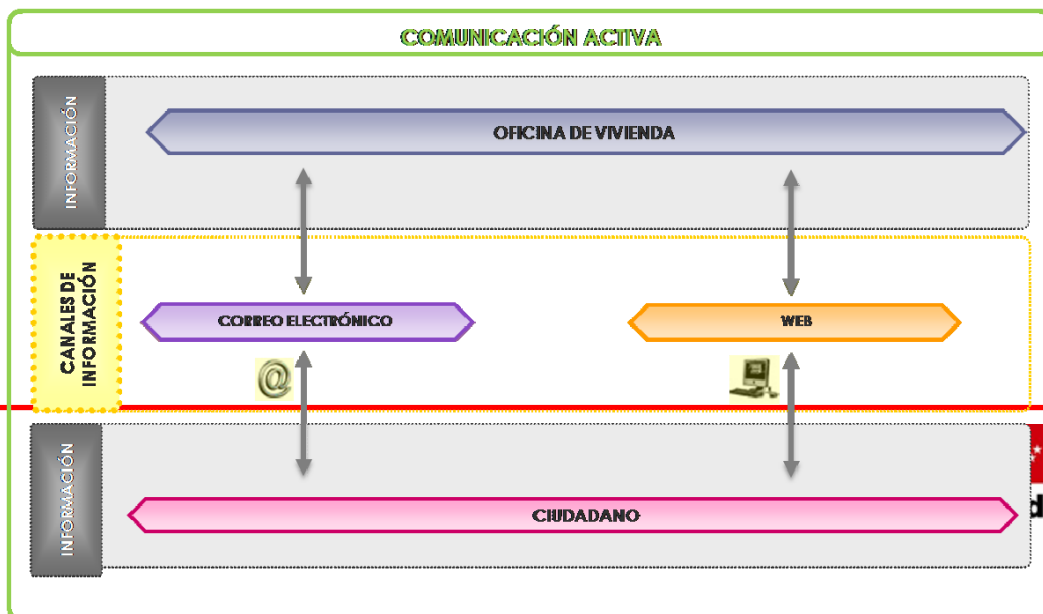
a) **Comunicación pasiva:** Se trata de una comunicación unidireccional, esto es, la Oficina de Vivienda se pone en contacto con el ciudadano y le transmite aquella información que considera oportuna, aun sin esperar una respuesta o participación activa por parte del ciudadano. Este tipo de comunicación se ha establecido de manera puntual en algunos casos y en otros se hace de manera regular; los canales más utilizados son el correo electrónico, la Web y los canales de comunicación tradicionales, como el correo ordinario.

A modo de ejemplo, este tipo de comunicación se ha empleado para informar de alguna



eventualidad a los participantes de un sorteo de viviendas protegidas (por SMS), enviar el Boletín bimensual de la Oficina de Vivienda (por correo electrónico y correo ordinario), retransmitir los sorteos a través de la página Web, etc.

b) **Comunicación activa:** Se trata de una comunicación bidireccional, esto es, la Oficina de Vivienda se pone en contacto con el ciudadano y le transmite aquella información que

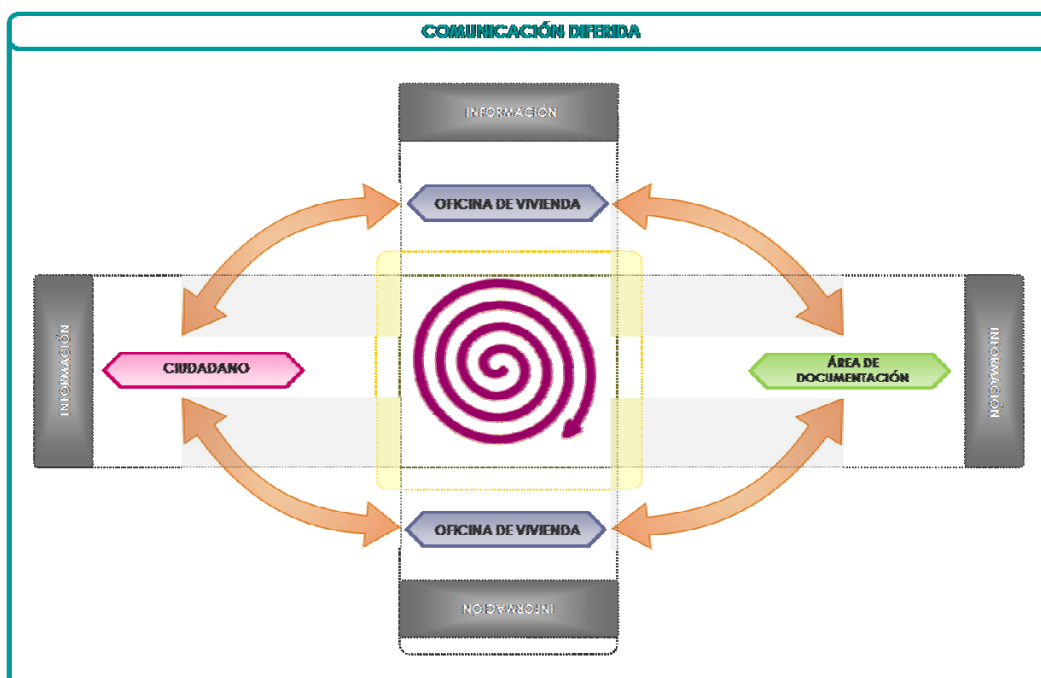


considera oportuna y viceversa, el ciudadano se comunica con la Oficina haciendo uso también de las NTIC. Sin duda lo más interesante de esta comunicación es el uso que hace la Oficina de Vivienda de esta información, haciendo partícipe al ciudadano de su propia actividad. La comunicación activa se produce principalmente a través de dos canales de comunicación: el correo electrónico y la página Web.

En esta forma de comunicaciones podemos destacar las encuestas realizadas en la página Web y por correo electrónico (además, de en el resto de canales de comunicación) y las *Preguntas Frecuentes* disponibles en la página Web.

En el primer caso, las respuestas de los ciudadanos se reciben a través del Sistema de Atención al Ciudadano y son estudiadas con objeto de modificar aquellos aspectos susceptibles de mejora propuestos por los encuestados en cuestiones de la calidad del servicio utilizado. En el segundo caso, los ciudadanos pueden valorar las respuestas a las consultas y realizar comentarios al respecto, que también se reciben y estudian en la Oficina de Vivienda, para realizar modificaciones o crear nuevas preguntas frecuentes.

c) Comunicación diferida: Se trata también de una comunicación bidireccional, pero que permite incluso establecer un diálogo entre ciudadano y la Administración. La Oficina de Vivienda, a través de sus múltiples canales de comunicación, permite al ciudadano plantear sus dudas para que éstas sean resueltas en el menor tiempo posible.



En este tipo de comunicación, se pueden resaltar dos procesos; la Gestión de Respuestas a las consultas por correo electrónico, en la que es posible establecer un diálogo entre la Oficina de Vivienda y el ciudadano, casi como un Foro de preguntas y respuesta. Basándose en esta experiencia se está trabajando en un Foro especializado en materia de vivienda que permita esta misma comunicación en tiempo real.



Por otro lado, la Gestión del Conocimiento, gracias a la cual se hace uso de las cuestiones planteadas para ampliar y mejorar la información prestada, generando conocimiento que difunde de diferentes maneras. Esta gestión es un proceso de gran relevancia para la Oficina de Vivienda en el que, tanto trabajadores como ciudadanos, tienen una importancia fundamental así como los canales de comunicación basados en las NTIC.

c. Modernización y simplificación del servicio.

De esta manera, se intenta conseguir un punto de información que funciona al mismo ritmo que las necesidades de los ciudadanos que acuden a ella, lo que convierte a la Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid en un organismo moderno y adaptado a las características de la Sociedad de la Información. Y es que el uso de las tecnologías ha sido una constante desde la creación de la Oficina de Vivienda como se puede observar en los siguientes ejemplos:

- **Aplicación informática de sorteos:** Los sorteos de vivienda protegida han evolucionado desde el tradicional método de extracción de números del bombo a un sistema de sorteo informatizado que cuenta con todas las garantías de imparcialidad exigibles. La aplicación de sorteos cuenta con la documentación técnica necesaria, entre la que se encuentra el resultado de una auditoria del código de la aplicación, oportunamente protocolizada por notario, que avala la fiabilidad del sistema.



- **Formaciones virtuales:** Debido a las características del funcionamiento de la Oficina de Vivienda se ha hecho necesario implantar un proceso de formación virtual continua que simplifique el proceso de adquisición de los conocimientos necesarios por parte de los trabajadores para poder atender las consultas de los ciudadanos. Con este objetivo, se pone a disposición de los trabajadores documentos, noticias, alertas, etc, de manera virtual. Estos contenidos se van archivando en el Sistema de Atención al Ciudadano siguiendo criterios temáticos y cronológicos preestablecidos para asegurar tanto la comunicación como el aprendizaje. El SAC permite, además, auditar quiénes han consultado estos contenidos y quiénes no, e incluso recoger peticiones o consultas de los propios trabajadores que son atendidas por el área de documentación, en un claro ejemplo de comunicación bidireccional.

d. Accesibilidad.

Otro objetivo que ha intentado la Oficina de Vivienda ha sido lograr que sus servicios fueran accesibles de diferentes formas, para facilitar su utilización por los usuarios. En este caso, se pueden citar varios ejemplos:

- **Simuladores y aplicaciones de consulta:** En los quioscos interactivos y en la página Web se dispone de diferentes aplicaciones de consulta (calculadora del Plan Joven que permite conocer el precio de renta y de venta de las viviendas, calculadora de hipotecas, calculadora de ingresos familiares, consulta de promociones de vivienda protegida en



construcción, etc) y simuladores que guían al ciudadano a las opciones de ayudas y viviendas protegidas a las que pueden acceder en función de sus condiciones socio-económicas.

- **Inscripción telemática en la Lista Única:** Se ha añadido como canal de entrada de las solicitudes el registro telemático disponible en la página Web.

e. Caso práctico: Aplicación en la Lista Única de Solicitantes.

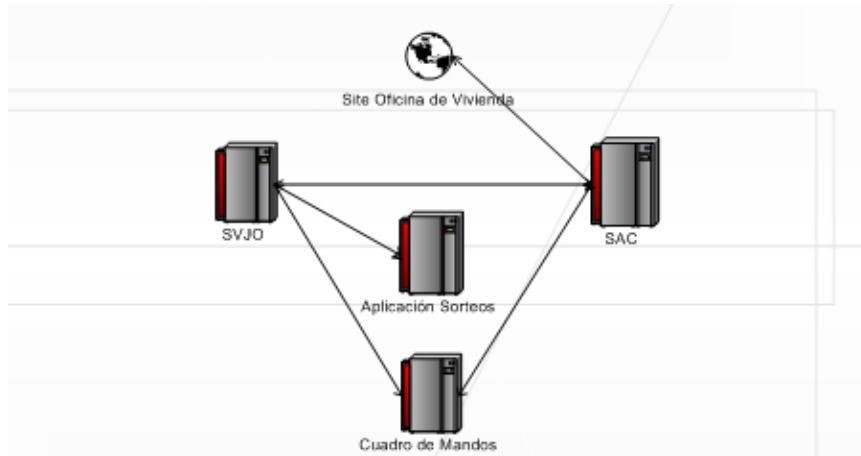
Estas características que se han señalado se materializan de forma global en la gestión de la Lista Única de Solicitantes que realiza la Oficina de Vivienda, de la que se puede citar:

- **Diversidad de canales de entrada de datos:** Gestión telemática, correo electrónico, fax, correo ordinario y presencial en cualquier Registro Público o en la Oficina de Vivienda.
- **Información al ciudadano:** La Oficina de Vivienda emplea su multicanalidad para atender al ciudadano en cuantas consultas le surjan y dispone de diferentes Guías Informativas (sobre Trámites de la Lista Única, Plan de Vivienda Joven, Promociones de Vivienda Protegida) y herramientas informáticas, como la Consulta de Lista Única a través de la cual un joven puede consultar sus datos y ejercer los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación, modificación y anulación, o la Calculadora del Plan Joven con la que puede conocer los precios de las viviendas.
- **Comunicaciones entre ciudadano y Oficina de Vivienda:** La gestión de la Lista Única implica diferentes comunicaciones bidireccionales entre la Oficina de Vivienda y el ciudadano (envío instantáneo de un correo electrónico de notificación en el momento de grabar una solicitud con información deficiente o comunicarle su condición de agraciado de un sorteo por parte de la Oficina de Vivienda, o enviar una modificación de la dirección de contacto o renunciar a una vivienda por el ciudadano).
- **Procedimiento eficiente de requerimiento de datos:** Para inscribirse sólo es necesario presentar una fotocopia de un documento de identificación válido; la documentación necesaria para verificar el cumplimiento de requisitos para acceder a una vivienda sólo se requiere a los jóvenes que resultan agraciados en un sorteo. De esta forma, se facilita la inscripción y la Administración no almacena documentación innecesaria, como se destacó en el accésit obtenido en el II Encuentro a las mejores prácticas europeas en materia de protección de datos personales de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid en 2005.
- **Control de calidad y procedimiento de seguridad para el tratamiento de datos personales:** Existen procedimientos de validación de los datos y se facilita al ciudadano la consulta de los mismos para que puedan ser actualizados por él. En lo que se refiere al manejo de datos de carácter personal y las cesiones previstas, se requiere el consentimiento del interesado. Además, están establecidas diferentes medidas (procedimientos, roles de acceso, normas de seguridad, garantías de confidencialidad) para asegurar el control sobre el tratamiento de los datos.

4. Componentes tecnológicos que dan soporte a la prestación de los servicios de la Oficina de Vivienda.

La Oficina de Vivienda utiliza una plataforma tecnológica basada en un conjunto de Sistemas de Información, desarrollados cada uno de ellos con una tecnología diferente (.Net, Oracle Forms y Java), integrados mediante un conjunto de Webservices que actúan como pasarelas entre los diferentes Sistemas.



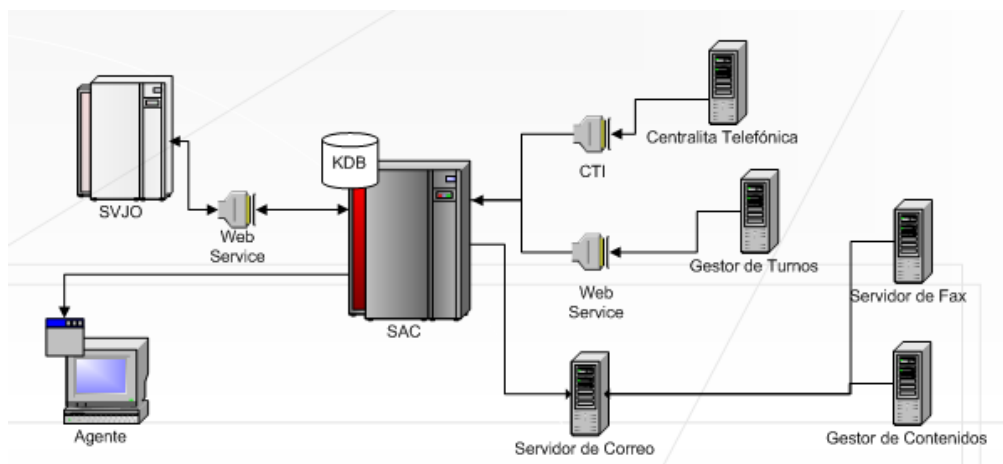


Los Sistemas de Información utilizados son los siguientes:

Sistema de Atención al Ciudadano (SAC):

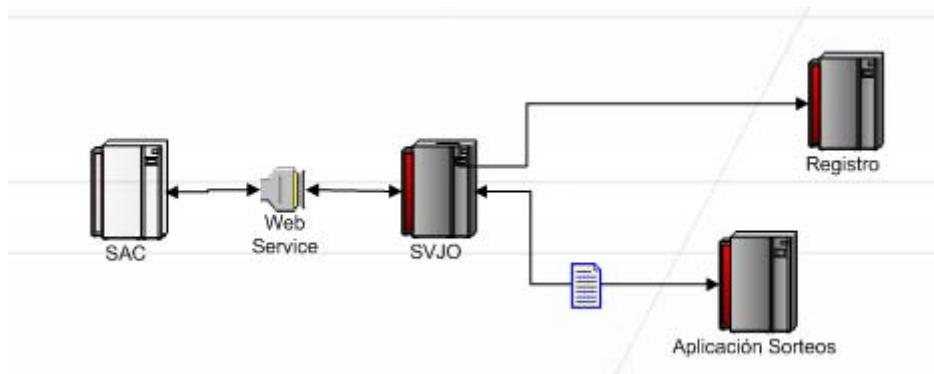
Se trata de un producto comercial de Customer Relationship Management (Siebel eBusiness v7.5) adaptado por Indra a las necesidades de la Oficina de Vivienda. Dentro de las funcionalidades que aporta a la Oficina de Vivienda cabe destacar:

- La gestión integral de las comunicaciones con los ciudadanos por los canales de atención de la Oficina de Vivienda. Las comunicaciones son registradas de forma permanente en el sistema, por lo que es posible acceder a todas las interacciones realizadas entre un ciudadano concreto y la Oficina de Vivienda independientemente del canal utilizado. La mayor parte de los canales mencionados utiliza su propio sistema de gestión (centralita, gestor de turnos, servidor de fax y servidor de correo electrónico), todos ellos integrados con el Sistema de Atención al Ciudadano.
- La administración de la base de datos de conocimiento (Knowledge Database) del servicio de atención de la Oficina de Vivienda.

**Sistema de Gestión de Solicitudes de Vivienda del Plan Joven (SVJO):**

Se trata de un aplicativo desarrollado por ICM para gestionar la Lista Única de Solicitantes de Vivienda con Protección Pública con Opción de Compra para Jóvenes (VPPA OC-J). Los procesos implementados se pueden agrupar en tres fases:

- Desde que una solicitud es dada de alta hasta que su interesado pasa a formar parte de la Lista Única, incluyendo la subsanación de las solicitudes incompletas.
- Desde que se genera la Lista Única de un mes hasta que se obtienen las listas de participantes de los sorteos que se convoquen.
- Desde que se cargan los agraciados en un sorteo hasta que se obtiene la lista final de adjudicatarios.



Aplicación de Sorteos:

Se trata de un aplicativo desarrollado por Indra Sistemas, S.A. para realizar sorteos de vivienda en sustitución del tradicional bombo.

Previo al sorteo se introduce en la aplicación la lista de parcelas y el número de titulares y reservas a seleccionar para cada una de ellas, tal como aparece en la convocatoria pública, y se carga un fichero de texto que contiene la lista final de participantes con su número de participación. Internamente el Sistema toma la fecha y hora, considerando hasta los milisegundos, del momento en que el notario da inicio al sorteo y genera una "semilla", a partir de la cual, y utilizando una rutina de tipo aleatoria (algoritmo de generación de números pseudos-aleatorios "Mersenne Twister", versión 9), el Sistema genera internamente los números seleccionados así como la lista de beneficiarios titulares y reservas para cada una de las parcelas.

El procedimiento del sorteo está protocolarizado ante notario, de tal manera que cualquiera puede comprobar si se siguen los pasos previamente indicados. La aplicación está certificada por Indra y ha sido auditada por una empresa independiente.

Web de la Oficina de Vivienda

Se trata de un Web con entidad propia dentro del portal de la Comunidad de Madrid (madrid.org) implementado mediante el gestor de contenidos Fatwire. La utilización de este gestor permite que el equipo de documentación de la Oficina de Vivienda actualice sus contenidos diariamente y en tiempo real.

Esta Web no sólo permite la descarga de formularios, noticias, boletines, normativa, etc, sino que sirve como herramienta de consulta y gestión para el ciudadano, por ejemplo, para:

- Consultar el estado administrativo de las solicitudes de inscripción a la Lista Única.
- Consultar las promociones que han sido calificadas como de Protección Pública en la Comunidad de Madrid. También se facilitan los datos del emplazamiento de la promoción de viviendas, el número de viviendas y el nombre del promotor.



- Presentar telemáticamente, siempre que disponga de un certificado digital, una solicitud de inscripción a la Lista Única.

Cuadro de Mandos

La Oficina de Vivienda dispone de un cuadro de mandos, construido sobre el producto comercial Microstrategy, que extrae información de todos los sistemas de información que soportan su operativa.

La implantación de esta herramienta forma parte del Plan de Calidad desarrollado por la Oficina de Vivienda, que pretende controlar y optimizar los procesos de atención y gestión que se llevan a cabo en la misma, para mejorar la satisfacción del ciudadano. A modo de ejemplo, permite facilitar a las administraciones locales información sobre la demanda de vivienda de los jóvenes empadronados en su municipio a partir de los datos de la Lista Única del Plan Joven.

5. Estructura organizativa para la prestación de los servicios.

La Oficina de Vivienda es un proyecto de la Comunidad de Madrid, gestionado por la Subdirección General de Información de Vivienda, perteneciente a la Consejería de Vivienda. Este servicio se presta con la integración y colaboración de instituciones públicas y empresas:

- Comunidad de Madrid: Administración Pública Territorial, con competencia en el ámbito definido por 179 municipios y una población superior a los 5´7 millones de habitantes.
- GSS Venture, SL: Empresa privada dedicada a la prestación de servicios de información y atención al ciudadano.
- Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM): Organismo Autónomo de carácter administrativo de la Comunidad de Madrid.

- Indra Sistemas, SA: Empresa privada dedicada a las soluciones tecnológicas.

La estructura organizativa de la Oficina de Vivienda es la siguiente:



La atención al ciudadano está organizada en dos líneas; una primera línea de información general en materia de vivienda y una segunda más especializada y personalizada, formada por expertos en diversas materias (Administrativo, Económico, Social y Jurídico), en función de las demanda del ciudadano. Estas líneas de atención se apoyan en un equipo de consultores y técnicos, encargados de gestionar la información que se produce en ambas líneas de atención y transformarla en conocimiento.

6. Logros

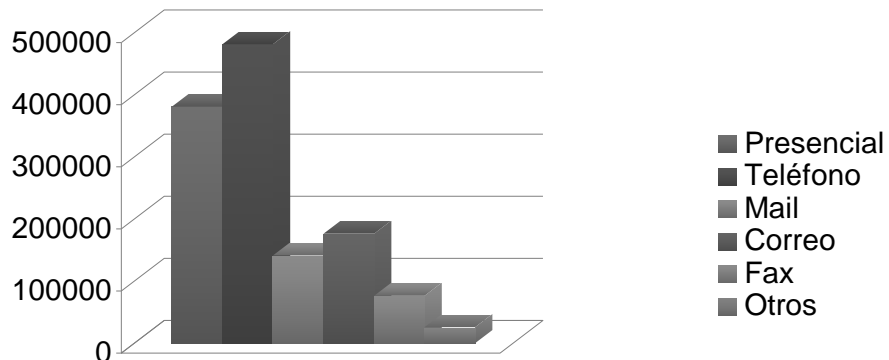
El principal objetivo de la Oficina de Vivienda es servir de punto de información centralizado en materia de vivienda para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, por lo que el grado de éxito o fracaso de este proyecto, como cualquier servicio público de atención, no debiera valorarse en la implantación de modernas tecnologías y aplicaciones o en la obtención de diferentes reconocimientos, sino en el nivel de utilización por parte de sus usuarios (los ciudadanos) y en su nivel de satisfacción por el servicio prestado.

En este sentido, los más de 1,28 millones de atenciones y 25 millones de visitas a la página Web en menos de 3 años dan la confianza suficiente para seguir trabajando en esta línea.

Utilización de los servicios de información:



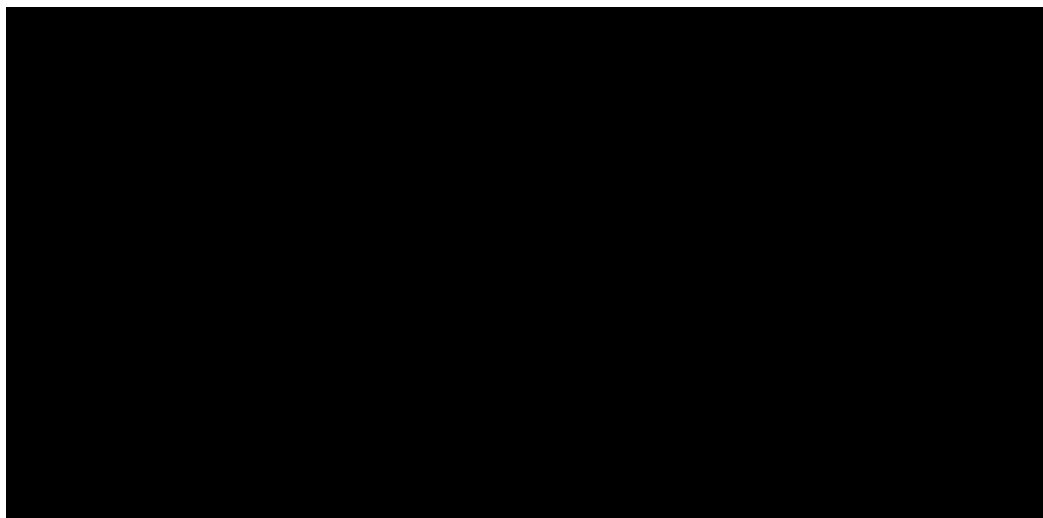
Sin contabilizar las visitas a la página Web, la Oficina de Vivienda ha prestado desde su inauguración, el 18 de febrero de 2005, **1.283.439** de atenciones en materia de vivienda, distribuidas de la siguiente manera:



En cuanto los accesos a la página Web, se han contabilizado más de 25 millones de visitas lo que la convierte en una de las más visitadas de la Comunidad de Madrid. Hasta alcanzar esta cifra, la evolución ha sido siempre creciente, desde las 1.000 visitas diarias hasta superar las 60.000.

Evolución del Registro Único de Demandantes (presentación del incremento de inscritos).

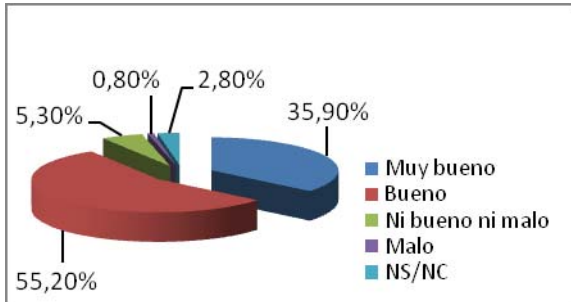
Hasta la fecha se han presentado 894.559 solicitudes de inscripción en la Lista Única de Solicitudes, de las cuales 731.073 han sido incorporadas a este Registro, y que corresponden a **287.726** jóvenes madrileños. Esta cifra representa más del 16% de la población joven empadronada en la Comunidad de Madrid, lo que da una idea del éxito de esta iniciativa.



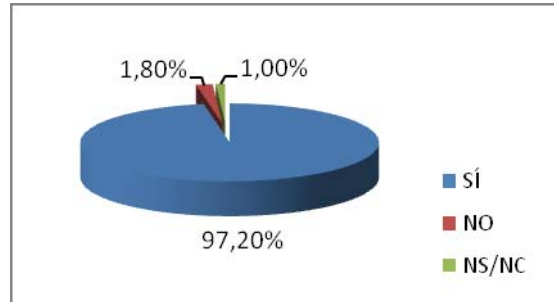
Presentación de los resultados de las encuestas de satisfacción.

Con carácter semestral, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios de la Oficina de Vivienda a través de los diferentes canales de comunicación disponibles. La última realizada en mayo de 2007, presentó las siguientes conclusiones:

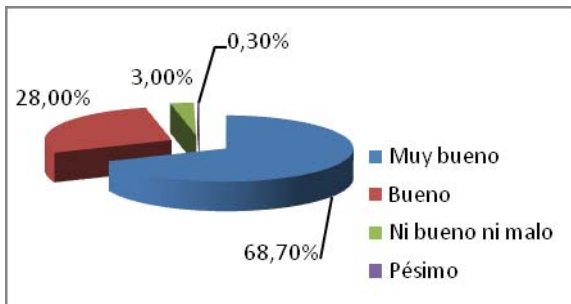
Calidad del servicio: Más del 90% lo consideró bueno o muy bueno.



Recomendación de utilización: Más del 97% recomendaría el servicio utilizado.



Trato ofrecido: Más del 96% lo consideró bueno o muy bueno.



Claridad en las explicaciones: Más del 94% comentó que eran claras o muy claras.

