

NÚMERO 1

SEGUNDO EJERCICIO: SEGUNDA FASE

RAMA SOCIAL

El Organismo Autónomo Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid tiene establecidas sus funciones en el Decreto 244/2015, de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, modificado por el Decreto 234/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la organización, estructura y régimen de funcionamiento de la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid, siendo, entre otras:

- La promoción y rehabilitación pública de vivienda y su edificación complementaria y equipamiento; la adquisición de estas en ejecución o terminadas para su adscripción a los programas del Organismo.
- La constitución y participación en asociaciones, sociedades, empresas, consorcios y otros entes públicos y privados para la elaboración y ejecución de programas en la materia de su competencia, e igualmente la formalización, con las mismas, de los convenios, acuerdos o protocolos que se consideren oportunos para el cumplimiento de sus fines.
- La erradicación del chabolismo, el realojo y la integración social de las personas y familias afectadas, en el marco de lo previsto en los convenios-programas que se suscriban con Ayuntamientos, Mancomunidades y otras Administraciones públicas, que deberán contemplar la delimitación territorial, poblacional y temporal, los requisitos de los beneficiarios para acceder a una vivienda y los términos en los que ha de llevarse a cabo la integración social de las personas y familias afectadas.
- Proponer cuantas iniciativas de carácter normativo sean precisas en materia de prevención del chabolismo y de realojamiento de familias que viven en infraviviendas en la Comunidad de Madrid.
- Desarrollar tareas de investigación, formativas, educativas, divulgativas o de otra índole, que permitan un mejor conocimiento de la evolución del chabolismo en la Comunidad y las causas que lo generan, con el fin de favorecer la mejor comprensión del mismo y la solución más adecuada en cada momento.

Realizado un análisis de las quejas y reclamaciones recibidas durante el primer trimestre de 2025, se enfrenta a una serie de problemas derivados de la baja eficiencia en la gestión de sus servicios públicos (falta de promoción y rehabilitación de vivienda pública, quejas de ciudadanos en cuanto a la rehabilitación de viviendas, ampliación de las zonas donde el chabolismo ha tomado forma y poco conocimiento de las actividades que lleva a cabo por parte de la ciudadanía de la Comunidad de Madrid).

El nuevo equipo directivo quiere implantar un modelo de gestión basado en principios de calidad para el análisis y solución de los problemas detectados, vincular las metas del plan estratégico con el desempeño de las áreas y fomentar la rendición de cuentas. Hasta ahora, el trabajo se ha basado en rutinas, tareas poco evaluadas y con escaso seguimiento.

Elabore el diseño de un modelo de gestión basado en la administración de calidad con el fin de un logro de objetivos a definir por la Agencia, estableciendo las etapas de su implementación, que permita:

- **Detectar problemas de organización y priorizarlos.**
- **Definir objetivos claros y medibles.**

Defina las ventajas de la implementación de este modelo en su organización.

De igual manera, establezca un sistema de evaluación del rendimiento de las personas que trabajan dentro de la Agencia de Vivienda de la Comunidad de Madrid.