

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

DICIEMBRE 2015



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Informe: contenido y características

• Situación de la Gestión Administrativa de la Gerencia de Urbanismo, a cierre del año 2015, referida a:

- Expedientes y aportaciones (SEA)
- Obras Menores, Vallas y andamios (SEA)
- Obras Menores, Vallas y Andamios, apertura actividades, ITE, urbanística y apertura, alineaciones y rasantes, urbanística de reforma (tramit@)
- Resto de solicitudes (BD Locales)
- Atenciones al ciudadano (BD QMATIC)
- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008
- Evaluación de la Satisfacción de los usuarios
- Administración electrónica y proyectos de innovación
- Relaciones Institucionales

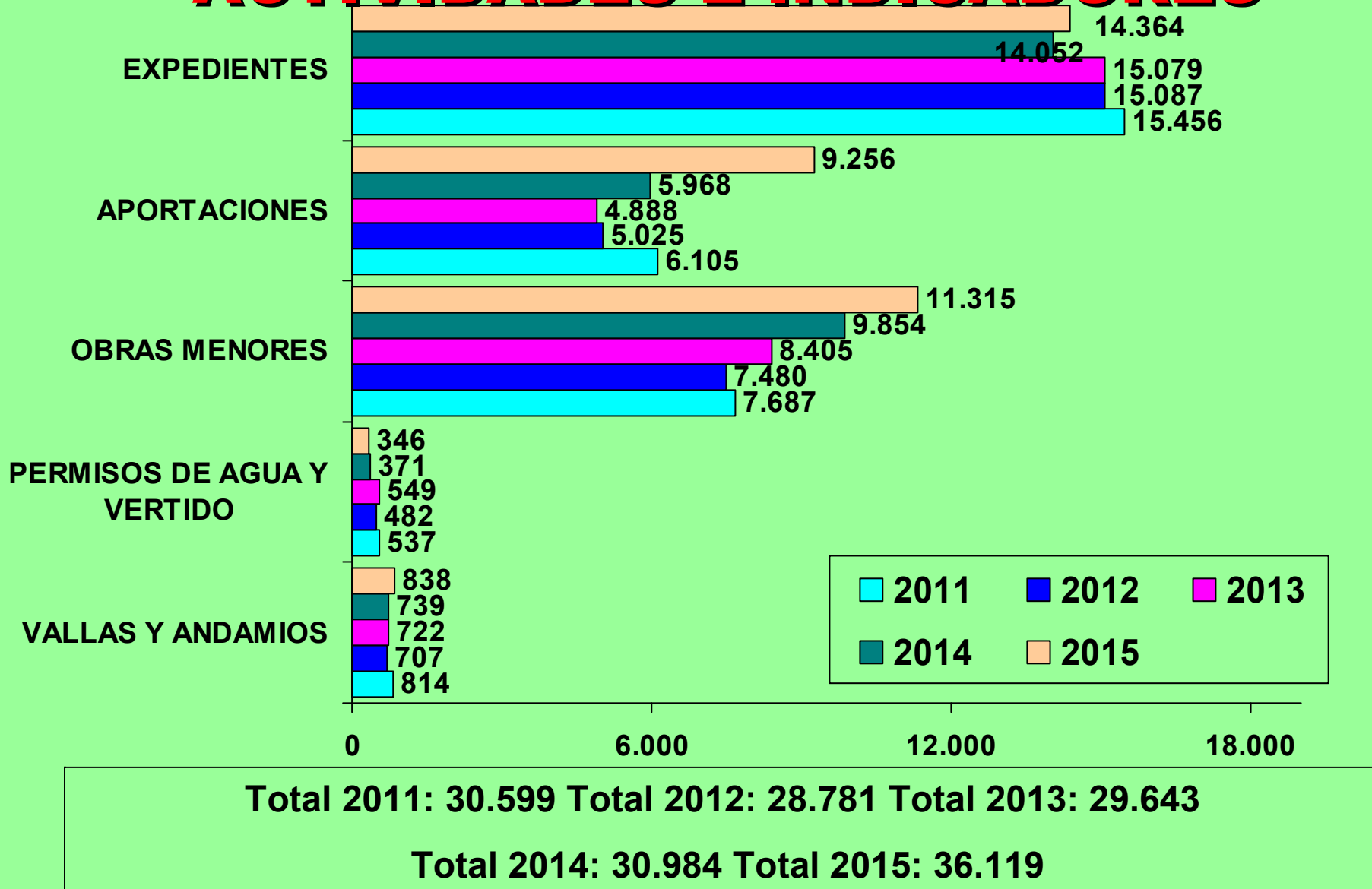
• Cuadros e indicadores periódicos de actividad

• Fuentes: SEA, tramit@, Qmatic, Bases de Datos y Sistemas locales / Elaboración propia

Sistema de Seguimiento y Control de la Gestión

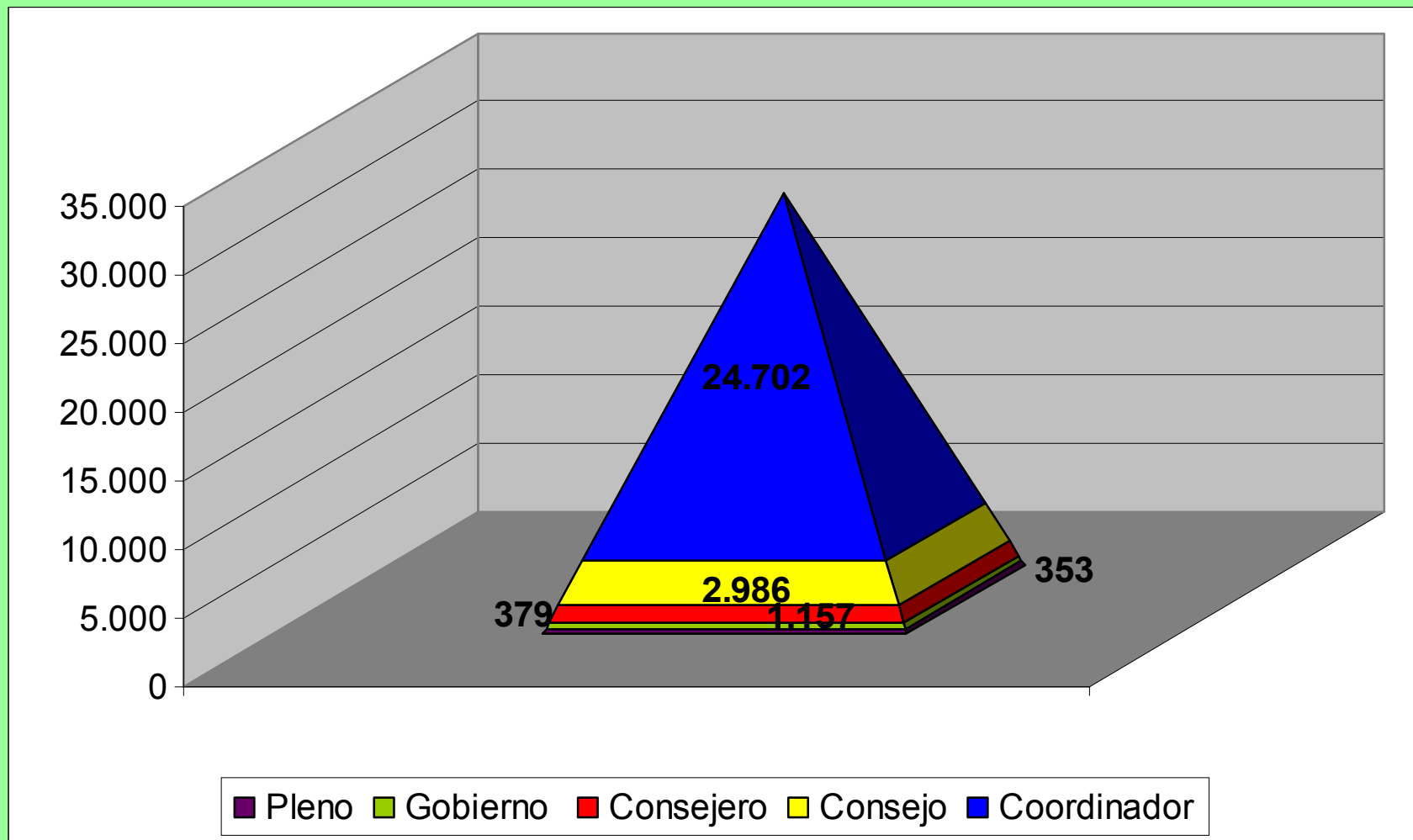
- Control semanal dictámenes en Consejo de Gerencia y otros órganos resolutorios
- Seguimiento mensual de entradas y salidas de expedientes
- Evaluación mensual de situación de carga pendiente
- Inventario anual de expedientes (noviembre)
- Atenciones al ciudadano (evaluación mensual)
- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 (auditoría anual)
- Evaluación de la Satisfacción de los usuarios (anual)
- Proyectos de innovación: según programa

ACTIVIDADES E INDICADORES



ACUERDOS Y RESOLUCIONES

Distribución anual de expedientes por órganos resolutorios (2015)

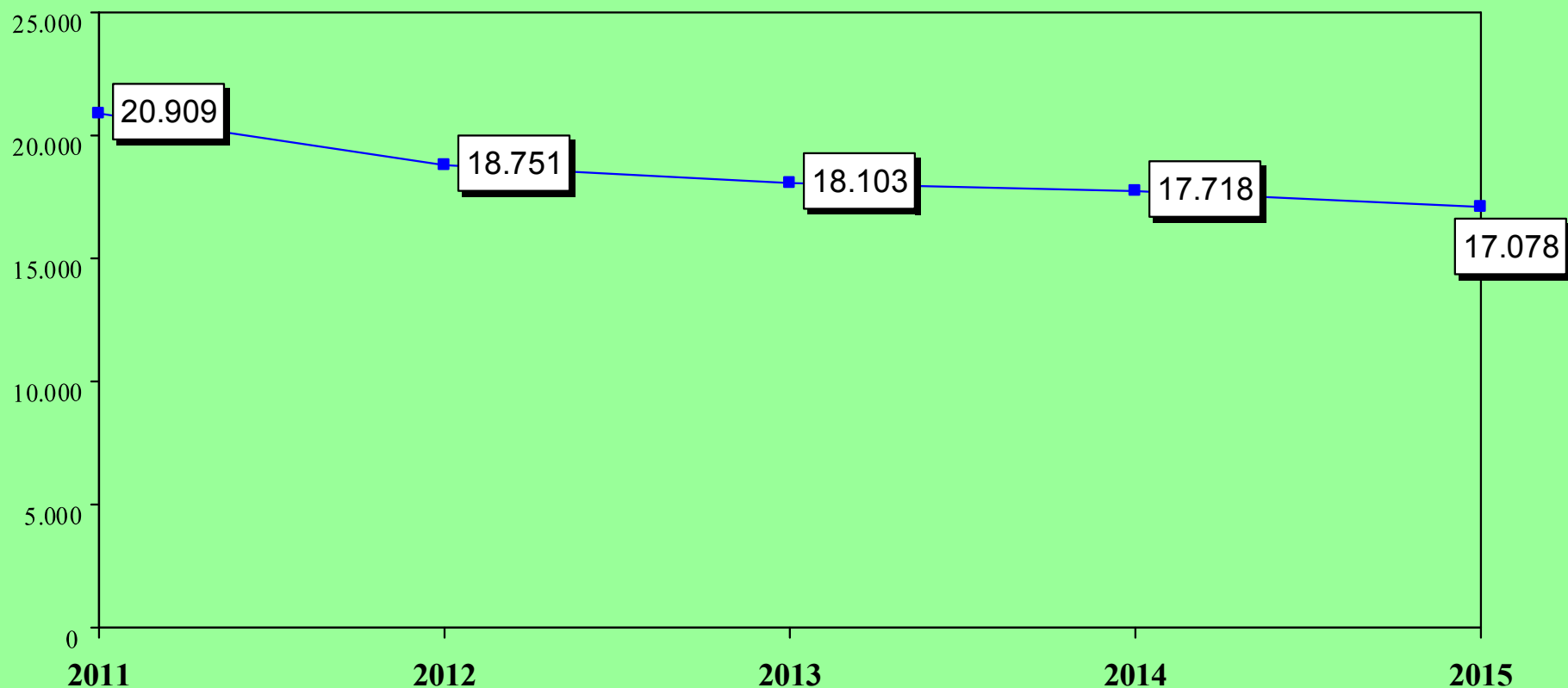


Dirección de Servicios de

ACUERDOS Y RESOLUCIONES

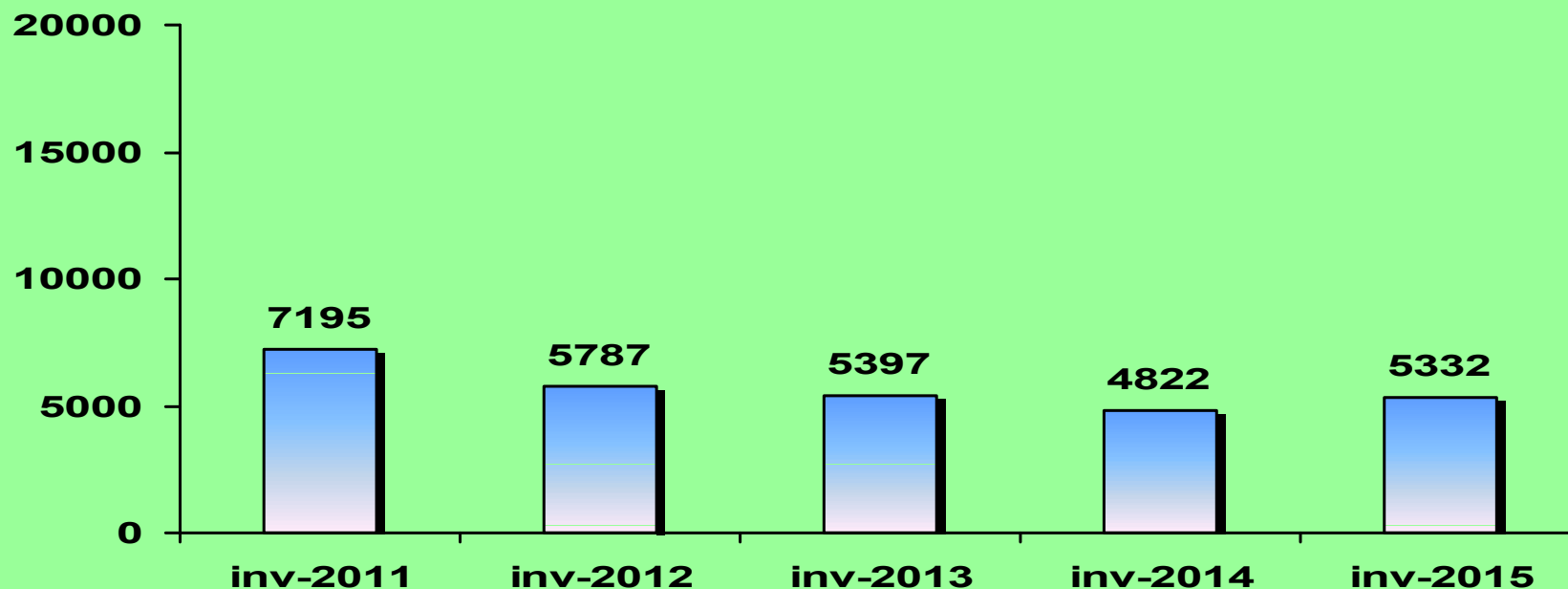
de Consejo de Gerencia y resto de órganos resolutorios

Evolución anual de expedientes. 2011 - 2015



GESTION ADMINISTRATIVA: EXPEDIENTES PENDIENTES

EVOLUCION ANUAL: 2011 - 2015



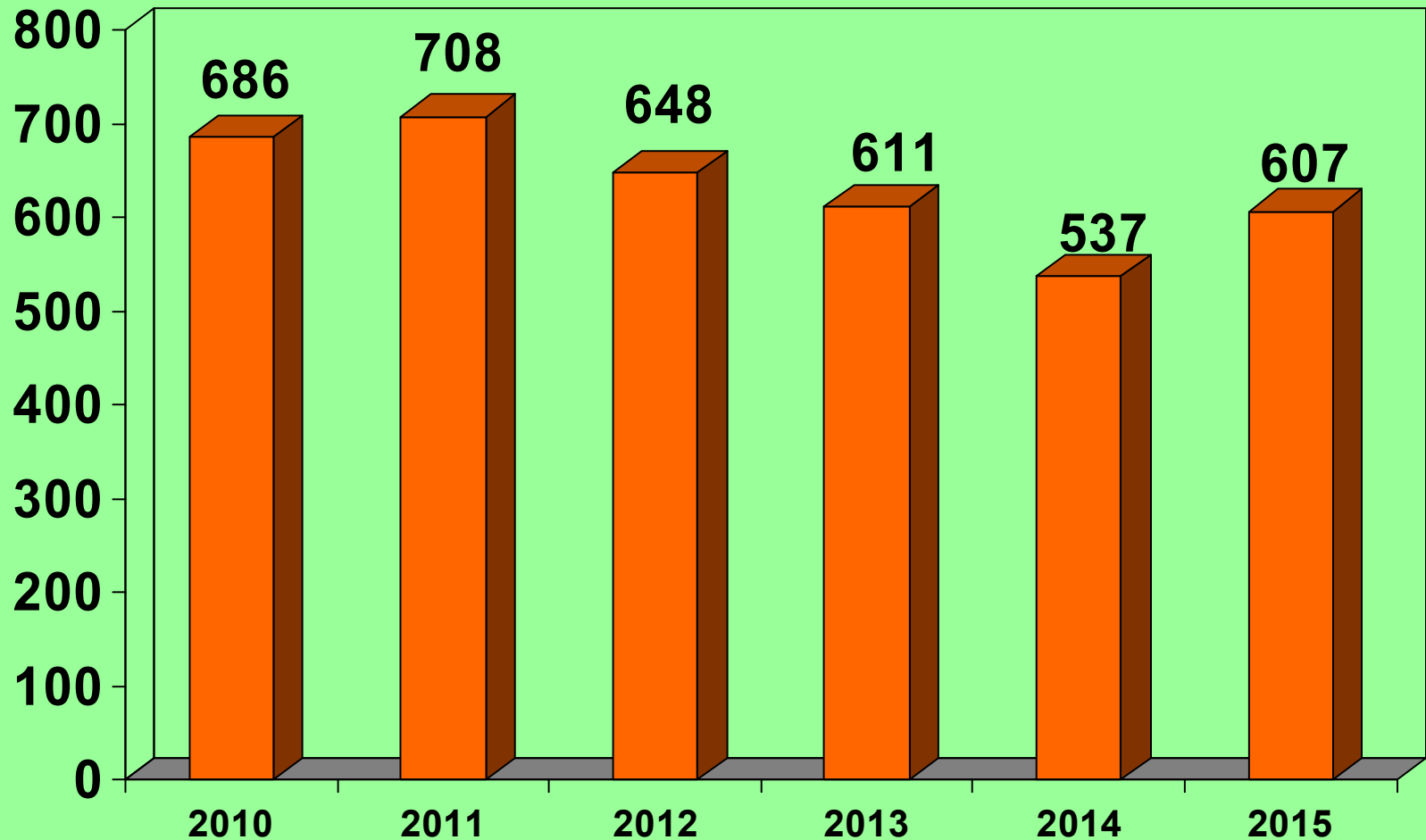
Entradas por año:	15.456	15.087	15.079	14.052	14.364
Entrada Acumulada:	15.456	30.543	45.622	59.674	74.038
Gestión/Red. Anual*:	16.515	16.495	15.469	14.627	13.854
Gestión/Red. Acum.:	16.515	33.010	48.479	63.106	76.960

*Media últimos tres años: 14.650

Dirección de Servicios de

LICENCIAS URBANÍSTICAS Y DE APERTURA

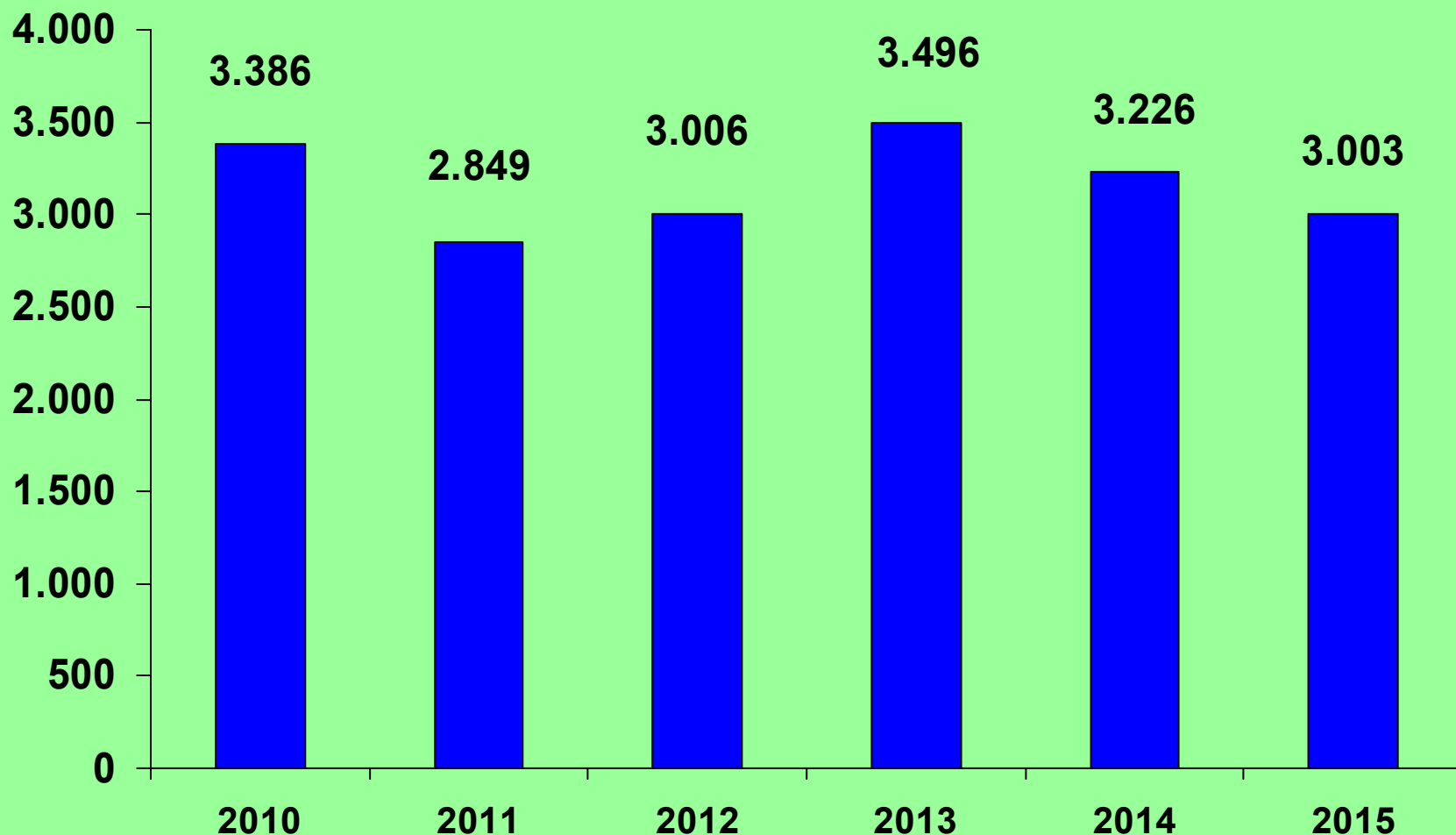
Evolución de expedientes resueltos (años 2010 a 2015)



Dirección de Servicios de

LICENCIAS, DECLARACIONES Y COMUNICACIONES SOBRE ACTIVIDAD *

Evolución de expedientes resueltos: años 2010 a 2015

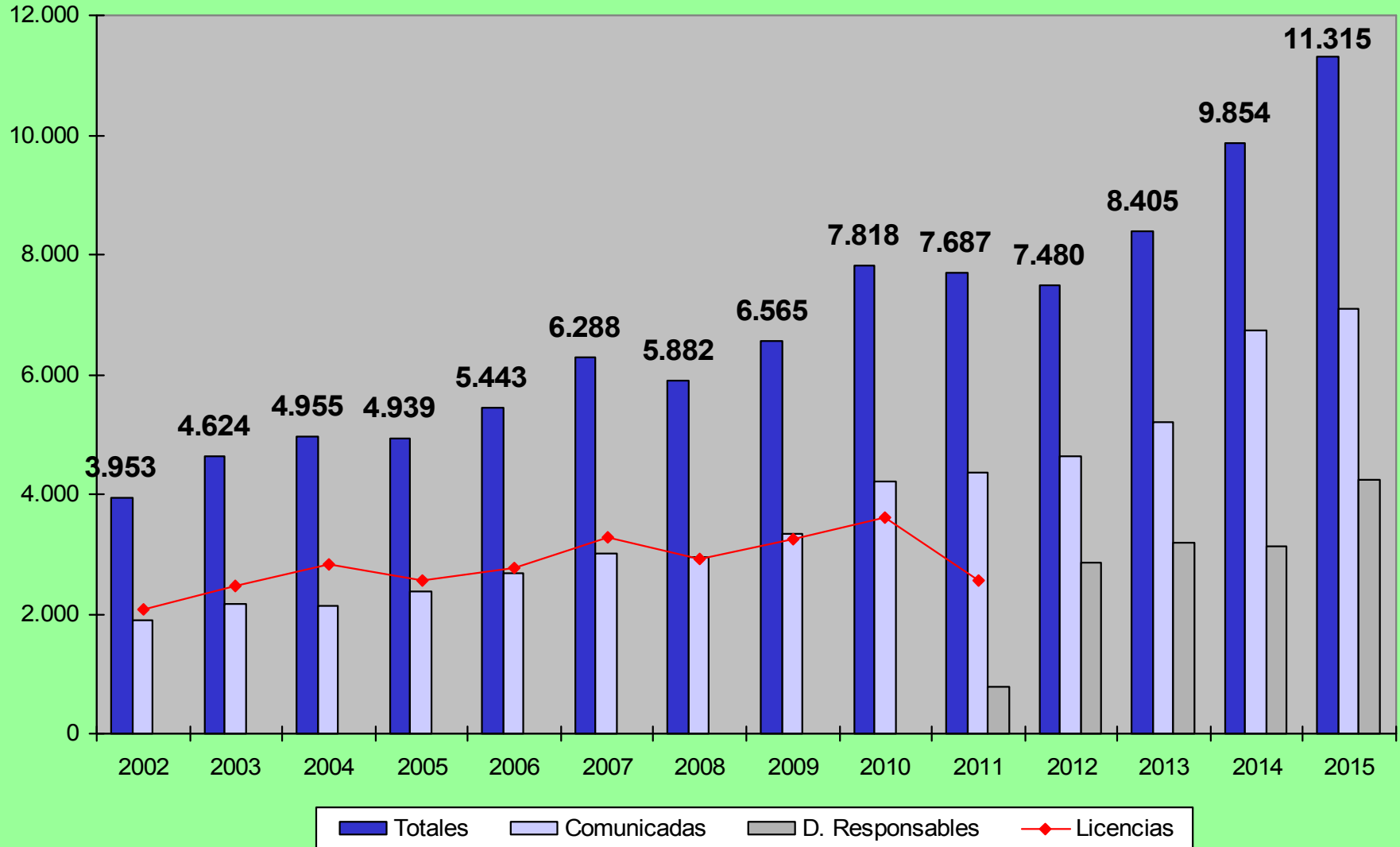


* Incluye expedientes referidos a establecimientos de actividades (calificadas y no calificadas) X414-T414, X415,X417, X448, X495, X403,X408, el X446 (tema antiguo entrada integrada) y su segregación desde junio 2013 en X546-T546- X547, X548

Dirección de Servicios de

OBRAS MENORES

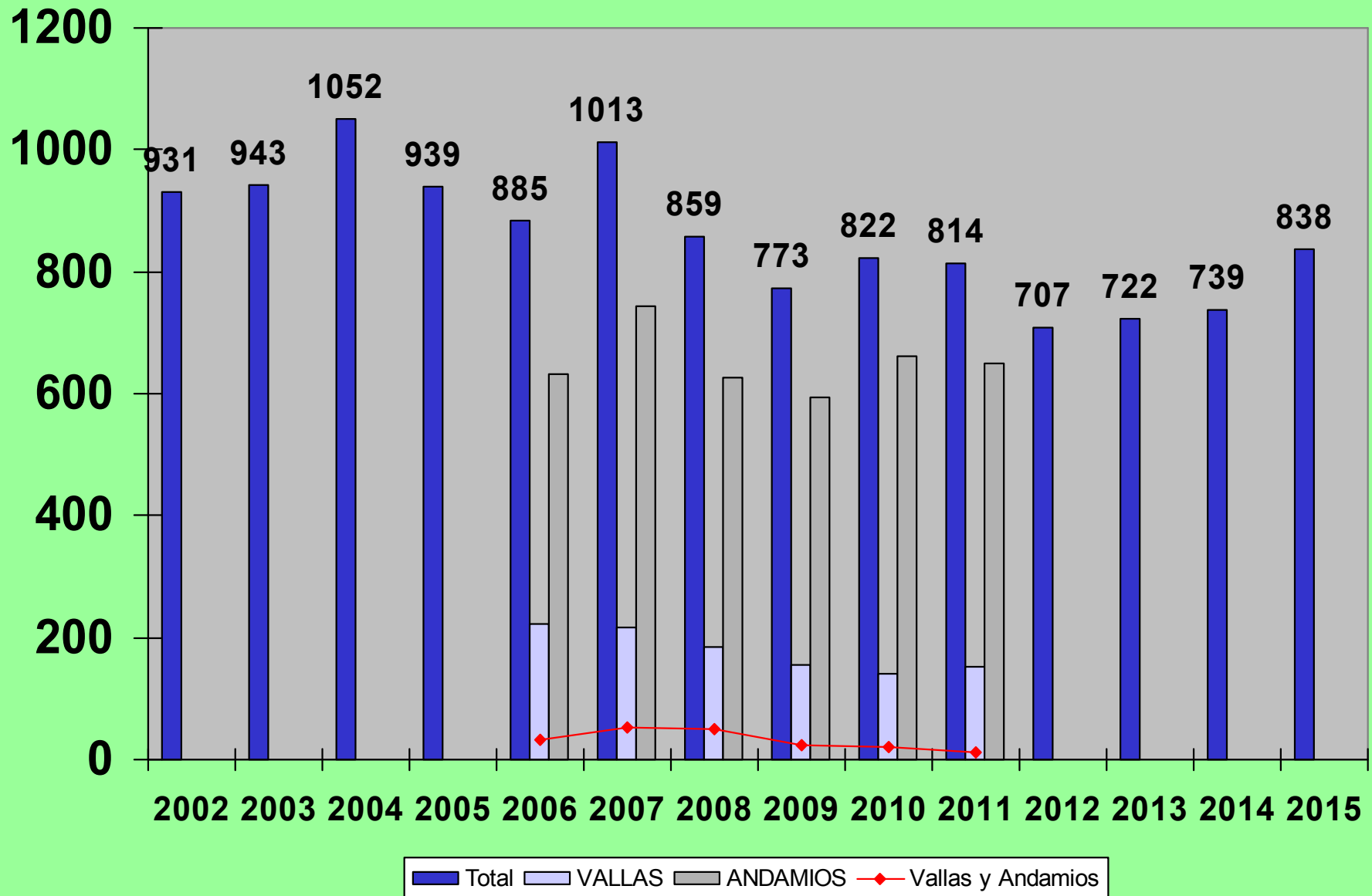
Resueltos 2002 - 2015. Crecimiento sostenido
Consolidación de comunicaciones y declaraciones responsables



Dirección de Servicios de

VALLAS Y/O ANDAMIOS

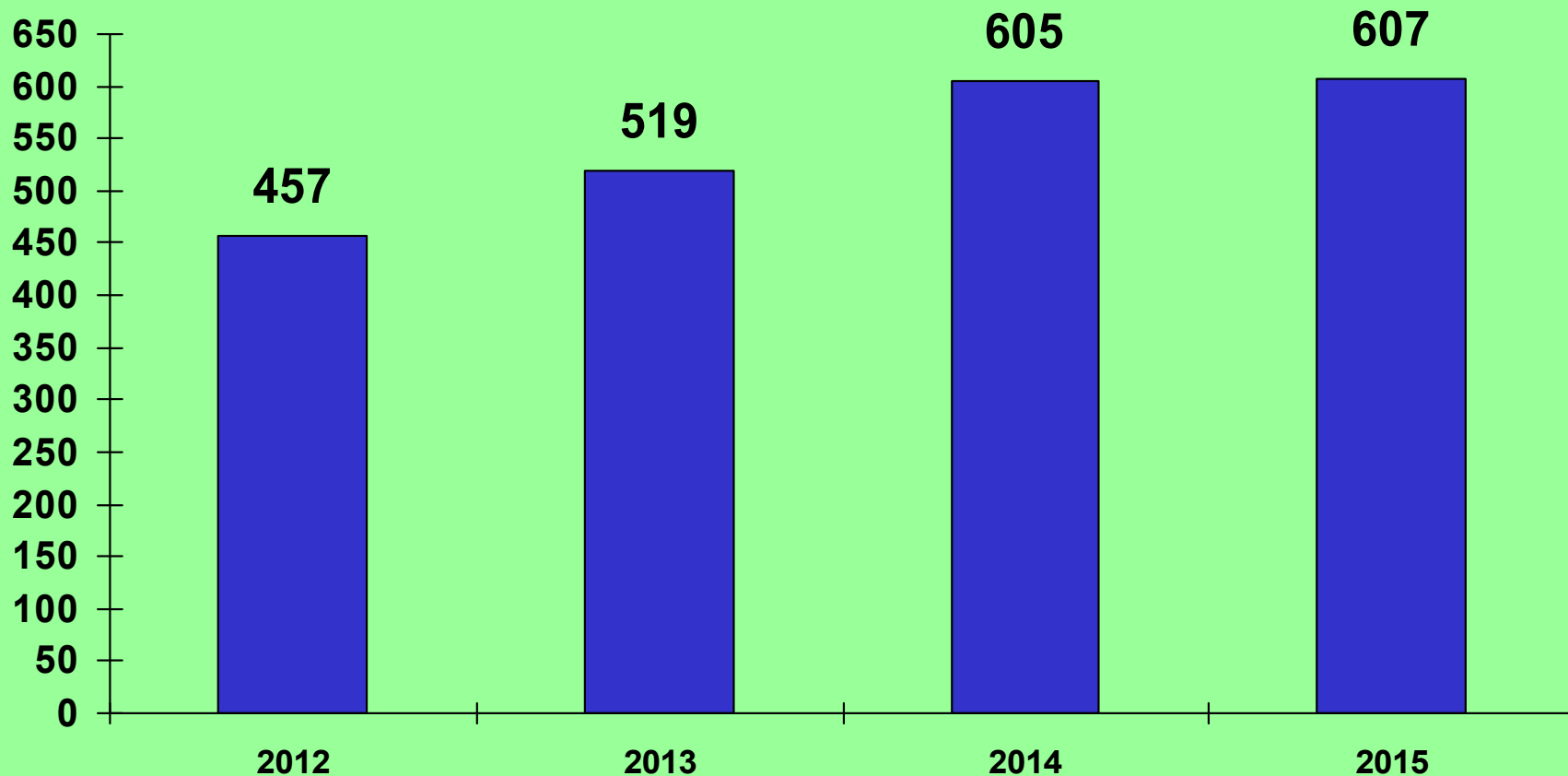
Resueltos 2002 - 2015



Dirección de Servicios de

LICENCIAS URBANÍSTICAS: REFORMAS *

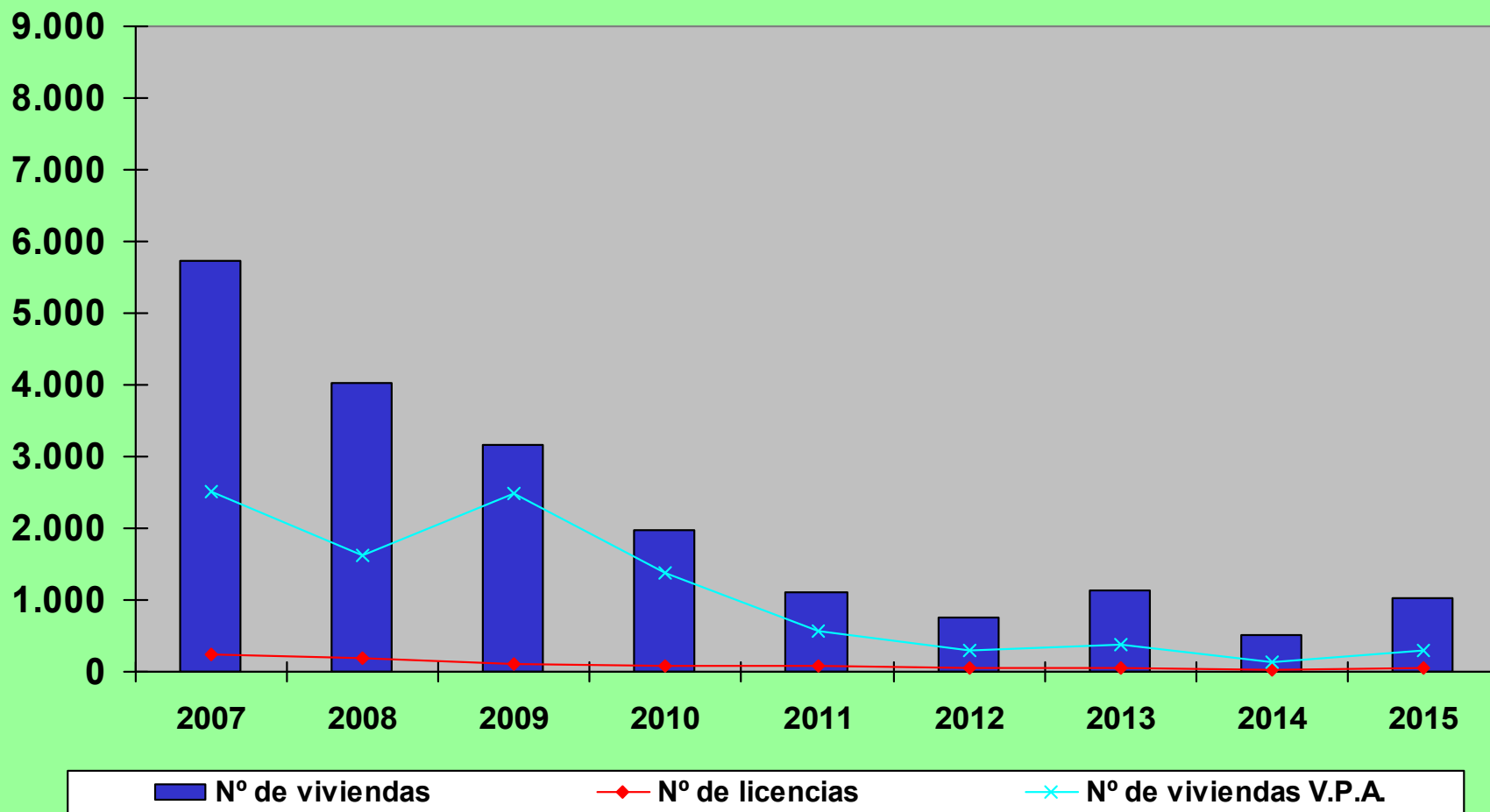
Expedientes resueltos 2012 - 2015 (X406, Fuente: S.E.A.)



*Comprende: reformas viviendas, zonas comunes, mejoras en accesibilidad, ascensores desde 2.012.

LICENCIAS URBANÍSTICAS: VIVIENDA NUEVA

(Expedientes resueltos 2007 - 2015 . Fuente: Consejo de Gerencia)



LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

2007 - 2015. (Fuente: Consejo de Gerencia)

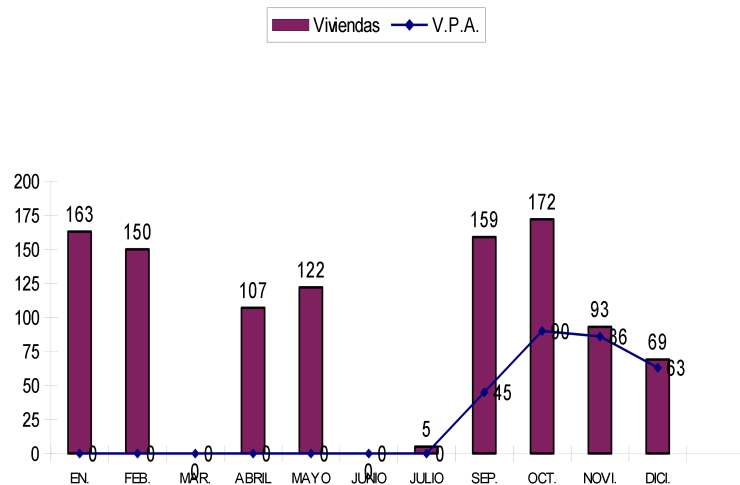
año	Viviendas	V.P.A.	%
2007	5.737	2.512	43,79
2008	4.036	1.620	40,14
2009	3.150	2.495	79,21
2010	1.975	1.377	69,72
2011	1.112	578	51,98
2012	759	290	38,20
2013	1.124	385	34,25
2014	525	135	25,71
2015	1.040	284	27,31
TOTALES	19.458	9.676	49,73

LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2015

Distribución mensual y tipo de licencia / vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	22	27
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	1	10
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)	1	18
Licencias hasta 10 viviendas:	1	4
Licencias de más de 10 viviendas:	13	672
Licencias de más de 10 viviendas V.P.A.:	6	284
Rehabilitación	4	21
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos	0	0
Cambio de uso.....	4	4
TOTAL.....	52	1.040

Nº DE VIVIENDAS LIBRES / V.P.A. CONCEDIDAS. AÑO 2015



Nº DE VIVIENDAS POR TIPO DE LICENCIA



- Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)
- Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades)
- Licencias de más de 10 viviendas: MONTECANAL
- Licencias de más de 10 viviendas: CENTRO
- Licencias de mas de 10 viviendas: MIRALBUENO
- Licencias de mas de 10 viviendas: VALDESPARTERA
- VPA -PARQUE VENEZIA
- Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades)
- Licencias hasta 10 viviendas:
- Licencias de más de 10 viviendas: CASCO HISTÓRICO
- Licencias de mas de 10 viviendas: PARQUE VENEZIA
- Licencias de mas de 10 viviendas: MARGEN IZQUIERDA
- VPA -MIRALBUENO
- VPA -ARCOSUR

Simplificación en la Intervención Administrativa

• Ordenanza de Medios de Intervención en la Actividad Urbanística *septiembre de 2011 - enero 2016

• 1) Aprobación y entrada en vigor en septiembre 2011

- Consolida y amplía la comunicación previa y la declaración responsable
 - Introduce el control posterior, e implanta la Inspección Técnica de la Actividad
 - Simplifica los procedimientos para realizar obras mayores e implantar actividades, que pasan a organizarse en tres grupos, reduce plazos de resolución:
 - simplificado (plazo de resolución en un mes o 15 días si hay informe de idoneidad y calidad documental)
 - abreviado (dos meses o un mes si hay informe de idoneidad) y
 - ordinario (tres/cuatro meses o mes y medio si hay informe de idoneidad, salvo periodos de información pública).
 - Articula un sistema de colaboración en las facultades de control de la documentación a través de **convenios** con los colegios profesionales y entidades
 - Implanta el Informe de idoneidad y calidad documental (IICD)
- ### • 2) 1ª Modificación (aprobación definitiva enero 2016)
- Se ajustan y amplían supuestos de declaración responsable y se revisan requisitos documentales de los procesos.

Calidad en la Gestión: Objetivos 2012/15

Actuaciones de “mejora continua”: Mantenimiento del
* Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008)

* Obtención de Certificación con fecha 28/03/03(ER 0423/03)

* Auditoría de Seguimiento 25, 26 y 27 de enero de 2016
con resultado satisfactorio

- 44 procesos certificados por AENOR

•PREVISIONES:

- ampliación de procesos en 2017 y
- próxima Auditoria 23, 24 y 25 de enero de 2017
- inicio adaptación a Norma ISO 9001:2015
- formación nuevos grupos de iniciación a Normas ISO y de Auditores internos



* Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)

Innovación Tecnológica: objetivos 2008/15

- **Administración electrónica:** el gran reto actual
Procedimientos electrónicos: continúan creciendo los procesos completos específicos de Urbanismo (tramit@)
Servicios on-line (información urbanística; solares; cementerios)
Actualización de Portal de Urbanismo, Cita Previa por internet (servicios de Gerencia), Cementerios
- Sistema de Gestión integrada de Cementerios (FASE 1 Y 2)
 - Aplicación para los agentes intervinientes: funerarias, administración, Serfutura, Brigada, gestión
- Sistema de Información Geográfica para la Gestión Urbanística de Zaragoza (SIGGURZ)
Ficha de Información Urbanística de polígonos (85) en suelo urbano y barrios rurales
- Patrimonio Municipal del Suelo: **Carga de datos en suspenso**
- Registro de Licencias **(27.907 locales - 41.492 licencias)** *Datos a 22-1-2016
- “Guía Práctica de Urbanismo” Documentación Técnica V.01
En papel y en Web, 1ª, 2ª y 3ª actualización entregadas. REVISION 2012 - 2013
- “Guía Práctica de Urbanismo” Procedimientos Administrativos
En papel y en Web, 3ª edición revisada. REVISION 2012 - 2013 - 2015 - 2016 (finalizando)
- Programa de Ayuda a Solicitudes Urbanísticas (PASURBAN)
Versión 3.0 2012 - 2013 disponible en web municipal
- Gestión Integrada de Equipamientos en Arquitectura (SIARQ)
 - aplicación de estándares: mapas temáticos
- **En trámite 2015 - 2016 Contrato de diseño, evolución y mantenimiento de Plataformas del Área de Urbanismo: SIGGURZ, SIARQ, GICEM, ITE, ITA, ALUMBRADO, REGISTRO LICENCIAS, PASURBAN**

Administración electrónica: Objetivos 2011/15

- **Procedimientos electrónicos completos: puesta en marcha plataforma tramit@**
proceso en coordinación con la Dirección General de Ciencia y Tecnología:

• 2012 - 2013

- * comunicaciones previas de obra menor (T014)
- * declaraciones responsables de obra menor (T014)
- * declaraciones responsables de vallas y andamios (T015)
- * comunicaciones previas de apertura de actividades (T546)
- * inspección técnica de la edificación (ITE T251)

• 2014

- * licencia urbanística y apertura (T414)

• 2015

- * señalamiento de alineaciones y rasantes (T 141) (2 de febrero)
- * cambio de titularidad (marzo)
- * reforma de viviendas, zonas comunes, accesibilidad, (octubre)

• Previsiones 2016

- * devoluciones de avales y garantías (6 procesos, 3 en febrero)
- * inspección técnica de la Actividad (ITA) (en fase final)
- * inicio de actividad y puesta en funcionamiento
- * licencia urbanística y de actividad
- * suministros de gas, electricidad y telecomunicación
- * informes urbanísticos

• Medidas fiscales motivadoras Ordenanza nº 13

- * deducción en cuota (5%, máximo 300 €) de solicitudes electrónicas incluso en cuotas mínimas
- * deducción de coste de informe de idoneidad y calidad documental

• Colaboración con Colegios profesionales y entidades

- * informes de idoneidad y calidad documental; formación y difusión; normalización de formatos

Dirección de Servicios de

Administración electrónica: Objetivos 2011/15

- Procedimientos electrónicos: Registro y Tramit@,
- procesos completos específicos de Urbanismo:
 - Obra Menor Comunicación X014
 - Obra Menor Declaración X014
 - Vallas y Andamios Declaración X015
 - Apertura de actividades no calificadas X546
 - Cambio de titularidad aperturas X546
 - Inspección Técnica Edificios X251
 - Urbanística y Apertura X414
 - Alineaciones y Rasantes X141
 - Reformas Declaración Resp. X406
 - Reformas Licencia X406

AÑO 2015	Expedientes iniciados	Expedientes pedidos subsana o requerir	Expedientes desistidos	Resoluciones conformes	Resoluciones disconformes	No incluidos	Vía Internet
Obra Menor Comunicación X014	4.560	230	49	1.649	1	22	633
Obra Menor Declaración X014	1.872	374	101	1.653	2	29	489
Vallas y Andamios Declaración X015	401	57	15	354	7	13	94
Apertura de actividades no calificadas X546	354	165	2	240	56	0	85
Cambio de titularidad aperturas X546	147	8	0	109	1	0	6
X251 (Inspección Técnica)	283	51	1	291	6	0	130
Urbanística y Apertura X414	277	70	8	215	13	0	78
Alineaciones y Rasantes X141	95	0	0	87	0	0	9
Reformas Declaración X406	2	0	0	0	0	0	2
Reformas Licencia X406	13	2	0	4	0	0	8
TOTALES	8.004	957	176	4.602	86	64	1.534

Administración electrónica: Objetivos 2012/15

- **Procedimientos electrónicos: Registro y Tramit@, coordinados con el Servicio de Redes y Sistemas, procesos completos específicos de Urbanismo:**

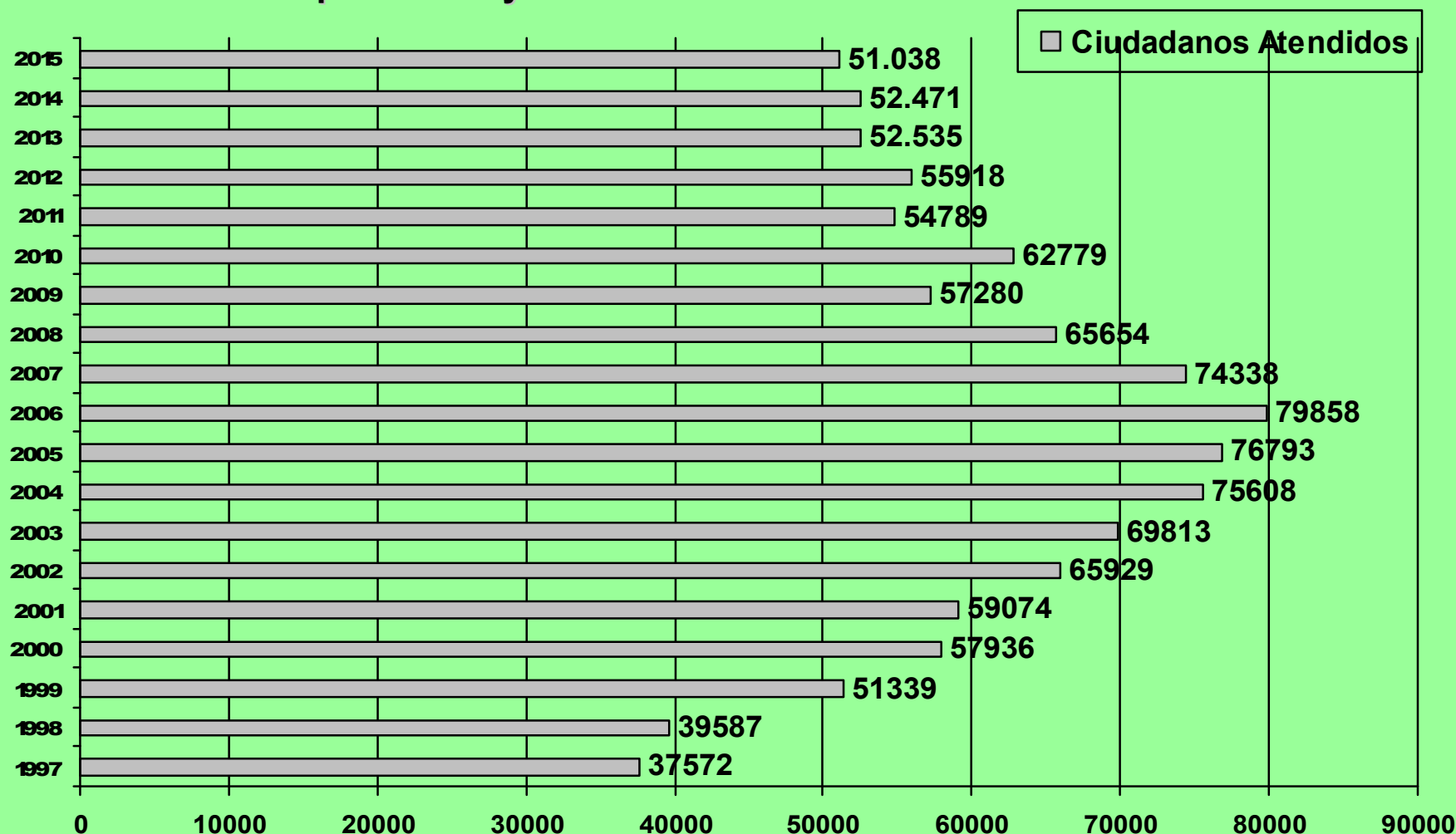
- Obra Menor Comunicación X014
- Obra Menor Declaración X014
- Vallas y Andamios Declaración X015
- Apertura de actividades no calificadas X546
- Cambio de titularidad aperturas X546
- Inspección Técnica Edificios X251
- Urbanística y Apertura X414
- Alineaciones y Rasantes X141
- Reformas Declaración Resp. X406
- Reformas Licencia X406

● **En el periodo 2011 - 2015 destaca la alta proporción de los expedientes electrónicos urbanísticos sobre el total de expedientes del mismo tipo en el ayuntamiento (excluidos documentos RC) que oscila del 67,543% en 2013, 56,44% en 2014 y 50,85 en 2015**

	2011	2012	2013	2014	2015
Registro General	566	971	1.340	2.836	2.897
Genérico (Procedimientos no urbanismo)	446	1.012	1.289	4.046	4.861
Urbanismo	909	3.614	5.470	8.917	8.026
RC	3.363	2.419	2.144	2.436	2.557

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ligero descenso presencial de usuarios del servicio (SIAC) en 2015
Implantación y desarrollo de tramitación electrónica



Dirección de Servicios de

Seguimiento de la Calidad y Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos 2014-15

• Nivel positivo de Satisfacción de los usuarios de los 44 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Urbanismo

- **2014:** Realización de **850 encuestas**, 464 telefónicas (54,60 %) y 386 on line (45.40 %).
- Nivel de satisfacción global: **3,51 (2014)**, 3,51 (2013), 3,52 (2012), 3,54 (2011), 3,69 (2010), 3.54 (2009), 3,46 (2008), 3,39 (2007),
 - en una escala de 1 a 5
- Índice de Calidad Global: **80,52 (2014)**, 80,24 (2013), 79,80 (2012), 77,27 (2011), 87,84 (2010), 78,03 (2009), 86,31 (2008), 78,72 (2007)
 - en una escala de 100

• Realización por asistencia externa: AINMER

- **2015: en tramitación contrato para evaluar la satisfacción en 2015 - 2016**

• Mas información en www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/gerencia/satisfaccion.htm

Servicios al ciudadano a través de Web: 2007/15

	<u>2007*</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012**</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Información urbanística en línea y SIAC	1.762							7.709	8.383
Planeamiento	65.235	68.039	97.069	111.673	98.374	129.277	78.807	79.509	88.031
Gerencia	56.729	76.202	71.883	75.160	79.813	67.245	49.827	51.258	58.901
Guía de Procedimientos		49.410	34.069	38.893	38.614	15.639	10.744	13.139	12.293
Trámites urbanísticos	19.760	17.179	20.563	12.801	11.909	17.646	18.264	25.901	28.856
Arquitectura	17.434	15.905	13.776	11.831	9.762	8.603	3.484	5.856	4.037
Normativa	14.229	8.436	3.598	3.628	3.173	5.684	4.691	8.640	14.738
Topografía, clavos,	13.978	20.105	20.313	20.960	17.718	12.130	11.265	2.384	1.569
Contratos	13.469	2.754							
Vivienda	12.154	10.754	11.491	41.628	8.894	7.764	3.828	4.904	5.685
Noticias	11.720	8.547	10.290	4.086	2.171				
PASURBAN	10.389	6.596	6.693	4.922	3.190		2.886	1.366	1.135
Catálogo de edificios protegidos	8.644	4.991	8.377	9.775	10.967	6.263	2.609	4.296	5.235
SIGGURZ	6.756	12.823	8.999	11.116	14.601	7.881	15.132	15.566	19.237
Cita Previa				2.574	2.306		7.521	12.533	13.043
Tablon Municipal					1.606				
Callejero (Fiscal)	6.486	3.771				1.690	722	648	607
Criterios Interpretación	4.353	2.310	5.318	4.933	3.305	887			
PICH	1.929					1.408		620	
Preguntas frecuentes	1.709					1.642	1.439	1.765	1.613
Antenas, bares,						1.507		587	583
Cementerios						616	294.994	283.619	313.231
Sugerencias sobre solares									
Inspección Técnica de la Edificación ITE			1.973	4.154	2.051	2.718	4.216	4.042	4.322
Registro de licencias									3.993
Notificaciones mediante SMS(4º trimestre 04) .	1.431								
Entradas directas en Web www.zaragoza.es ...									
VISITAS -----	299.981	307.822	314.412	329.740	306.848	112.938	360.637	342.204	389.917
VISUALIZACIONES -----	597.377	579.544	599.027	646.201	564.740	619.929	558.136	525.523	602.833
OTROS -----	204.954	384.473	179.643	161.875	158.440				
TOTAL -----	802.331	964.017	1.093.082	808.076	723.180				

Nuevo sistema de seguimiento (*comprende mayo a diciembre de 2007 (**comprende datos desde mayo 2012).). Fuente Web municipal

Transparencia: información en Web 2014-15

• **Información según los indicadores del Índice de Transparencia Internacional (ITA) 2014 relacionados con Área de Urbanismo (Puntuación del Indicador: 100) escala 1:100**

• **Código e Indicador ITA :**

- 50. Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) y mapas y planos que lo detallan.
- 53. Modificaciones aprobadas del PGOU y los Planes parciales aprobados.
- 54. Convenios urbanísticos del Ayuntamiento y de las actuaciones urbanísticas en ejecución
- 55. Información precisa sobre los usos y destinos del suelo.
- 56. Normativa vigente en materia de gestión urbanística del Ayuntamiento
- 57. Proyectos, pliegos y criterios de licitación de las obras públicas
- 58. Modificaciones, reformados y complementarios de los proyectos de las obras más importantes
- 59. Empresas que han concurrido a la licitación de las obras públicas
- 60. Empresas que han realizado las obras públicas más importantes.
- 61. Información sobre las obras más importantes de infraestructura que están en curso
- 62. Difusión periódica de información sobre las obras de infraestructura realizadas, y/o las aprobadas pendientes de ejecución (informes, comunicados, notas de prensa, etc.).
- 64. Proporción de ingresos del Urbanismo: ingresos derivados del urbanismo/Ingresos totales.
(se indican en la web los conceptos incluidos como Ingresos urbanísticos: Licencias urbanísticas, IBI, ICIO, aprovechamiento urbanístico, enajenación de terrenos, etc).

• **Nueva información en web en 2015:**

- Jurisprudencia de Urbanismo (febrero)
- Registro de Licencias, Comunicaciones Previas y Declaraciones responsables (febrero)

• **Previsión nueva información en 2016:**

- Registro de Solares.
- Registro de licencias urbanísticas (Fase II)
- Sanciones firmes en materia de disciplina urbanística

*Trabajamos por la mejora continua y la calidad
en la gestión al servicio del ciudadano*



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO