GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

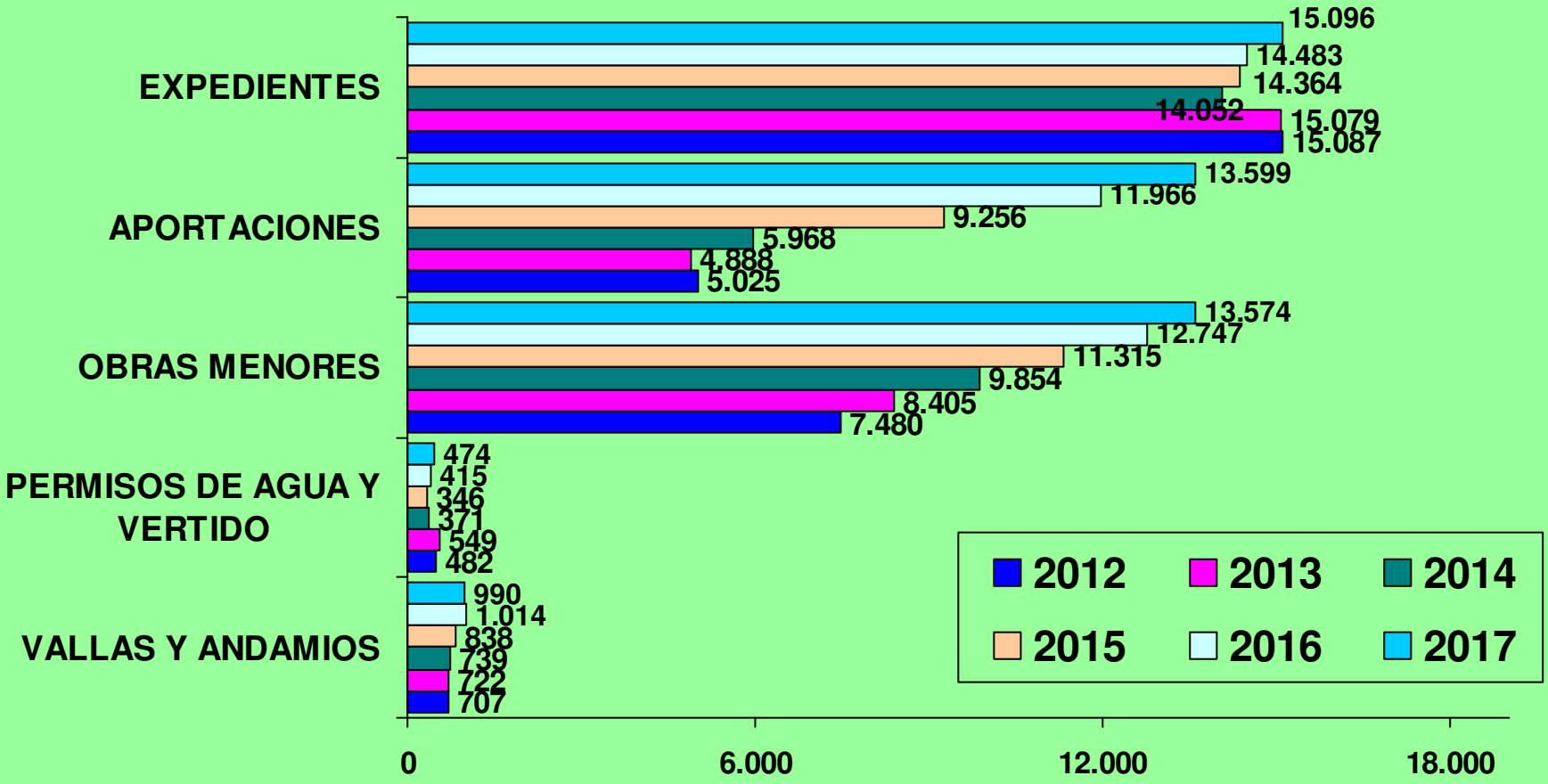
INFORME DE SITUACIÓN

DICIEMBRE 2017

Zaragoza
AYUNTAMIENTO
GERENCIA DE URBANISMO

Dirección de Servicios de Información y Organización

ACTIVIDADES E INDICADORES



Total 2012: 28.781 Total 2013: 29.643 Total 2014: 30.984

Total 2015: 36.119 Total 2016: 40.625 Total 2017: 43.733

Dirección de Servicios de Información y Organización

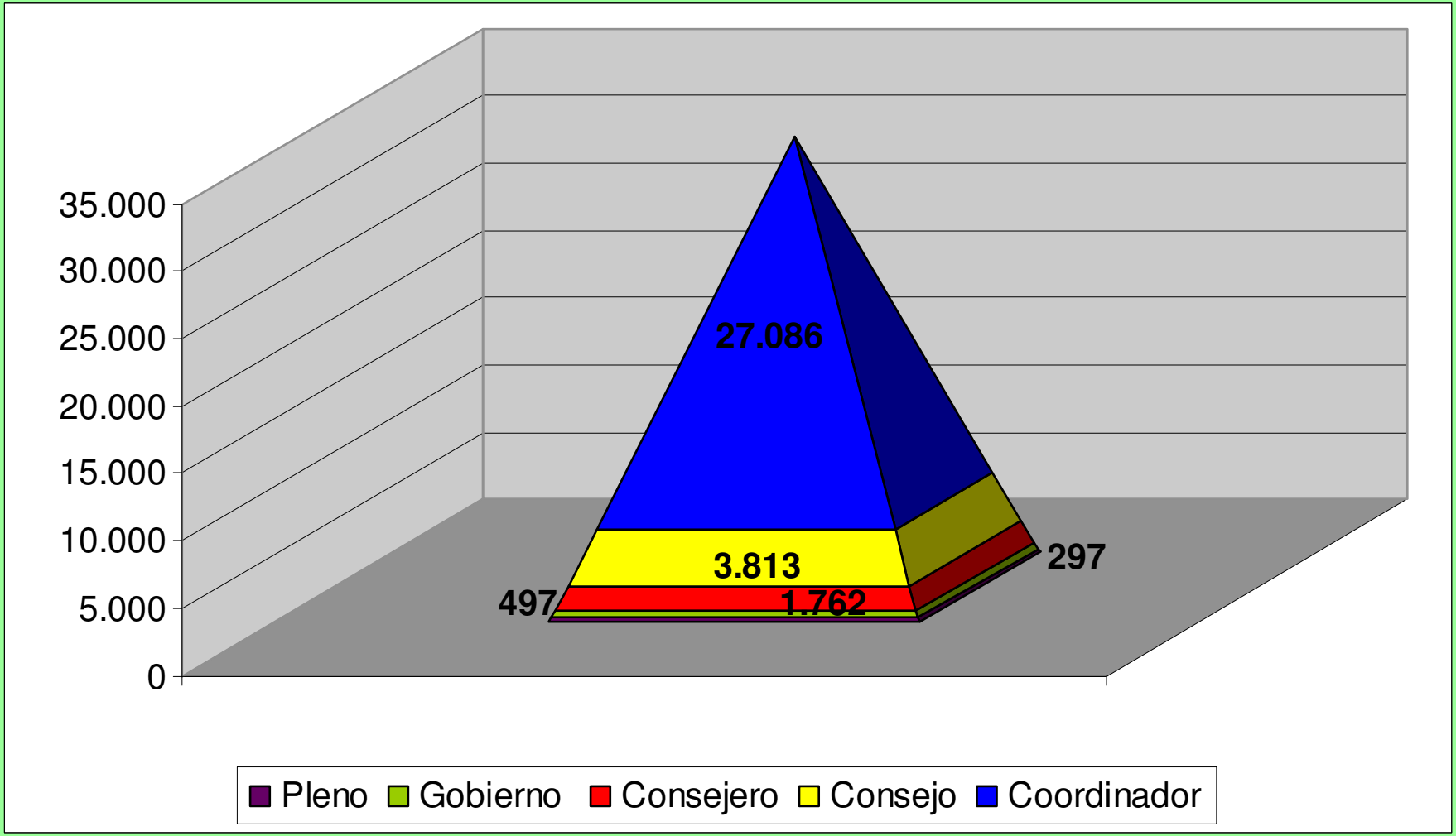
EXPEDIENTES POR TEMA CON ENTRADA SUPERIOR A 70. AÑO 2017

cd-tema		TOTALES
T014	OBRAS MENORES	13.574
X023	TITULARIDAD BIENES FUNERARIOS	1.334
T406-X406	URBANISTICA OBRA MAYOR, REFORMA	1.112
T015	VALLAS Y/O ANDAMIOS	990
X805	TRAMITACIÓN DENUNCIAS LEY 11/2005	989
X548	FUNCIONAMIENTO	880
X450	DENUNCIAS DE OBRAS	810
T546-X546	COMUNICACION PREVIA APERTURA	793
T414-X414	URBANISTICA Y APERTURA	733
X724	OBRAS MENORES/AGUA-VERTIDO/DES-REN-DENEG	502
	PERMISOS DE AGUA Y VERTIDO	474
X137	P.ESPECIALES REDAC.DE PARTE Y SUS MODIF.	433
X232	DEFICIENCIAS SEGURIDAD EDIF.NO CATALOGAD	393
X804	TRAM.DENUNCIAS (RUIDOS,HUMOS,AGUAS)	339
T251-X251	INSPECCION TECNICA EDIFICIOS	337
X462	COMUNICACIONES COL. ARQUITECTOS Y OTROS	316
X326	INSTALACIONES GAS (GAS ARAGON Y OTROS)	314
X323	BADENES	307
X811	DEN.POLICIA BARES SIN LICENCIA APERTURA	279
X456	RECURSOS CONTRA ACUERDOS DISCIPLIMARIOS	251
X547	INICIO ACTIVIDAD	217
X021	VARIOS CEMENTERIO	203
X103	INFORMES URBANISTICOS EN GENERAL	202
X237	SOLARES MAL ESTADO DE CONSERVACION	202
X325	INSTALACIONES ELECTRICAS (ERZ Y OTROS)	187
X240	DESCALIFICACION VIVIENDAS V.P.O.	179
X404	OBRA MAYOR NUEVA EDIFICACION	174
X725	RECURSOS OBRAS MENORES	168
T141-X141	SEÑALAMIENTO ALINEACIONES Y RASANTES	165
X608	DEFICIENCIAS EDIF.CATALOGADOS (C.H.)	151
X448	ACONDICIONAMIENTO LOCAL Y ACTIVIDAD	132
X892	VARIOS MANTENIMIENTO	130
X127	INICIATIVA S.COMPENSACION/JUNTAS COMPEN.	126
X403	OBRA MAYOR SOMETID.LEY PROTEC.AMB.ARAGON	126
X818	RECURSOS	124
X415	ACTIVIDAD Y ACOND.LOCAL LEY 11/2005	123
X417	LICENCIA AMBIENTAL CLASIFICADA	99
X201	JEFATURA ADMON SUELO(AS.ESPECIALES.)	97
X461	LICENCIA PRIMERA OCUPACION	76
X024	TASAS Y TARIFAS CEMENTERIO	71
RESTO TEMAS CON ENTRADA INFERIOR A 70		2.022

Dirección de Servicios de Información y Organización

ACUERDOS Y RESOLUCIONES

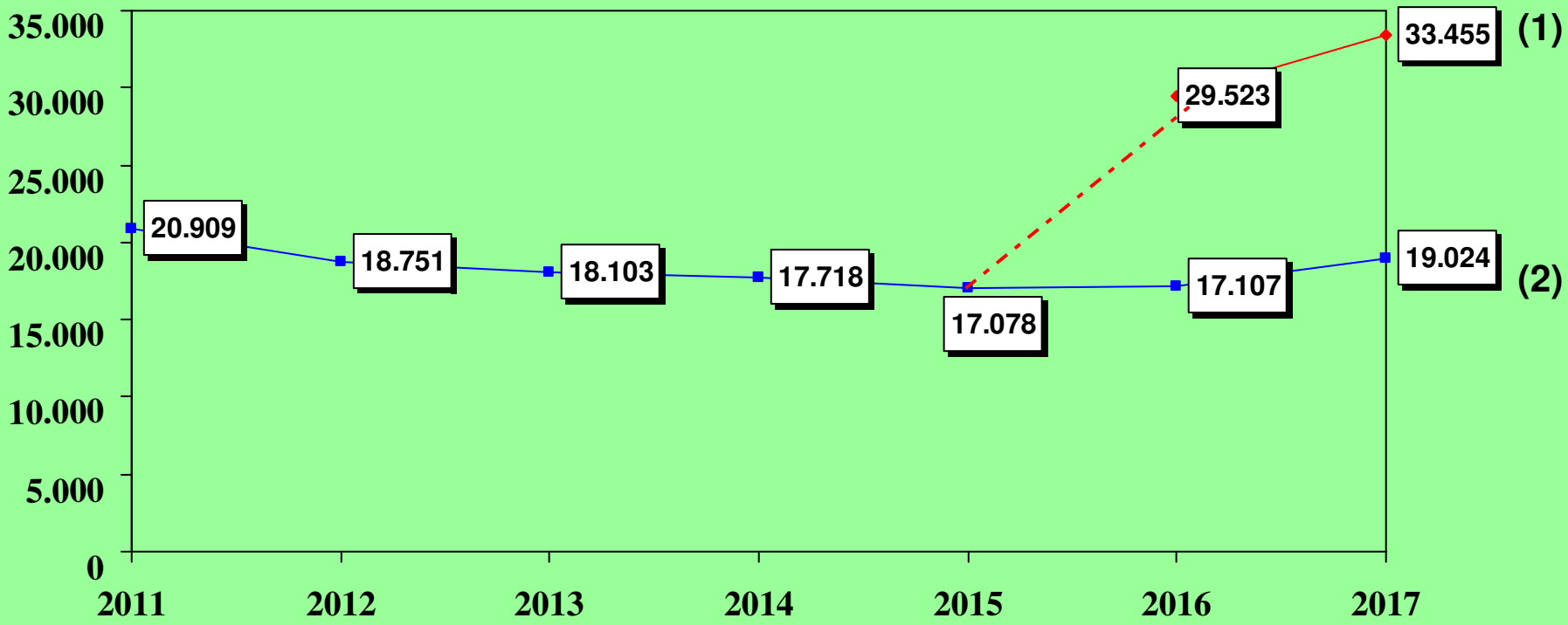
Distribución anual de expedientes por órganos resolutorios
-incluye obras menores, vallas y/o andamios y permisos de agua -(2017)



Dirección de Servicios de Información y Organización

ACUERDOS Y RESOLUCIONES

Consejo de Gerencia y resto de órganos resolutorios
Evolución anual de expedientes. 2011 - 2017



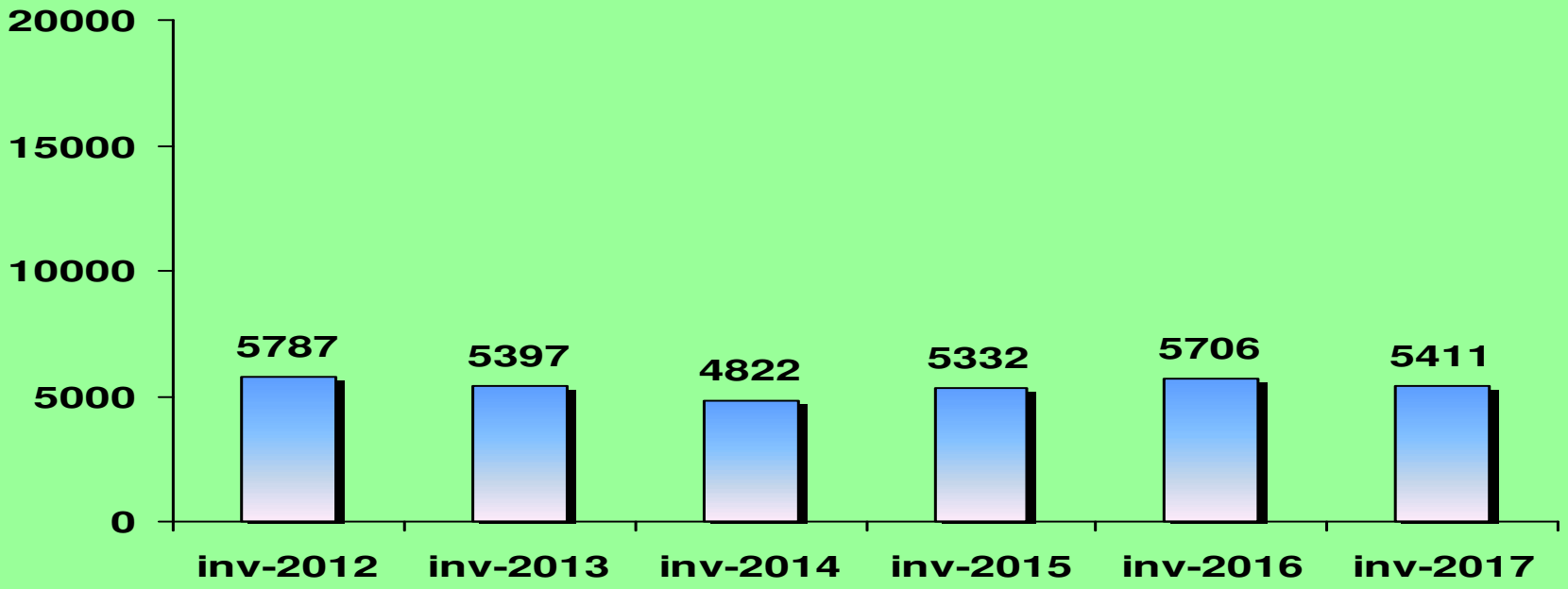
(1) Incluye obras menores, vallas y/o andamios y permisos de agua

(2) Sin incluir obras menores, vallas y/o andamios y permisos de agua

Dirección de Servicios de Información y Organización

GESTION ADMINISTRATIVA: EXPEDIENTES PENDIENTES

EVOLUCION ANUAL: 2012 - 2017



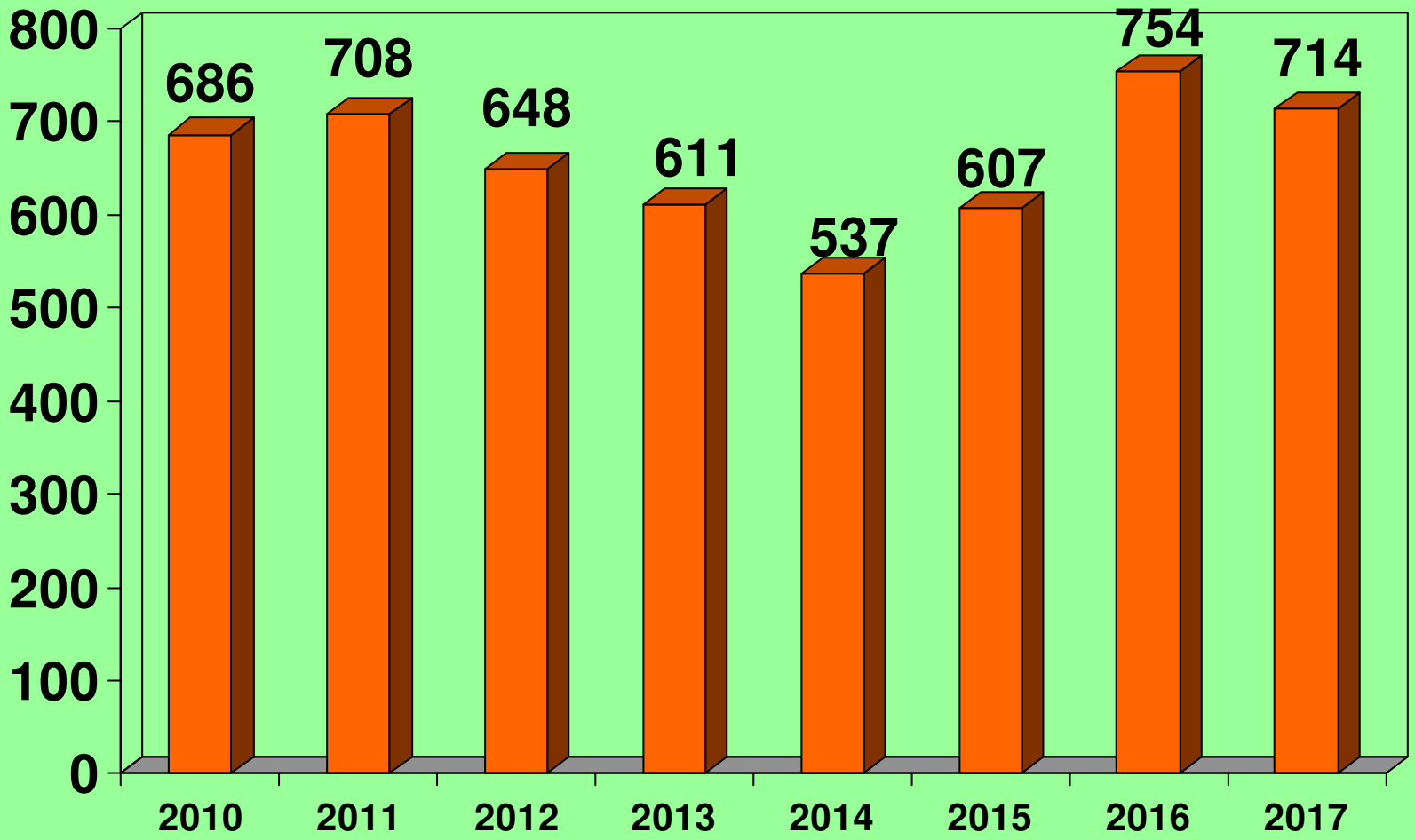
Entradas por año:	15.087	15.079	14.052	14.364	14.483	15.096
Entrada Acumulada:	30.543	45.622	59.674	74.038	88.521	103.617
Gestión/Red. Anual*:	16.495	15.469	14.627	13.854	14.109	15.391
Gestión/Red. Acum.:	33.010	48.479	63.106	76.960	91.069	106.460

*Media últimos tres años: 14.451

Dirección de Servicios de Información y Organización

LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES URBANÍSTICAS Y DE APERTURA

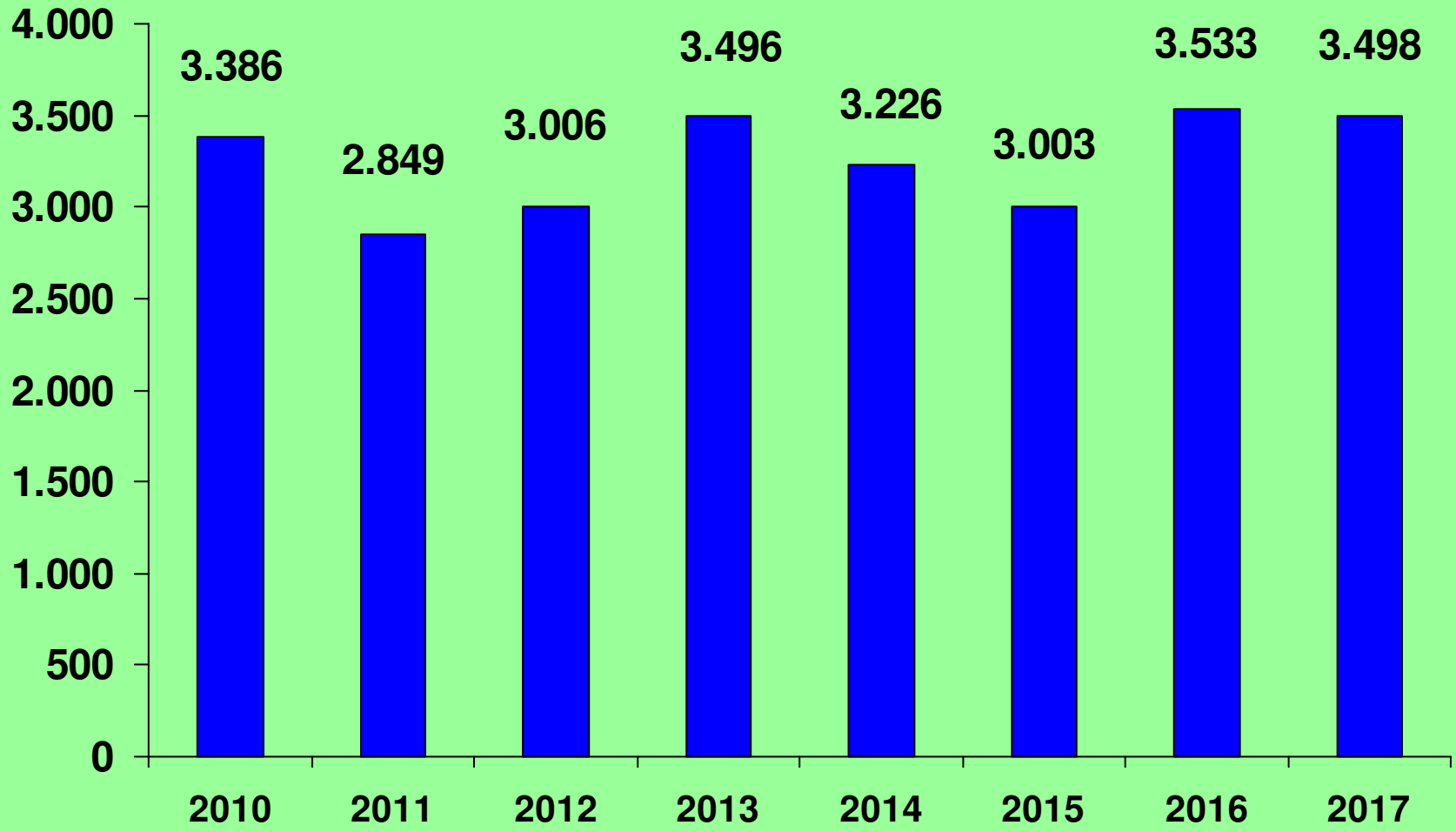
Evolución de expedientes resueltos (años 2010 a 2017)



Dirección de Servicios de Información y Organización

LICENCIAS, DECLARACIONES RESPONSABLES Y COMUNICACIONES PREVIAS SOBRE ACTIVIDAD *

Evolución de expedientes resueltos: años 2010 a 2017



*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

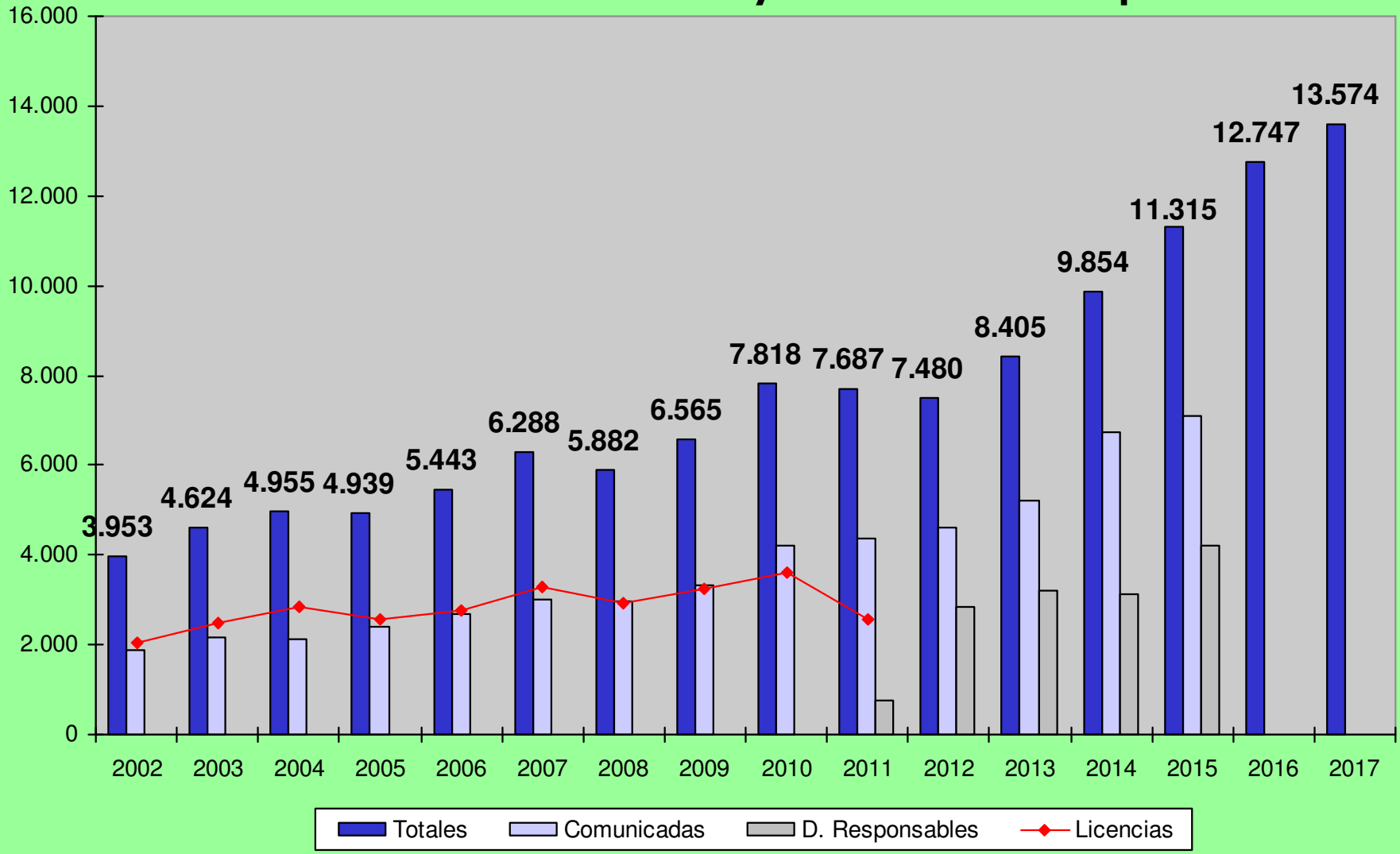
Dirección de Servicios de Información y Organización

OBRAS MENORES

Solicitudes 2002 - 2017

Tendencia: crecimiento sostenido

Consolidación de comunicaciones y declaraciones responsables

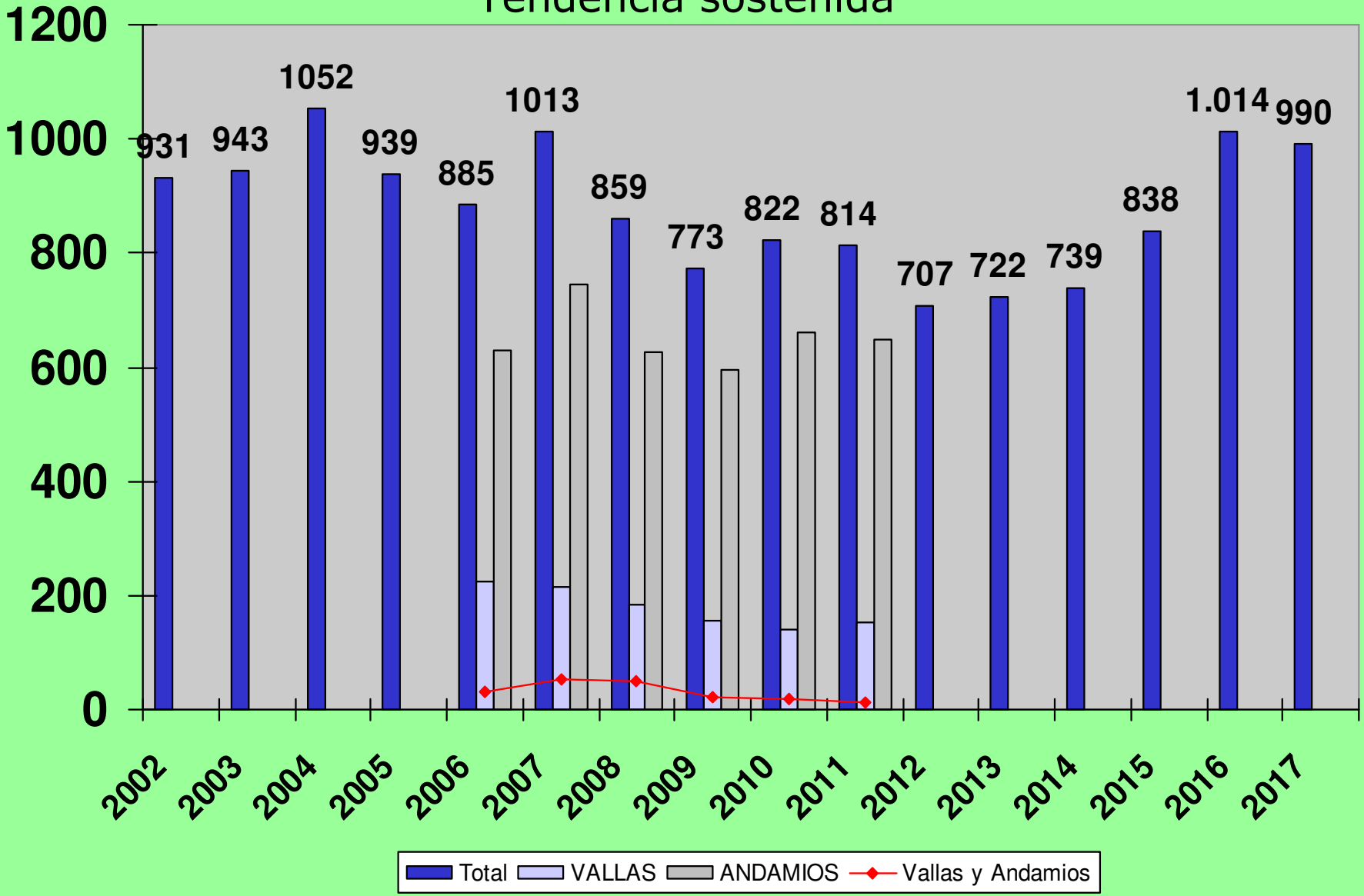


Dirección de Servicios de Información y Organización

VALLAS Y/O ANDAMIOS

Solicitudes 2002 - 2017

Tendencia sostenida



Dirección de Servicios de Información y Organización

LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES URBANÍSTICAS : REFORMAS *

Expedientes resueltos 2012 - 2017 (X406-T406, Fuente: S.E.A. y tramit@)
Tendencia consolidada al laza

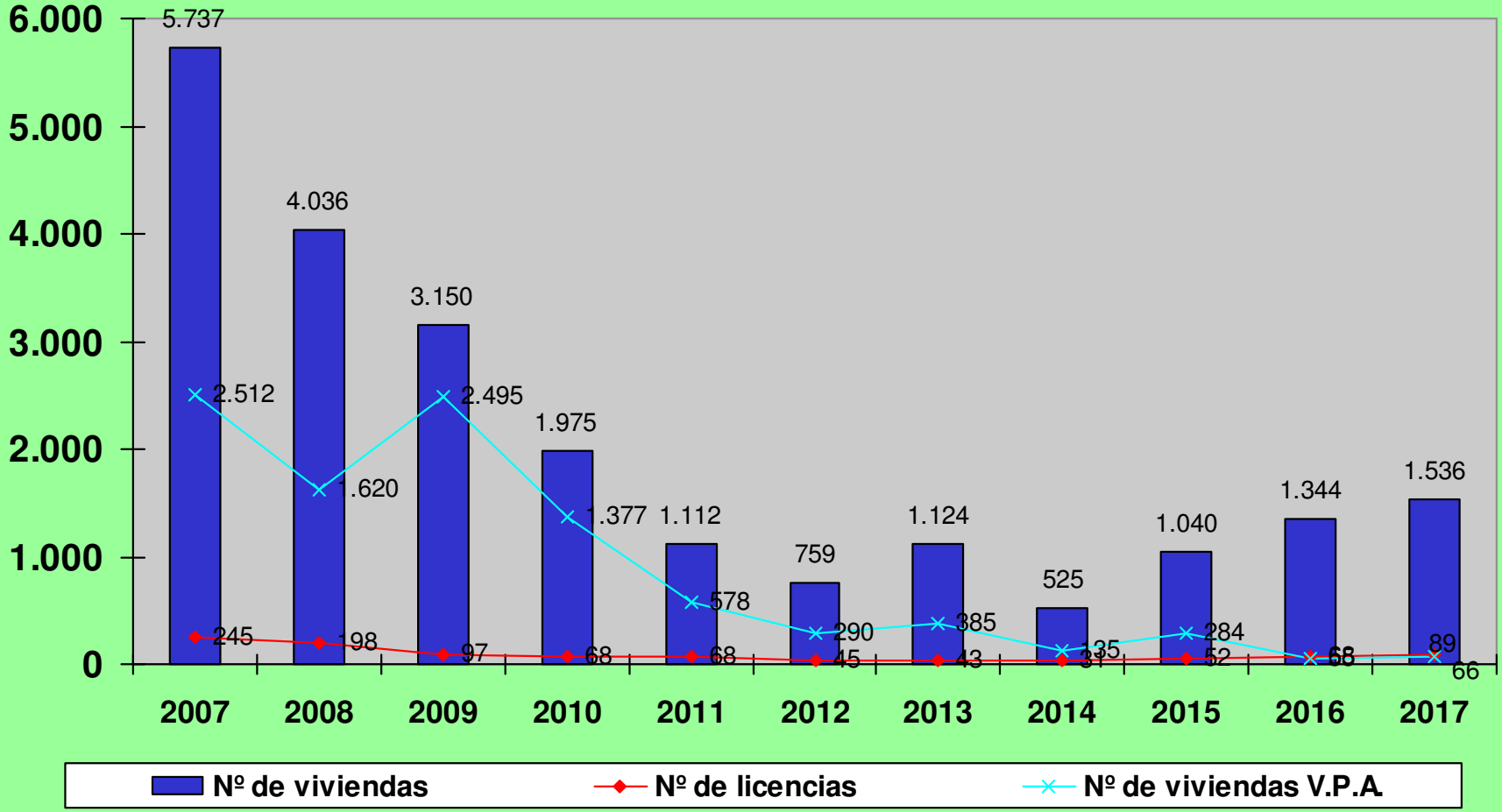
*Comprende: reformas viviendas, zonas comunes, mejoras en accesibilidad, ascensores desde 2012.

Dirección de Servicios de Información y Organización

LICENCIAS URBANÍSTICAS: VIVIENDA NUEVA, REHABILITACIÓN Y CAMBIOS DE USO

(Expedientes resueltos 2007 - 2017 . Fuente: Consejo de Gerencia)

Tendencia recuperación al alza

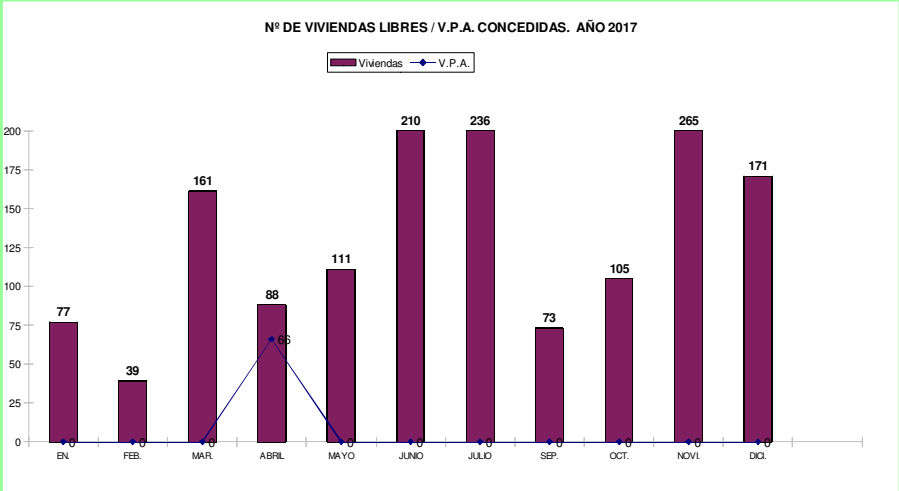


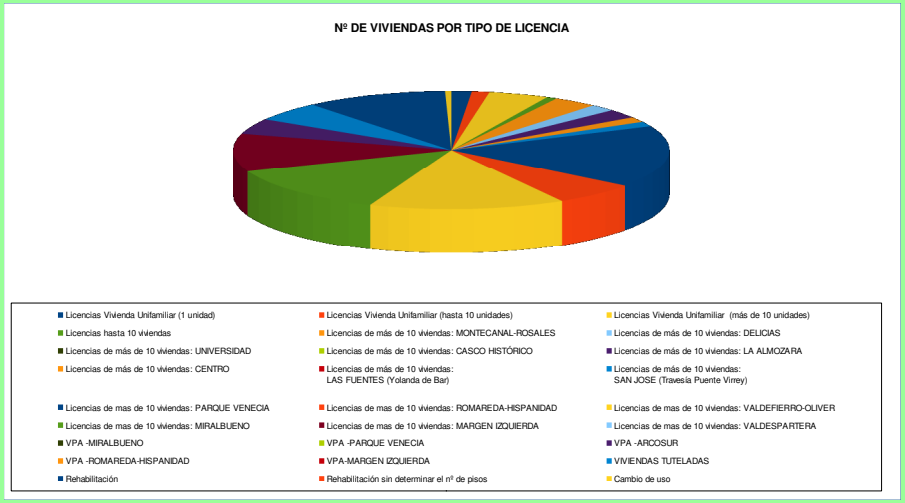
Dirección de Servicios de Información y Organización

LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO2017

Distribución mensual y tipo de licencia / vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	23	23
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	5	20
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)	2	68
Licencias hasta 10 viviendas:	2	12
Licencias de más de 10 viviendas:	26	1.098
Licencias de más de 10 viviendas V.P.A.:	1	66
Viviendas tuteladas	1	80
Rehabilitación	17	162
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos	8	0
Cambio de uso.....	4	7
TOTAL.....	**89**	**1.536**





Dirección de Servicios de Información y Organización

Calidad en la Gestión: Objetivos 2015/18

Actuaciones de "mejora continua":

* Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)

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

* Auditoría de Renovación 19,23,25 y 26 enero de 2017
  con resultado satisfactorio

Adaptación del Sistema a Norma ISO 9001:2015

44 procesos certificados por AENOR

•PREVISIONES:

- inicio Sistema eficiencia energética: ISO 50001
- ampliacion de procesos en 2018
  - •Movilidad, Medio Ambiente, Infraestructuras
- próxima Auditoria de Seguimiento enero de 2019
- formación nuevos grupos en Normas ISO y de Auditores internos

* Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)

Seguimiento de la Calidad y Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos 2014-17

•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

- 2017: Realización de **700 encuestas**, 177 telefónicas (25,30 %) y 523 on line (74,70 %).

- Nivel de satisfacción global: **3,65 (2017),** 3,65 (2016), 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: **80,95 (2017),** 79,93 (2016), 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*

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

Administración electrónica: Objetivos 2011/17

- Procedimientos electrónicos: Registro y Tramit@,
  - procesos Urbanismo, obligatoriedad presentacion documentación técnica soporte digital (2017)

- Obra Menor Comunicación y Declaración Responsable T014
- Vallas y Andamios Declaración T015
- Apertura de actividades no calificadas y Cambio de titularidad T546
- Devolución garantía de residuos obras en vivienda T041
- Devolución garantía residuos demolición T040
- Inspección Técnica Edificios T251
- Urbanística y Apertura T414
- Alineaciones y Rasantes T141
- Reformas Licencia y Declaración Respons. T406
- Devolución aval acometida agua y vertido (T231)

AÑO 2017	Expedientes iniciados *	Expdientes resueltos *
Obra Menor Comunicación/Declaración T014	10.864	10.403
Vallas y Andamios Declaración T015	786	743
Apertura de actividades no calificadas (incluido cambios de titularidad) T546	589	630
Inspección Técnica T251	321	305
Urbanística y Apertura T414	372	288
Alineaciones y Rasantes T141	161	153
Urbanística Reformas T406	644	410
Devolución garantia residuos obras en viviendas T041	34	28
Devolución garantia residuos demolición T040	19	17
Devolución aval acometida agua y vertido T231	0	0
TOTALES	13.790	12.977

Dirección de Servicios de Información y Organización

Administración electrónica: Objetivos 2012/17

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

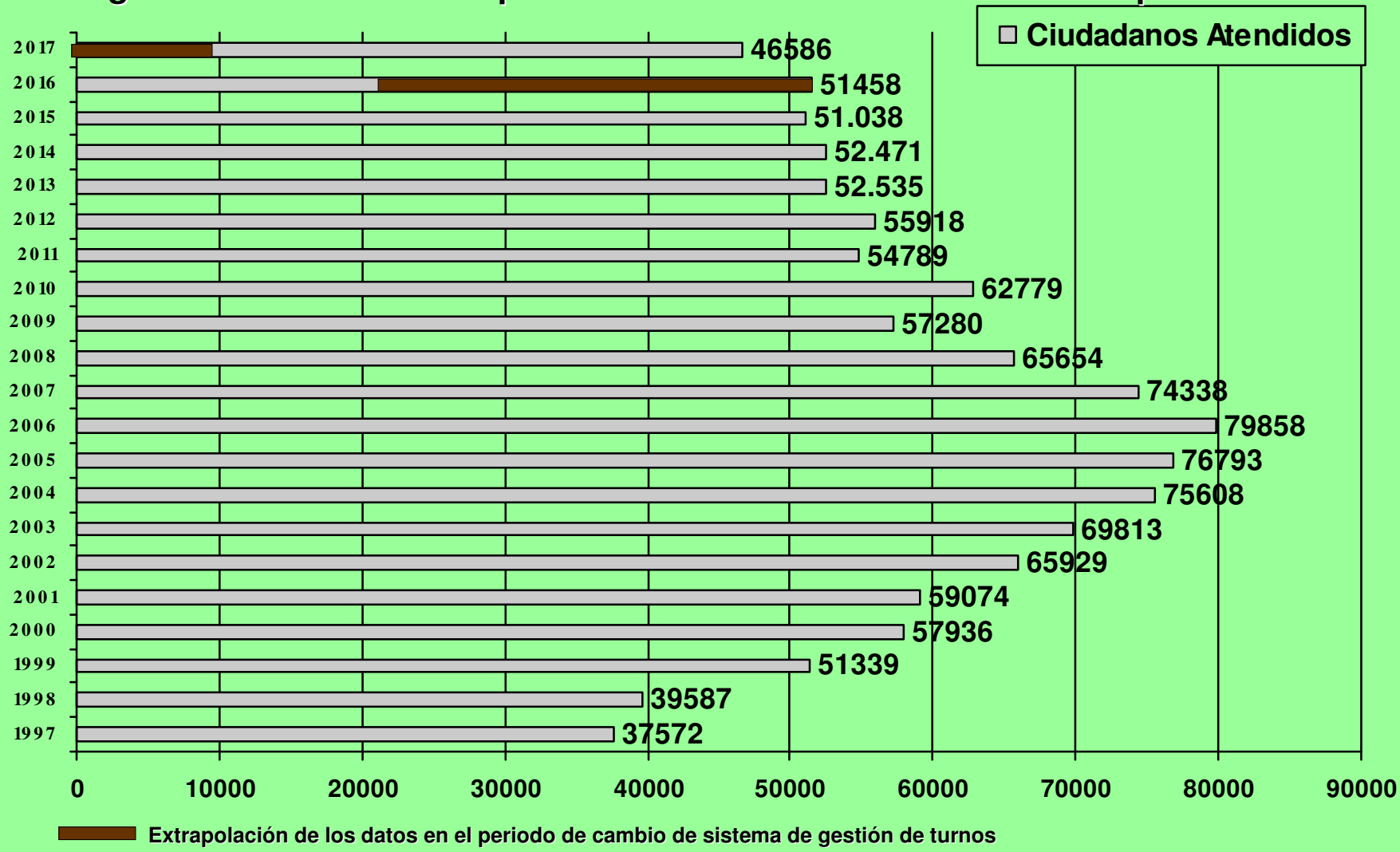
- Obra Menor Comunicación y Declaración Responsable T014
- Vallas y Andamios Declaración T015
- Apertura de actividades no calificadas y Cambio de titularidad T546
- Devolución garantía de residuos obras en vivienda T041
- Devolución garantía residuos demolición T040
- Inspección Técnica Edificios T251
- Urbanística y Apertura T414
- Alineaciones y Rasantes T141
- Reformas Licencia y Declaración Respons. T406
- Devolución aval acometida agua y vertido (T231)

En el periodo 2011 - 2017 destaca la alta proporción de los expedientes electrónicos urbanísticos sobre el total de expedientes del mismo tipo en el ayuntamiento (Registro General y Genérico Procedimientos no urbanismo) que oscila del 67,543% en 2013, 56,44% en 2014 , 50,85% en 2015, 61,81% en 2016 y 65,81% en 2017

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Registro General	566	971	1.340	2.836	2.897	2.861	1.981
Genérico (Procedimientos no urbanismo)	446	1.012	1.289	4.046	4.861	4.299	4.918
Urbanismo	909	3.614	5.470	8.917	8.026	12.985	13.280
RC	3.363	2.419	2.144	2.436	2.557	2.953	3.356
contrato menor						272	368
envío de notificaciones						7	73
Instancia general						584	1.039

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Datos desde finales de febrero de 2017 debido a la sustitución del sistema de gestión de turnos. Extrapolación: se mantienen las asistencias por año



Dirección de Servicios de Información y Organización

Servicios al ciudadano a través de sede electrónica: 2011/17

	2011	2012**	2013	2014	2015	2016	2017
Información urbanística en línea y SIAC …….				7.709	8.383	8.002	9.221
Planeamiento ……	98.374	129.277	78.807	79.509	88.031	82.528	88.732
Gerencia ……..	79.813	67.245	49.827	51.258	58.901	52.821	46.359
Guía de Procedimientos ……	38.614	15.639	10.744	13.139	12.293	7.954	7.997
Trámites urbanísticos ……..	11.909	17.646	18.264	25.901	28.856	24.815	24.087
Arquitectura ……	9.762	8.603	3.484	5.856	4.037	3.463	2.926
Normativa ……	3.173	5.684	4.691	8.640	14.738	12.350	6.521
Topografia, clavos, ……..	17.718	12.130	11.265	2.384	1.569	2.504	2.866
Vivienda ……..	8.894	7.764	3.828	4.904	5.685	4.183	4.376
PASURBAN ……	3.190		2.886	1.366	1.135	1.102	1.257
Catálogo de edificios protegidos ……	10.967	6.263	2.609	4.296	5.235	4.107	4.861
SIGGURZ ……	14.601	7.881	15.132	15.566	19.237	18.703	23.073
Cita Previa ……..….	2.306		7.521	12.533	13.043	12.429	12.057
Callejero (Fiscal) ……		1.690	722	648	607	508	
Preguntas frecuentes ……..		1.642	1.439	1.765	1.613		
Antenas, bares, ……..		1.507		587	583	566	447
Cementerios ...……		616	294.994	283.619	313.231	326.239	322.890
Inspección Técnica de la Edificación ITE ……	2.051	2.718	4.216	4.042	4.322	3.170	28.883
Registro de licencias, obras, solares					3.993	12.194	15.006
Participación						19.114	3.445
VISITAS----------	306.848	112.938	360.637	342.204	389.917	399.055	348.512
VISUALIZACIONES ----------	564.740	619.929	558.136	525.523	602.833	622.131	560.969
OTROS ----------	158.440						
TOTAL ----------	723.180						

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

Dirección de Servicios de Información y Organización

Transparencia: información en Sede electrónica 2014-17

Información según los indicadores del Indice de Transparencia Internacional (ITA) 2017 relacionados con materias de Urbanismo, Obras Públicas y Medio Ambiente

91,7 (Puntuación del Indicador: 100)

E) TRANSPARENCIA EN MATERIAS DE URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIOAMBIENTE (12)

1) Planes de ordenación urbana y convenios urbanísticos (5)

Indicador	Puntuación
60. El Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) y los mapas y planos que lo detallan.	1 Punto
61. En relación con el ámbito medioambiental se publican: a) Las políticas y programas del Ayuntamiento relativos al medioambiente, así como los informes de seguimiento de los mismos; b) Los estudios de impacto ambiental, paisajísticos y evaluaciones del riesgo relativos a elementos medioambientales (si no han realizado estos estudios, se indicará expresamente en la web).	1 Punto
62. Las modificaciones aprobadas del PGOU y los Planes parciales aprobados.	1 Punto
63. Información detallada de los Convenios urbanísticos del Ayuntamiento y de las actuaciones urbanísticas en ejecución.	
64. Información detallada y precisa sobre los usos y destinos del Suelo del municipio.	0.5 Puntos

2) Información sobre licitaciones de obras públicas (4)

Indicador	Puntuación
65. Los proyectos, los pliegos y los criterios de licitación de las obras públicas.	1 Punto
66. Las modificaciones, reformados y complementarios de los proyectos de las obras más importantes (mediante un enlace directo y específico en la web) (si no los ha habido, se indicará expresamente en la web).	0.5 Puntos
67. El listado de empresas que han concurrido a cada una de las licitaciones de obras públicas convocadas por el Ayuntamiento.	1 Punto
68. La relación de las empresas que han realizado las obras públicas más importantes en el Ayuntamiento, con indicación de las obras y su importe.	1 Punto

3) Urbanismo y obras de infraestructura (3)

Indicador	Puntuación
69. Información precisa sobre cada una de las obras más importantes de infraestructura que están en curso (Objetivos de la obra y responsable municipal; contratista/s responsable/s; importe presupuestado; período de ejecución).	1 Punto
70. Se trata, al menos semestralmente, información sobre las obras de infraestructura realizadas y en su caso las aprobadas pendientes de ejecución (informes, comunicados, notas de prensa, etc.).	1 Punto
71. Se publican los indicadores: a) Inversión en infraestructuras por habitante y b) Proporción de ingresos del Urbanismo sobre los ingresos totales (se indicarán en la web los conceptos incluidos como Ingresos urbanísticos: Licencias urbanísticas, IBI, ICIO, aprovechamiento urbanístico, enajenación de terrenos, etc.).	1 Punto

Dirección de Servicios de Información y Organización

Transparencia: información en Sede electrónica 2014-17

•Información según los indicadores del Indice de Transparencia Internacional (ITA) 2017

Puntuación	Criterios
0 Puntos	Se han dado como negativo porque no estaban publicados en la web, o estaban desactualizados, o bien su nivel de visibilidad o accesibilidad era difícil para un ciudadano medio
0.5 Puntos	Se han valorado parcialmente porque no recogían exactamente toda la información que se pedía en el indicador y/o su nivel de visibilidad o accesibilidad era difícil para un ciudadano medio y/o porque en su caso no estaban en formato reutilizable, si se pedía este requisito
1 Punto	Información correcta

•Nueva información en web en 2015-2017
•(Ley 8/2015 Transparencia de Aragón y Ordenanza Municipal)

- Registrio de Licencias, Comunicaciones Previas y Declaraciones responsables (2015)
- Registro/Inventario de Solares (2016)
- Registro/Inventario de licencias urbanísticas
- (Fase II: Obras de nueva construcción, Rehabilitación integral, Demolición y Ocupación) (2016)

•<u>Previsión nueva información en 2018:</u>
•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

Dirección de Servicios de Información y Organización