

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

DICIEMBRE 2016



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Informe: contenido y características

• Situación de la Gestión Administrativa de la Gerencia de Urbanismo, a cierre del año 2016, 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

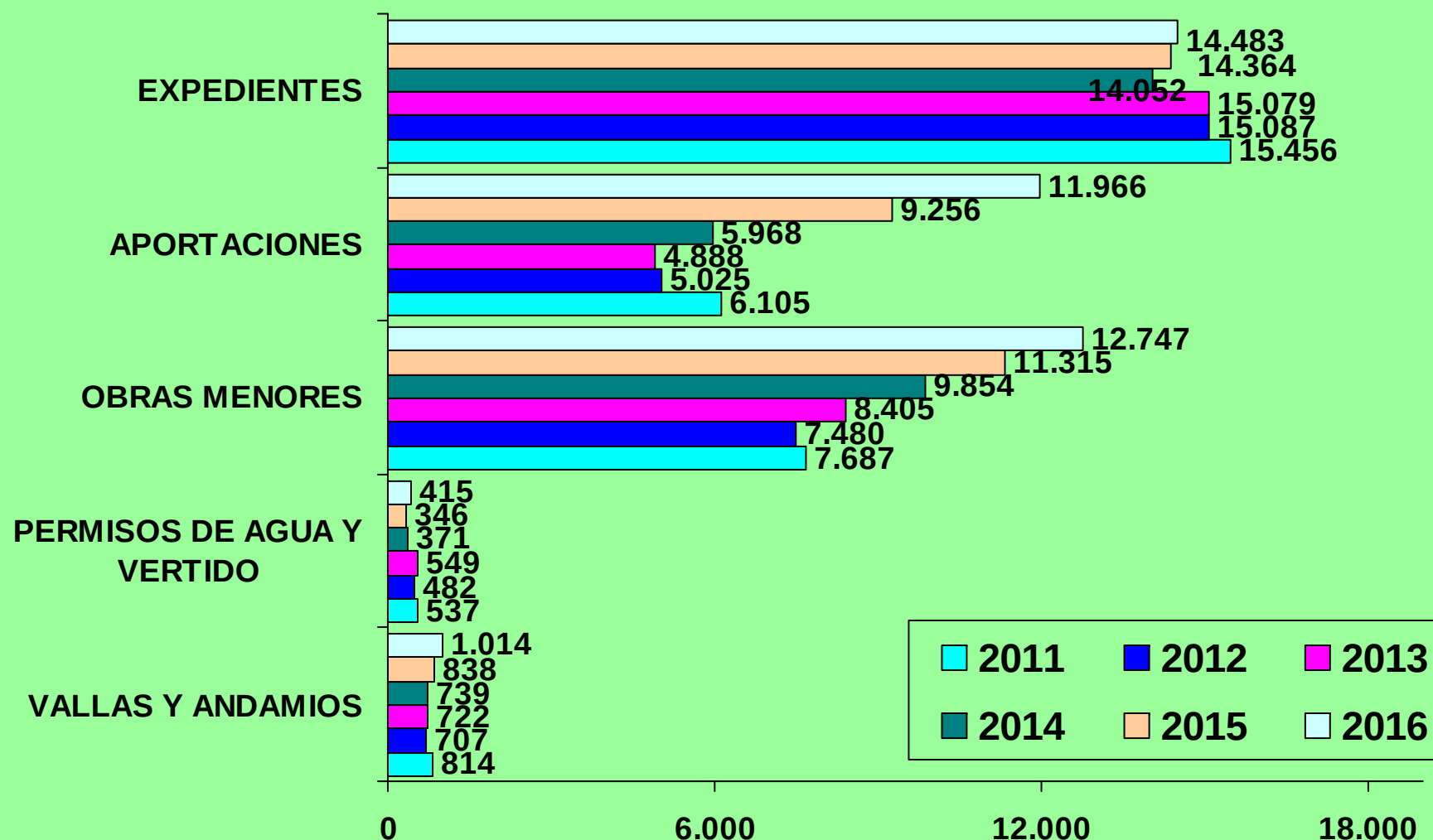
• Cuadros e indicadores periódicos de actividad

• 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



Total 2011: 30.599 Total 2012: 28.781 Total 2013: 29.643

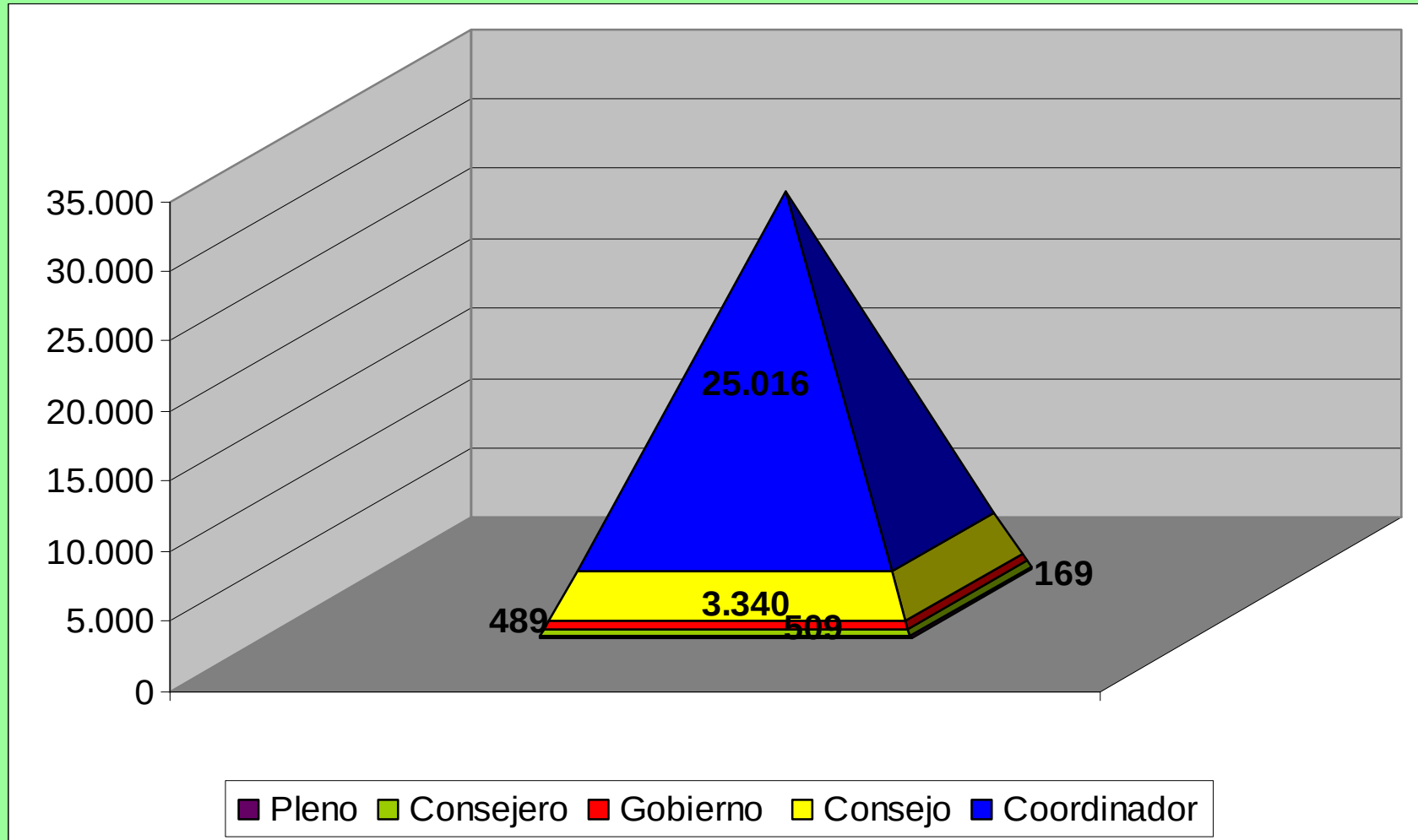
Total 2014: 30.984 Total 2015: 36.119 Total 2016: 40.625

EXPEDIENTES POR TEMA CON ENTRADA SUPERIOR A 65. AÑO 2016

cd-tema		Total
T014	OBRAS MENORES TRAMITA	12.747
X023	TITULARIDAD BIENES FUNERARIOS	1.295
T546-X546	COMUNICACION PREVIA APERTURA NO CALIFICADA	1.063
T015	VALLAS Y/O ANDAMIOS TRAMITA	1.014
X548	FUNCIONAMIENTO	972
X450	DENUNCIAS DE OBRAS	957
X805	TRAM.DENUNCIAS REGLAMENTO POLICIA ESPECT	831
T406-X406	URBANISTICA OBRA MAYOR DE REFORMA	810
T414-X414	URBANISTICA Y APERTURA	774
X724	OBRAS MENORES/AGUA-VERTIDO/DES-REN-DENEG	603
X232	DEFICIENCIAS SEGURIDAD EDIF.NO CATALOGAD	460
	PERMISOS DE AGUA Y VERTIDO	415
T251-X251	INSPECCION TECNICA EDIFICIOS	357
X804	TRAM.DENUNCIAS RAMIP(RUIDOS,HUMOS,AGUAS)	347
X326	INSTALACIONES GAS (GAS ARAGON Y OTROS)	312
X237	SOLARES MAL ESTADO DE CONSERVACION	302
X323	BADENES	286
X462	COMUNICACIONES COL. ARQUITECTOS Y OTROS	242
X547	INICIO ACTIVIDAD	220
X021	VARIOS CEMENTERIO	219
X448	ACONDICIONAMIENTO LOCAL Y AMBIENTAL CLASIFIC	196
X811	DEN.POLICIA BARES SIN LICENCIA APERTURA	190
X240	DESCALIFICACION VIVIENDAS V.P.O.	179
X103	INFORMES URBANISTICOS EN GENERAL	172
X127	INICIATIVA S.COMPENSACION/JUNTAS COMPEN.	168
X608	DEFICIENCIAS EDIF.CATALOGADOS (C.H.)	155
X404	OBRA MAYOR NUEVA EDIFICACION	152
X456	RECURSOS CONTRA ACUERDOS DISCIPLINARIOS	143
X325	INSTALACIONES ELECTRICAS (ERZ Y OTROS)	136
T141-X141	SEÑALAMIENTO ALINEACIONES RASANTES	125
X415	ACTIVIDAD Y ACOND.LOCAL LEY11/2005	120
X892	VARIOS MANTENIMIENTO	105
X455	OTROS DISCIPLINA OBRAS	101
X403	OBRA MAYOR SOMETID.LEY PROTEC.AMB.Aragon	95
X818	RECURSOS	88
X417	LICENCIA AMBIENTAL DE ACTIVIDAD CLASIFICADA	82
X374	DIREC.SERV.GESTION SUELO E INTERVENC URB	81
X461	OCUPACION	80
X725	RECURSOS OBRAS MENORES	79
X324	DEVOL.AVAL CONSERV.Y REPOSIC.URBAN(ACERA	76
X871	CALLES, NUMEROS	72
X201	JEFATURA ADMON SUELO(AS.ESPECIALES.)	68
X204	ADQUISICION POR EXPROPIACIONES	67
	RESTO TEMAS CON ENTRADA INFERIOR A 65	1.703

ACUERDOS Y RESOLUCIONES

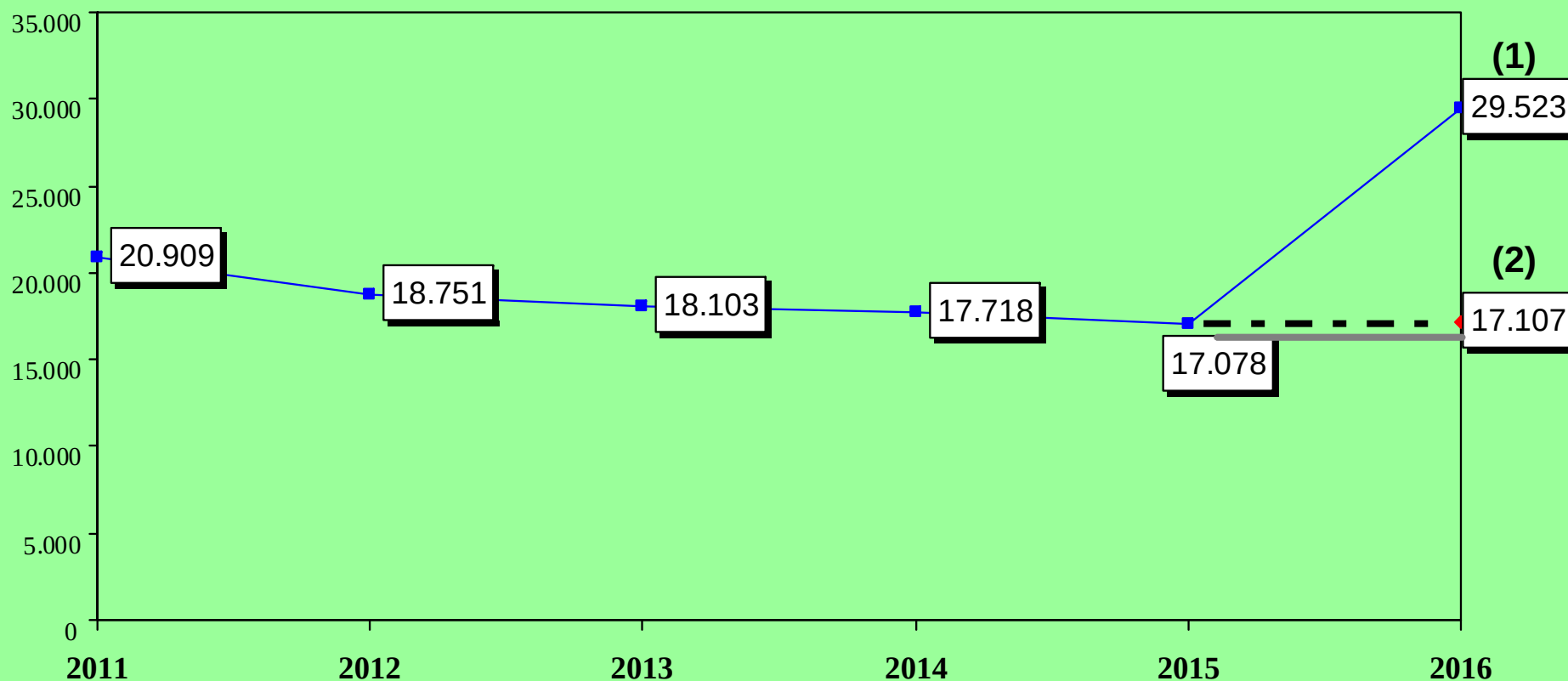
Distribución anual de expedientes por órganos resolutorios
-incluye obras menores, vallas y/o andamios y permisos de agua -(2016)



ACUERDOS Y RESOLUCIONES

de Consejo de Gerencia y resto de órganos resolutorios

Evolución anual de expedientes. 2011 - 2016

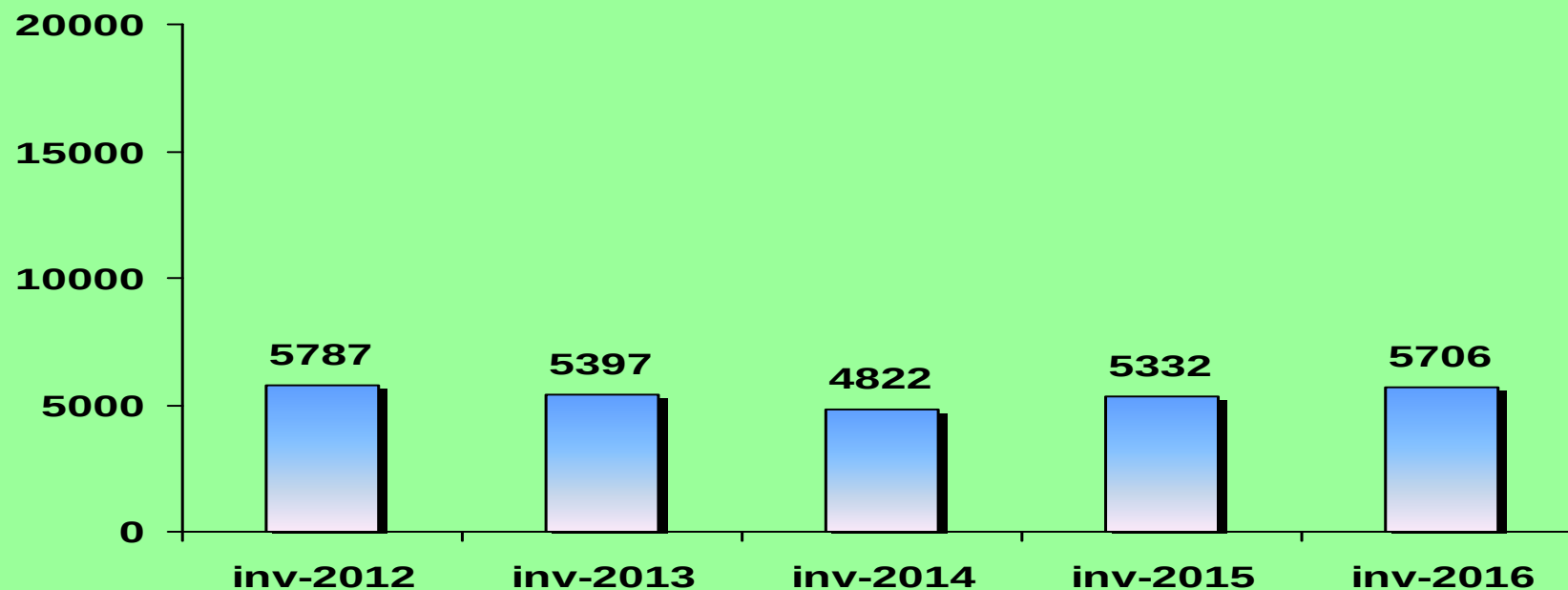


(1) Incluye obras menores, vallas y/o andamios y permisos de agua

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

GESTION ADMINISTRATIVA: EXPEDIENTES PENDIENTES

EVOLUCION ANUAL: 2012 - 2016



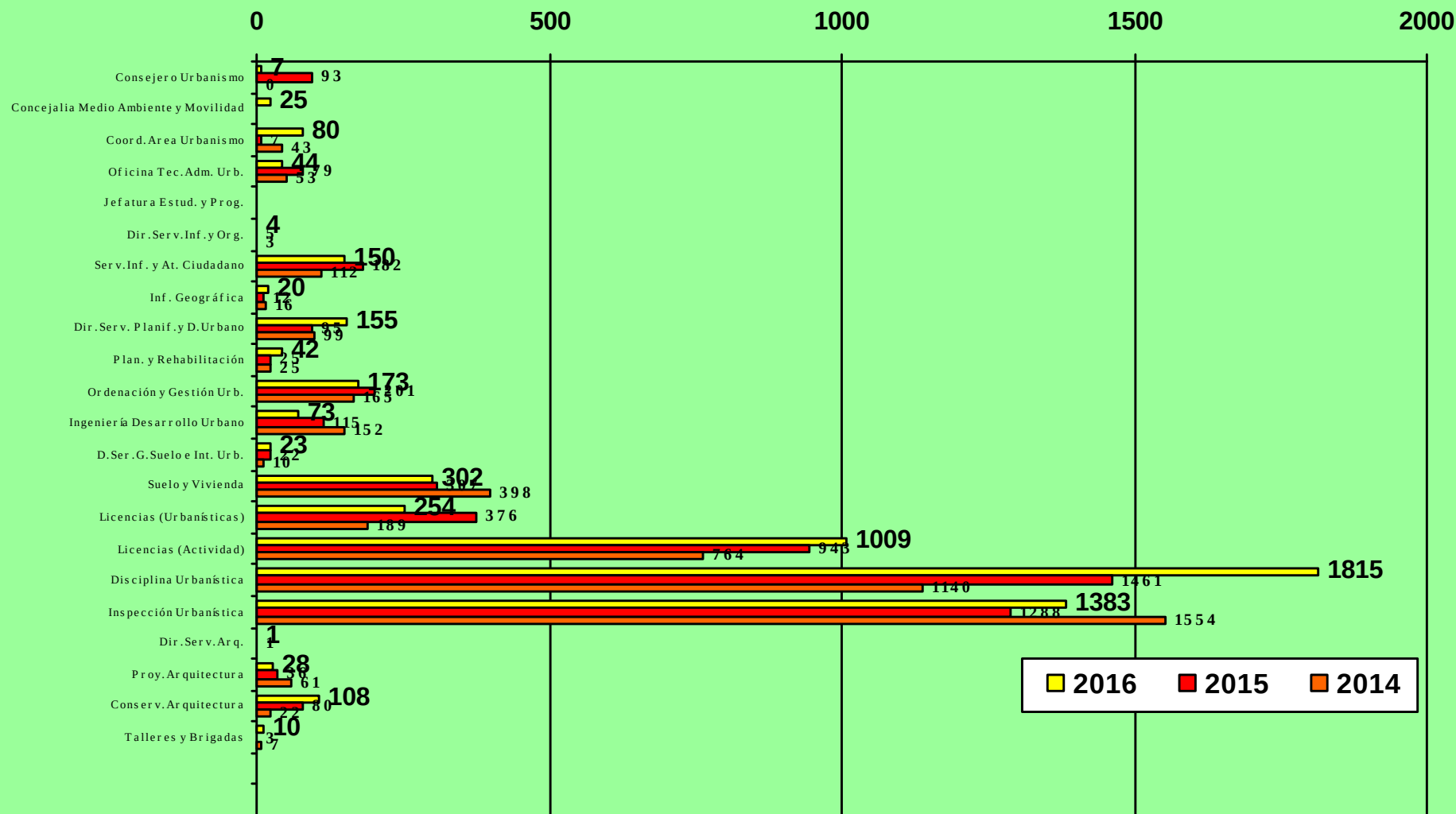
Entradas por año:	15.087	15.079	14.052	14.364	14.483
Entrada Acumulada:	30.543	45.622	59.674	74.038	88.521
Gestión/Red. Anual*:	16.495	15.469	14.627	13.854	14.109
Gestión/Red. Acum.:	33.010	48.479	63.106	76.960	91.069

*Media últimos tres años: 14.197

Dirección de Servicios de Información y Organización

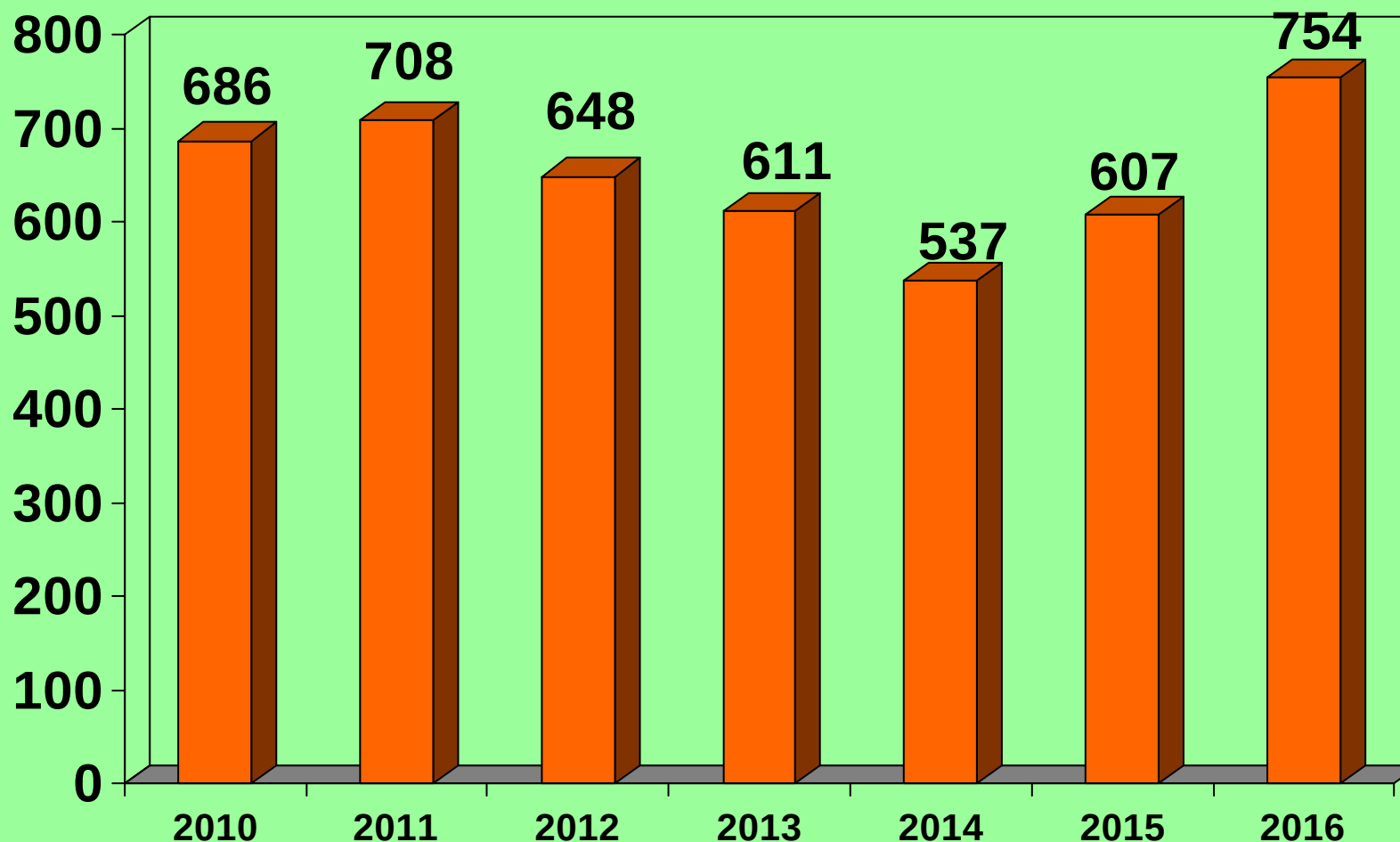
DISTRIBUCIÓN POR SERVICIOS DE LA CARGA PENDIENTE

Expedientes pendientes a fecha de Inventarios



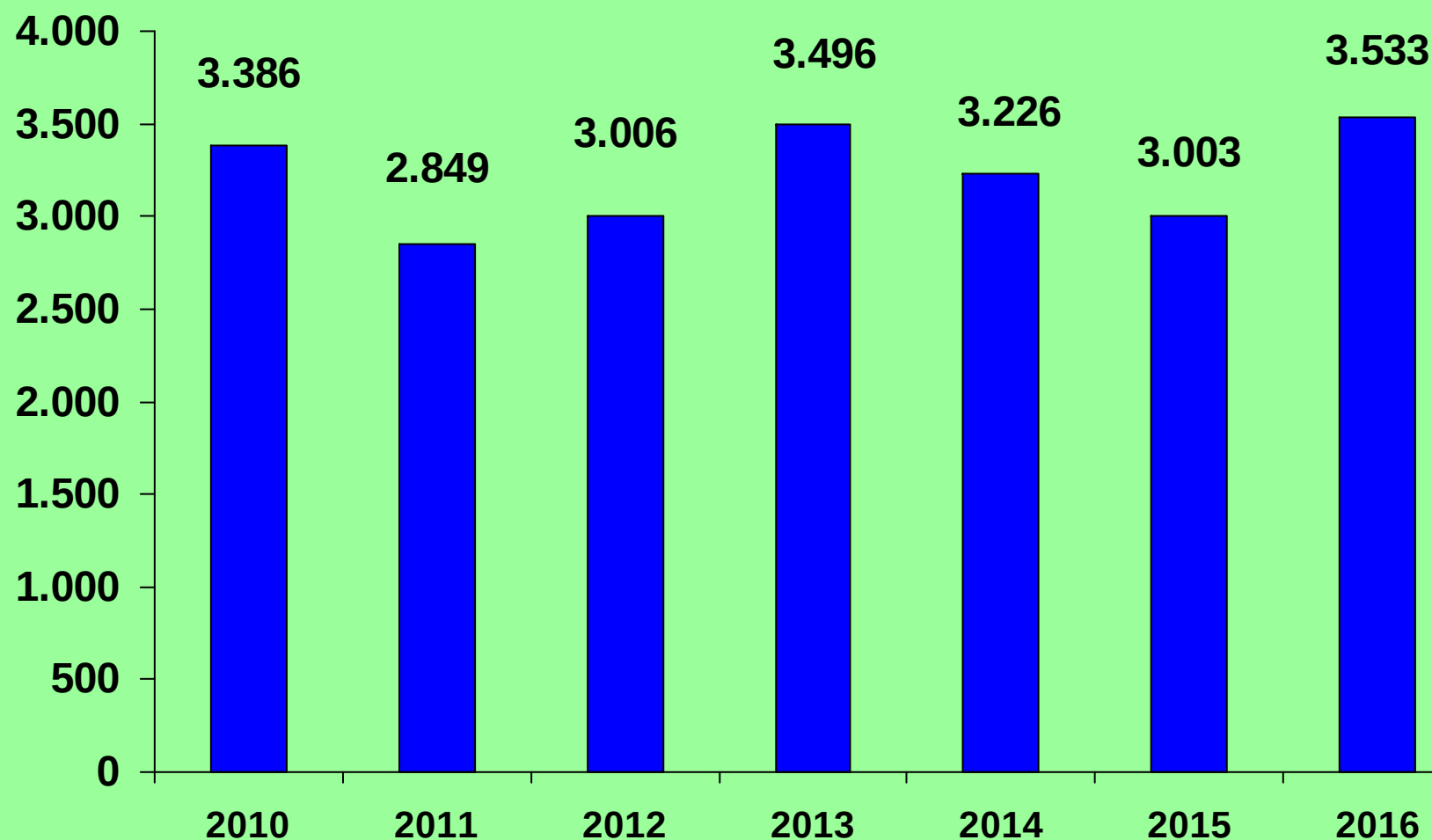
LICENCIAS URBANÍSTICAS Y DE APERTURA

Evolución de expedientes resueltos (años 2010 a 2016)



LICENCIAS, DECLARACIONES Y COMUNICACIONES SOBRE ACTIVIDAD *

Evolución de expedientes resueltos: años 2010 a 2016



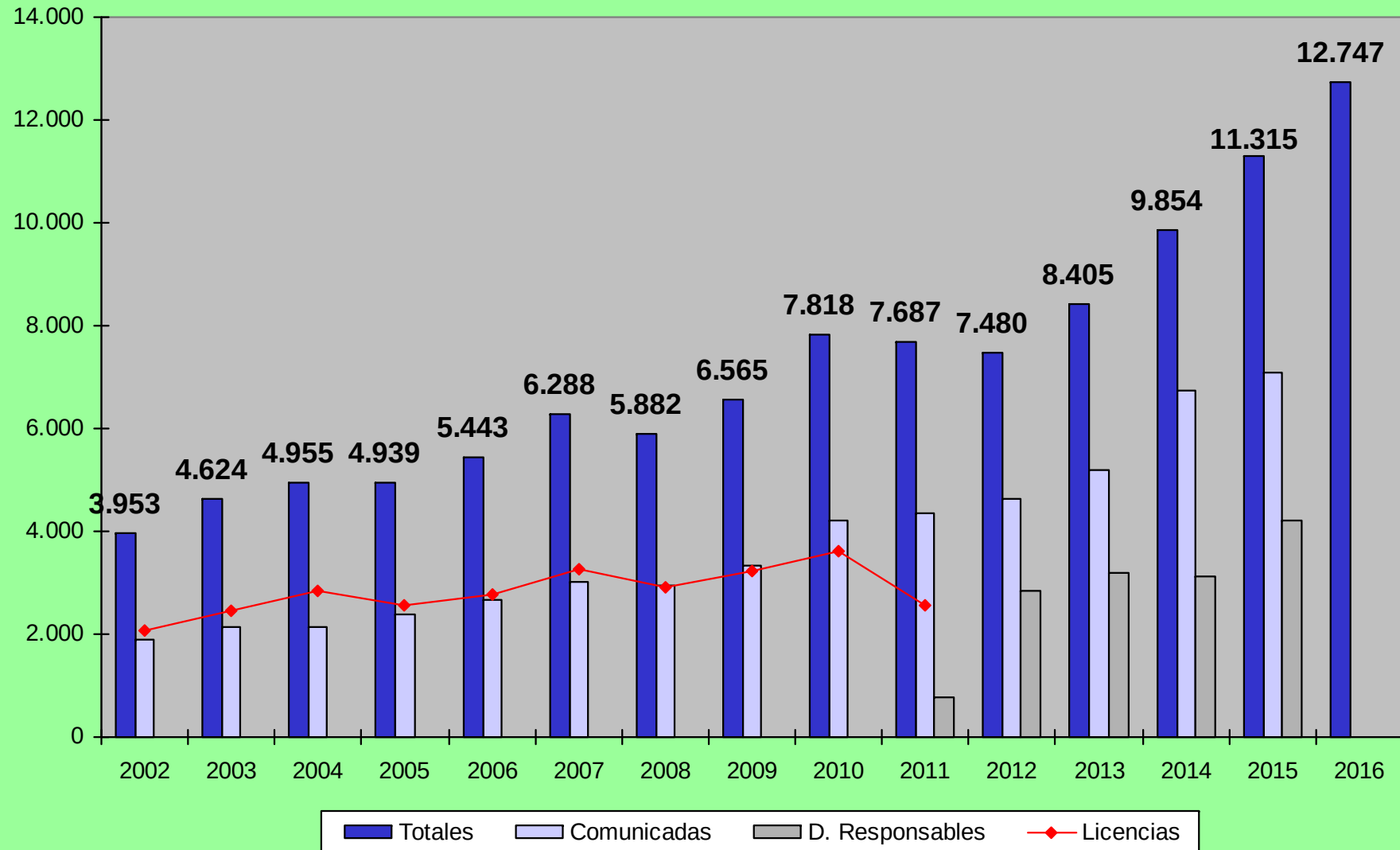
* Incluye expedientes referidos a establecimientos de actividades (calificadas y no calificadas) X414-T414, X415, X417, X448, X495, X403, X408, el X446 (tema antiguo entrada integrada) y su segregación desde junio 2013 en X546-T546- X547, X548

OBRAS MENORES

Resueltos 2002 - 2016

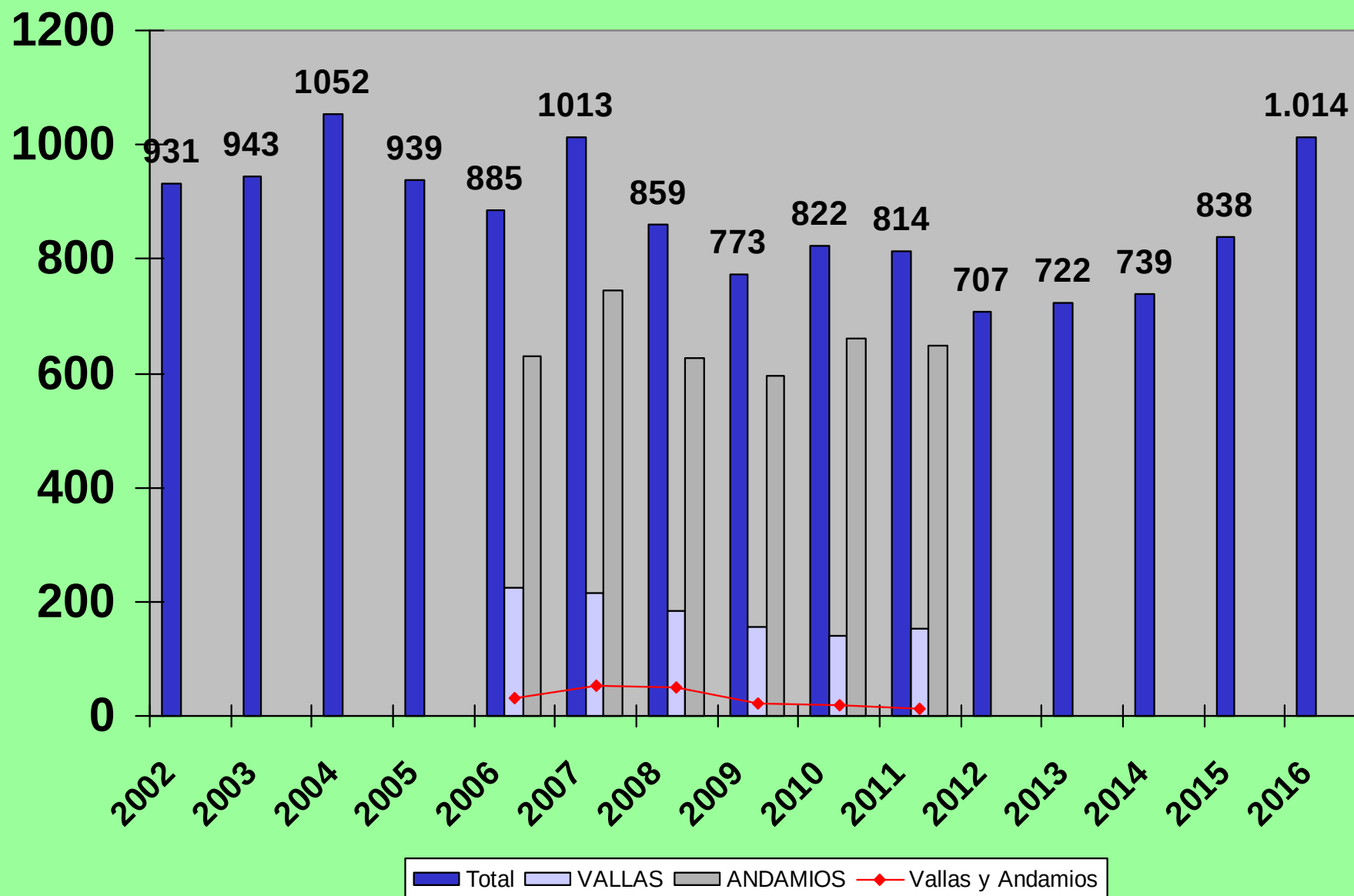
Crecimiento sostenido

Consolidación de comunicaciones y declaraciones responsables



VALLAS Y/O ANDAMIOS

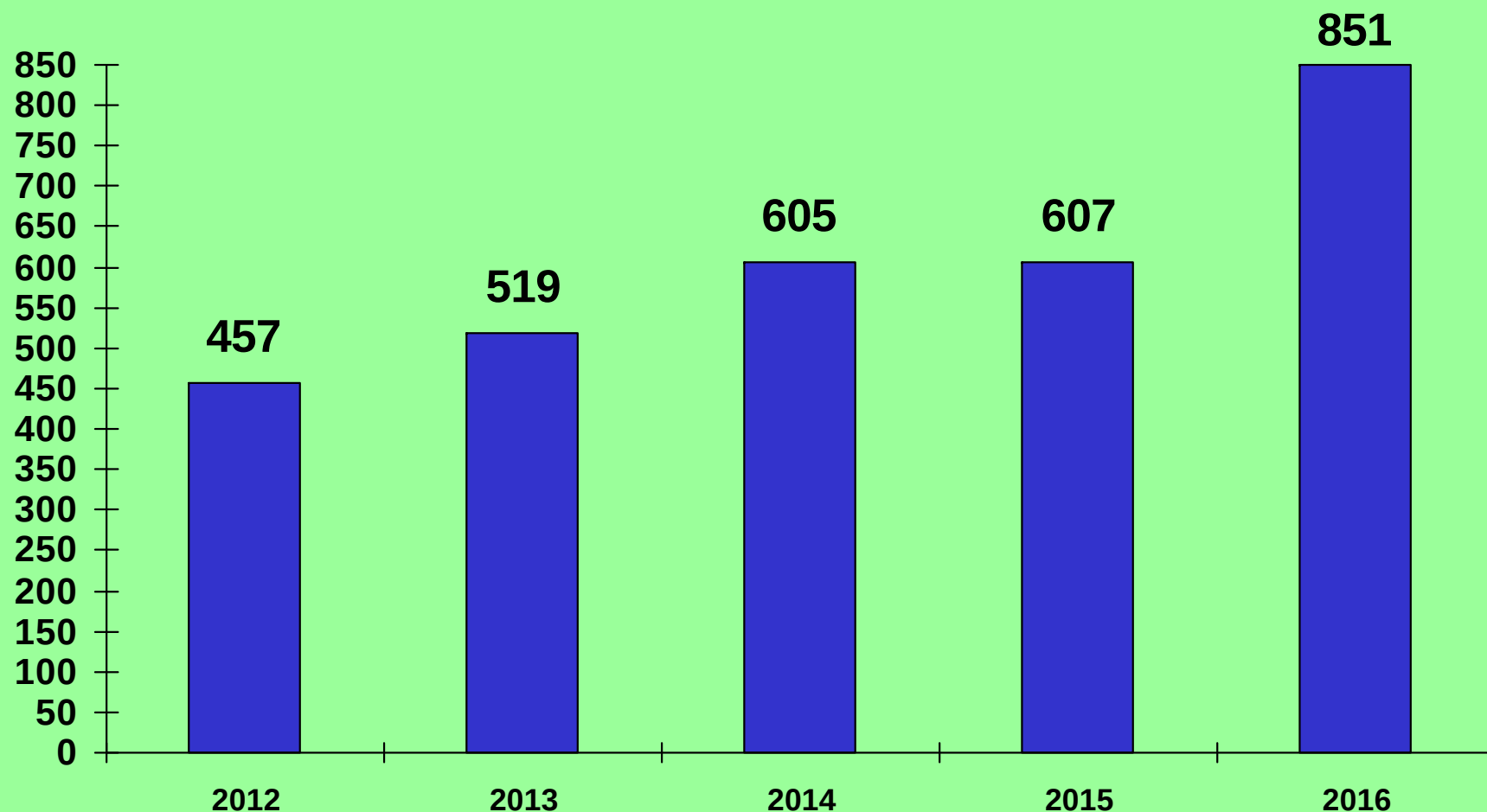
Resueltos 2002 - 2016



Dirección de Servicios de Información y Organización

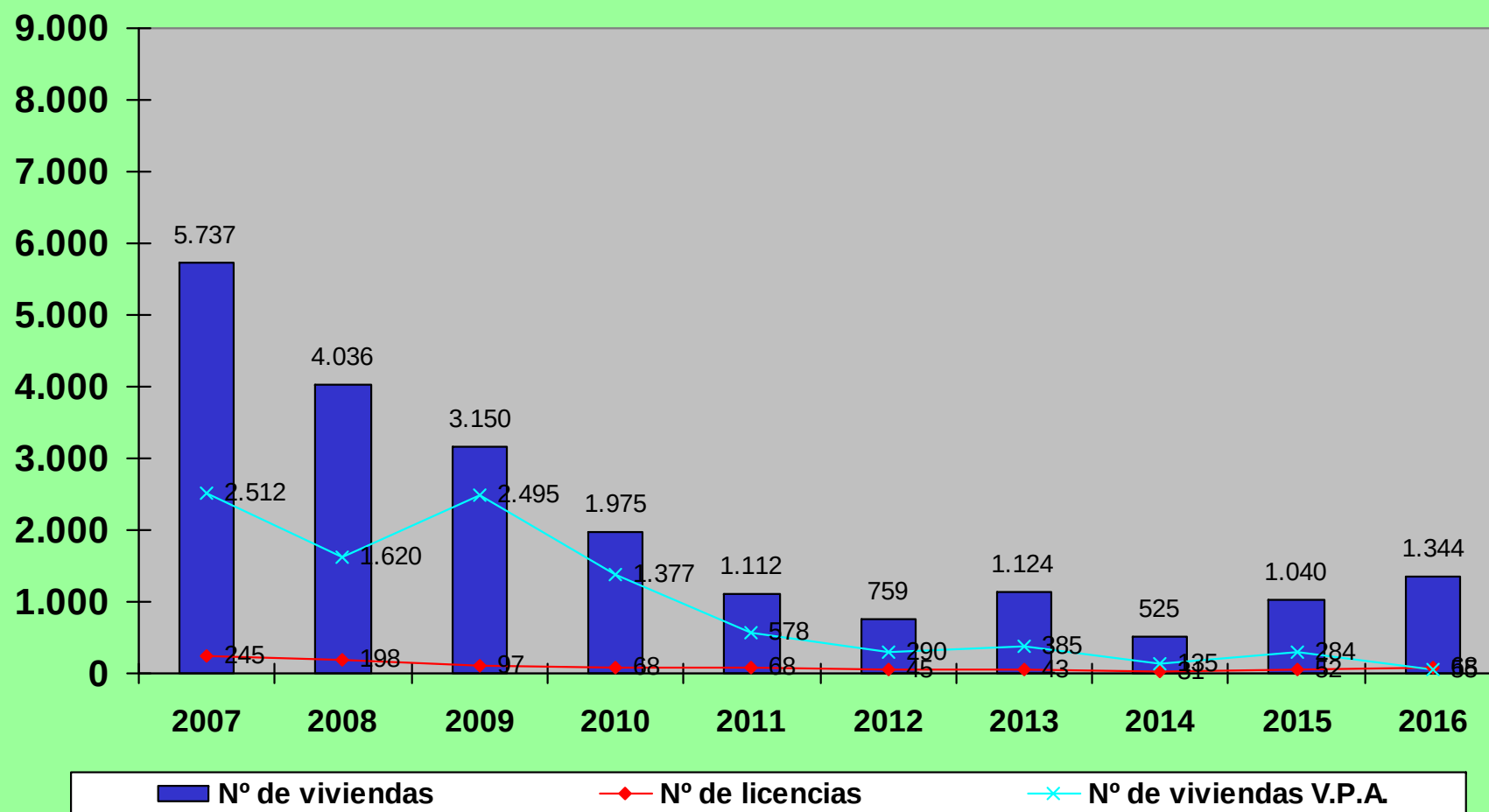
LICENCIAS URBANÍSTICAS : REFORMAS *

Expedientes resueltos 2012 - 2016 (X406-T406, Fuente: S.E.A.)



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

LICENCIAS URBANÍSTICAS: VIVIENDA NUEVA, REHABILITACIÓN Y CAMBIOS DE USO (Expedientes resueltos 2007 - 2016 . Fuente: Consejo de Gerencia)



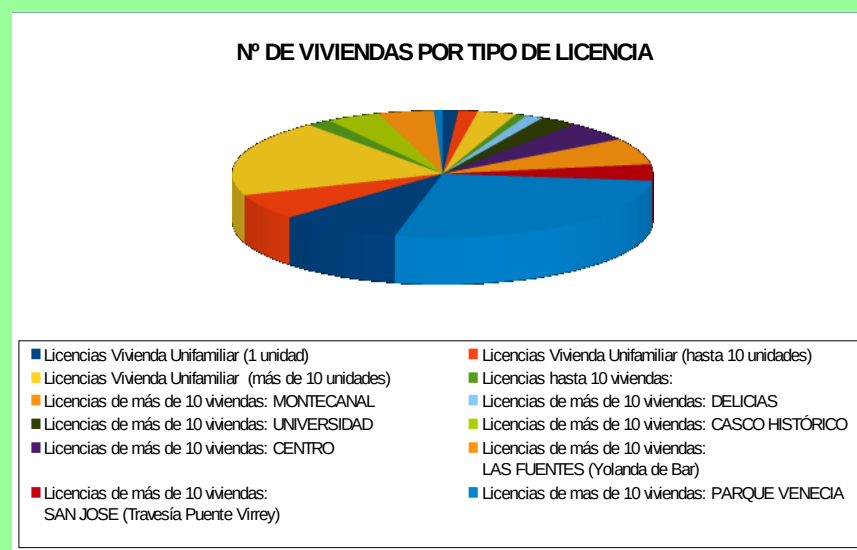
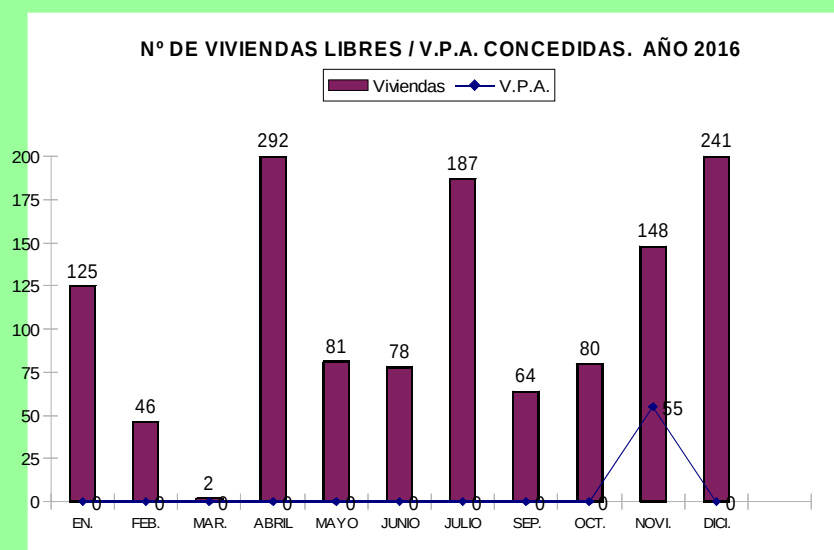
**LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDA NUEVA,
REHABILITACIÓN Y CAMBIOS DE USO
2007 - 2016. (Fuente: Consejo de Gerencia)**

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
2016	1.344	55	4,09
TOTALES	20.802	9.731	46,78

LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2016

Distribución mensual y tipo de licencia / vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	16	16
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	6	20
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)	1	40
Licencias hasta 10 viviendas:	3	12
Licencias de más de 10 viviendas:	24	1.134
Licencias de más de 10 viviendas V.P.A.:	1	55
Rehabilitación	10	58
Rehabilitación sin determinar el n° de pisos	1	0
Cambio de uso.....	6	9
TOTAL.....	68	1.344



Simplificación en la Intervención Administrativa

**septiembre de 2011 - enero 2016*

- **Ordenanza de Medios de Intervención en la Actividad Urbanística:**
 - 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.

Actuaciones conjuntas con Agentes Sociales 2012/2016

Convenios de Colaboración Institucional

Servicios de comprobación documental técnica o sobre el cumplimiento de la normativa aplicable en determinadas actuaciones urbanísticas mediante
Informes de Idoneidad y Calidad Documental

- Colegio de Ingenieros Industriales de Aragón y La Rioja (22/06/2012)
- Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales de Aragón (30/07/2012)
 - OCA Socotec S. A. (12/09/2012)
- Colegio de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Zaragoza (25/11/2012)
 - Demarcación de Zaragoza del Colegio de Arquitectos de Aragón (20/12/2012)

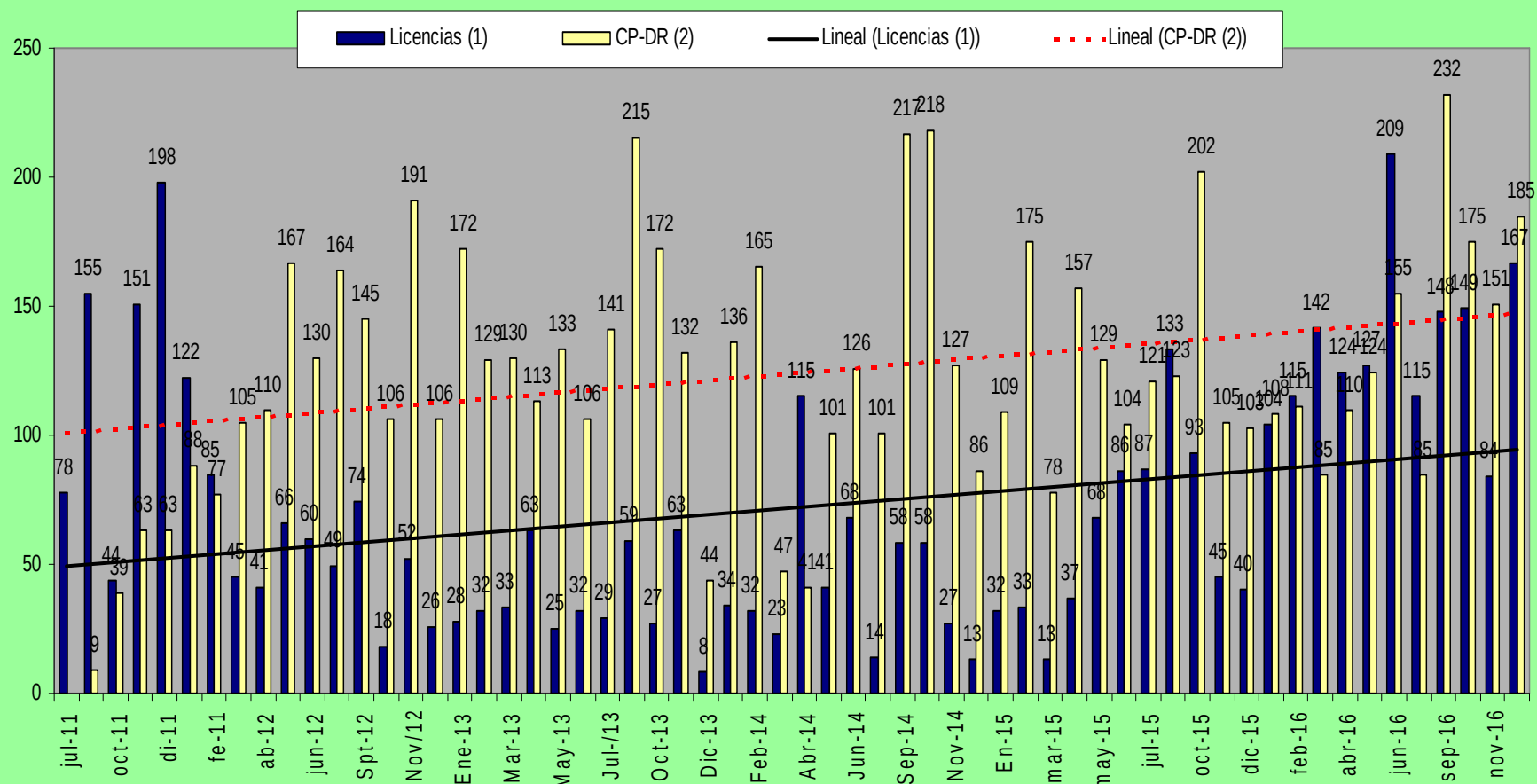
INFORMES Y EXPEDIENTES de 15/10/2012 a / 31 /12/2016

- **INFORMES ICD EMITIDOS 1.405**
- **EXPEDIENTES INICIADOS 1.256**
- **EXPEDIENTES RESUELTOS 1.087**

Incidencia en plazos de resolución 2011-16

CUADRO EVOLUCIÓN LICENCIAS respecto a COMUNICACIONES / DECLARACIONES SEGÚN ORDENANZA MIAU

LICENCIAS, COMUNICACIONES PREVIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES
JULIO 2011 - DICIEMBRE 2016



(1) Licencias de Apertura, Inicio de Actividad, Funcionamiento, Cambios de Titularidad, Demolición y Altas de badén

(2) Todas las anteriores convertidas en comunicación previa y declaración responsable.

Dirección de Servicios de Información y Organización

Calidad en la Gestión: Objetivos 2012/16

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 23, 24 y 25 enero de 2017
con resultado satisfactorio

- 44 procesos certificados por AENOR

•PREVISIONES:

- ampliacion de procesos en 2017
 - Movilidad, Medio Ambiente, Infraestructuras
- próxima Auditoria de Renovación enero de 2018
 - adaptación general del Sistema a Norma ISO 9001:2015
- formación nuevos grupos de iniciación a Normas ISO y de Auditores internos
- inicio en Sistema de eficiencia energética: ISO 50001

* Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)



Innovación Tecnológica: objetivos 2008/16

- **Administración electrónica:** el gran reto actual
Procedimientos electrónicos: **ampliando 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
- **Aplicaciones, recursos y plataformas del Área:**
- 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/inicio estudio evolución y desarrollo**
-
- “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, talleres y brigadas, portal incidencias
 - **En ejecución 2016 - 2017 Contrato de diseño, evolución y mantenimiento de Plataformas del Área de Urbanismo:**
 - **Evolución y desarrollo: SIGGURZ, REGISTRO LICENCIAS, PASURBAN, SIARQ, GICEM, ITE,**
 - **Diseño nueva aplicación: ITA, ALUMBRADO**

Administración electrónica: Objetivos 2011/16

Procedimientos electrónicos completos: puesta en marcha plataforma tramit@

Proceso en coordinación con la Dirección General de Ciencia y Tecnología y con el Servicio de Redes y Sistemas:

•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

- *Llicencia urbanística y apertura (T414)

•2015

- * Señalamiento de alineaciones y rasantes (T141) (2 de febrero)
- * Cambio de titularidad (marzo)
- * Reforma de viviendas, zonas comunes, accesibilidad, (T406) (octubre)

•2016

- * Devolución de Garantía (aval/fianza) residuos demolición (T040) (8 de febrero)
- * Devolución de Garantía (aval/fianza) obras en edificios y viviendas (T041) (8 de febrero)
- * Devolución de Garantía condenas de acometida de agua y vertido (T231) (8 de febrero)

•Previsiones 2017

- *Troncal de Urbanismo
- * Inspección Técnica de la Actividad (ITA) (en fase final)
- * Informes urbanísticos
- * Devoluciones de avales y garantías (3 nuevos procesos)
- * Inicio de actividad y puesta en funcionamiento
- * Licencia urbanística y de actividad
- * Autorizaciones Suministros de gas, electricidad y telecomunicación

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 Información y Organización

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 2016	Expedientes iniciados *	Expedientes resueltos *
Obra Menor Comunicación/Declaración X014	10.791	9.564
Vallas y Andamios Declaración X015	739	587
Apertura de actividades no calificadas (incluido cambios de titularidad) X546	768	601
Inspección Técnica X251	318	290
Urbanística y Apertura X414	226	244
Alineaciones y Rasantes X141	122	115
Urbanística Reformas X406	153	148
Devolución garantía residuos obras en viviendas T041	41	22
Devolución garantía residuos demolición T040	8	4
Devolución aval acometida agua y vertido T231	4	2
TOTALES	13.170	11.577

Administración electrónica: Objetivos 2012/16

- 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 - 2016 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 , 50,85% en 2015 y 61,81% en 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Registro General	566	971	1.340	2.836	2.897	2.861
Genérico (Procedimientos no urbanismo)	446	1.012	1.289	4.046	4.861	4.299
Urbanismo	909	3.614	5.470	8.917	8.026	12.985
RC	3.363	2.419	2.144	2.436	2.557	2.953
Contrato menor						272
Envío de Notificaciones						7
Instancia general						584

DISTRIBUCION EXPEDIENTES INICIO TRAMITACION (SEA- TRAMITA) 2016

PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS. COMPARATIVA MENSUAL DE LA ENTRADA EN TRAMITA Y SEA. 31/12/2016

OBRAS MENORES

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	184	143	73	93	105	280	340	227	194	89	121	127	1.956	15,34
Tramita presencial ¹	662	885	961	1.063	1.119	1.174	826	500	1.028	922	991	660	10.791	84,66
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	826	1.028	1.034	1.156	1.224	1.454	1.166	727	1.222	1.011	1.112	787	12.747	

VALLAS Y ANDAMIOS

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	13	20	20	15	22	31	58	35	21	16	7	17	275	27,12
Tramita presencial	40	61	54	86	81	80	48	24	73	68	73	51	739	72,88
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	53	81	74	101	103	111	106	59	94	84	80	68	1.014	

APERTURAS (INCLUIDO CAMBIO DE TITULARIDAD)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA ²	12	34	26	21	27	37	28	21	15	17	26	31	295	27,75
Tramita presencial	50	62	51	79	77	75	63	52	64	60	66	69	768	72,25
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	62	96	77	100	104	112	91	73	79	77	92	100	1.063	

ITE

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	1	2	1	2	5	1	18	0	2	1	3	5	39	10,92
Tramita presencial ¹	12	26	24	75	39	19	23	15	18	13	27	27	318	89,08
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	13	28	25	77	44	20	39	15	20	14	30	32	357	

URBANÍSTICA Y APERTURA

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	34	41	44	53	40	61	48	50	49	35	53	40	548	70,80
Tramita presencial ¹	20	28	22	11	27	28	21	9	10	20	15	15	226	29,20
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	54	69	66	64	67	89	69	59	59	55	68	55	774	

ALINEACIONES Y RASANTES

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	2,40
Tramita presencial ¹	8	14	9	6	4	13	8	14	10	14	14	8	122	97,60
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	8	16	9	6	5	13	8	14	10	14	14	8	125	

URBANÍSTICA DE OBRA MAYOR, REFORMA

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	45	58	57	67	68	62	59	59	38	41	59	44	657	81,11
Tramita presencial ¹	7	7	8	15	10	19	18	10	9	14	16	20	153	18,89
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	52	65	65	82	78	81	77	69	47	55	75	64	810	

FUENTE: SEA y TRAMITA

1-Diferencias entre SEA y Tramita por hora entrada Registro Electrónico

2- Incluye Cambios de Titularidad, Autorizaciones de Bebidas alcohólicas..

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Dirección de Servicios de Información y Organización

DISTRIBUCION EXPEDIENTES INICIO TRAMITACION (SEA- TRAMITA) 2016

PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS. COMPARATIVA MENSUAL DE LA ENTRADA EN TRAMITA Y SEA. 31/12/2016

DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA (AVAL/FIANZA) RESIDUOS OBRAS EN EDIFICIOS Y VIVIENDAS (T041)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	8					1	1	2	1	1	1	1	16	28,07
Tramita presencial ¹		5	5	4	7	4	1	0	2	5	4	4	41	71,93
Telemática		(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	8	5	5	4	7	5	2	2	3	6	5	5	57	

DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA (AVAL/FIANZA) RESIDUOS DEMOLICIÓN (T040)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA											1		1	11,11
Tramita presencial ¹			1	1	1	0	0	0	4	0	0	1	8	88,89
Telemática			(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	0	0	1	1	1	0	0	0	4	0	1	1	9	

DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA (AVAL/FIANZA) EJECUCIÓN CONDENAS (T231)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	0	0	1	0	1	4	1	2	0	0	1	0	10	71,43
Tramita presencial ¹			1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	4	28,57
Telemática			(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	0	0	2	1	1	6	1	2	0	0	1	0	14	

FUENTE: SEA y TRAMITA

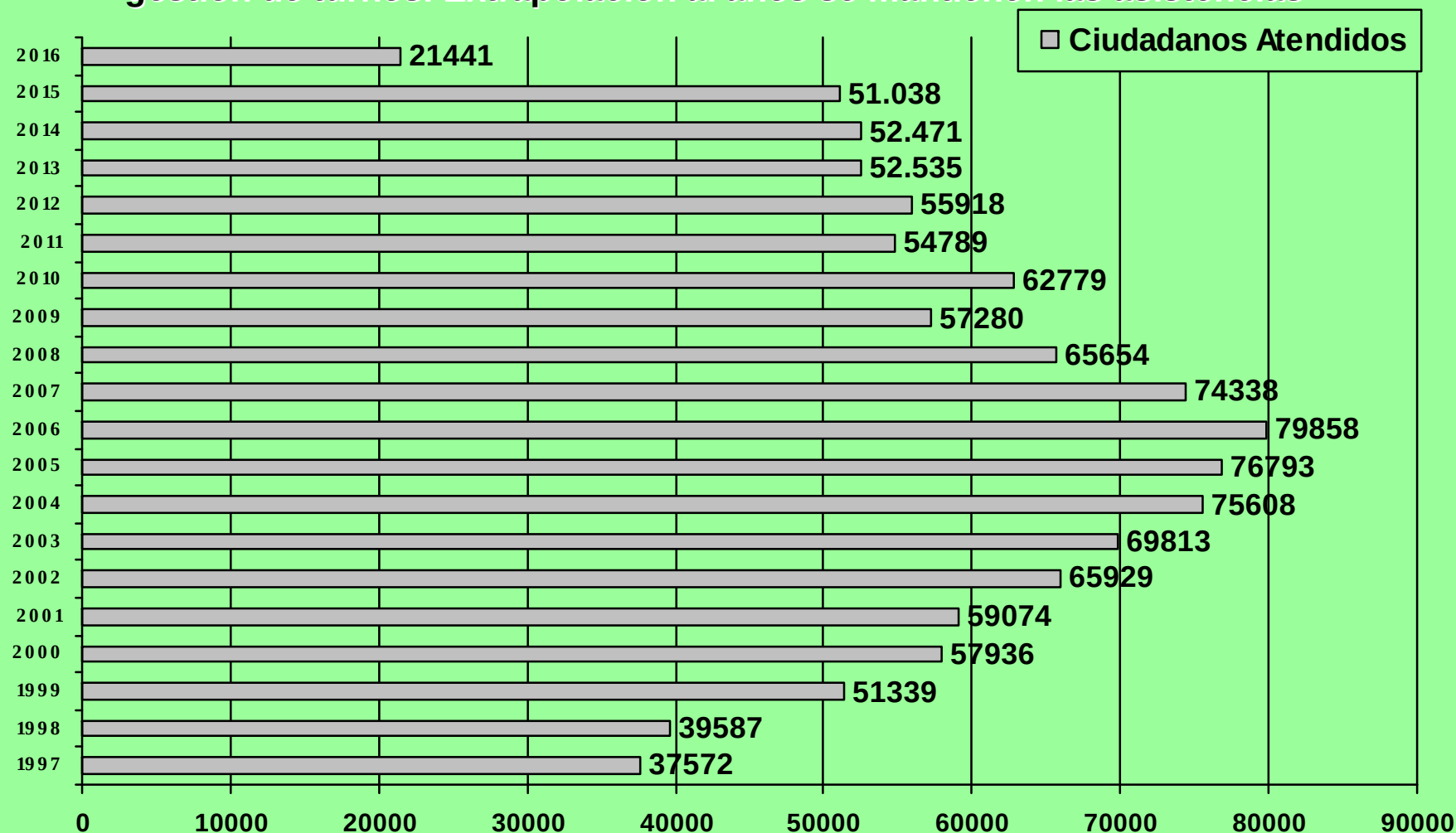
1-Diferencias entre SEA y Tramita por hora entrada Registro Electrónico
2- Incluye Cambios de Titularidad, Autorizaciones de Bebidas alcohólicas..

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Dirección de Servicios de Información y Organización

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Datos hasta mediados de mayo de 2016 debido a la sustitución del sistema de gestión de turnos. Extrapolación al años se mantienen las asistencias



Seguimiento de la Calidad y Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos 2014-16

• 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

- **2016:** Realización de **683 encuestas**, 411 telefónicas (60,20 %) y 272 on line (39,80 %).

- Nivel de satisfacción global: **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: **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

- **2016-17: en ejecución contrato para evaluar la satisfacción en 2016 - 2017**

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

Servicios al ciudadano a través de Web: 2007/16

	<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>	<u>2016</u>
Información urbanística en línea y SIAC	1.762							7.709	8.383	8.002
Planeamiento	65.235	68.039	97.069	111.673	98.374	129.277	78.807	79.509	88.031	82.528
Gerencia	56.729	76.202	71.883	75.160	79.813	67.245	49.827	51.258	58.901	52.821
Guía de Procedimientos		49.410	34.069	38.893	38.614	15.639	10.744	13.139	12.293	7.954
Trámites urbanísticos	19.760	17.179	20.563	12.801	11.909	17.646	18.264	25.901	28.856	24.815
Arquitectura	17.434	15.905	13.776	11.831	9.762	8.603	3.484	5.856	4.037	3.463
Normativa	14.229	8.436	3.598	3.628	3.173	5.684	4.691	8.640	14.738	12.350
Topografía, clavos,	13.978	20.105	20.313	20.960	17.718	12.130	11.265	2.384	1.569	2.504
Vivienda	12.154	10.754	11.491	41.628	8.894	7.764	3.828	4.904	5.685	4.183
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	1.102
Catálogo de edificios protegidos	8.644	4.991	8.377	9.775	10.967	6.263	2.609	4.296	5.235	4.107
SIGGURZ	6.756	12.823	8.999	11.116	14.601	7.881	15.132	15.566	19.237	18.703
Cita Previa				2.574	2.306		7.521	12.533	13.043	12.429
Callejero (Fiscal)	6.486	3.771				1.690	722	648	607	508
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	566
Cementerios						616	294.994	283.619	313.231	326.239
Inspección Técnica de la Edificación ITE			1.973	4.154	2.051	2.718	4.216	4.042	4.322	3.170
Registro de licencias, obras, solares									3.993	12.194
Participación										19.114
VISITAS -----	299.981	307.822	314.412	329.740	306.848	112.938	360.637	342.204	389.917	399.055
VISUALIZACIONES -----	597.377	579.544	599.027	646.201	564.740	619.929	558.136	525.523	602.833	622.131
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 2014-16

- **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 :**

- 18. Jurisprudencia de Urbanismo
- 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 (Ley 8/2015 Transparencia de Aragón y Ordenanza Municipal)**

- Registro 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)

- **Previsión nueva información en 2017:**

- 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