

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

**INFORME DE
SITUACIÓN**

2005

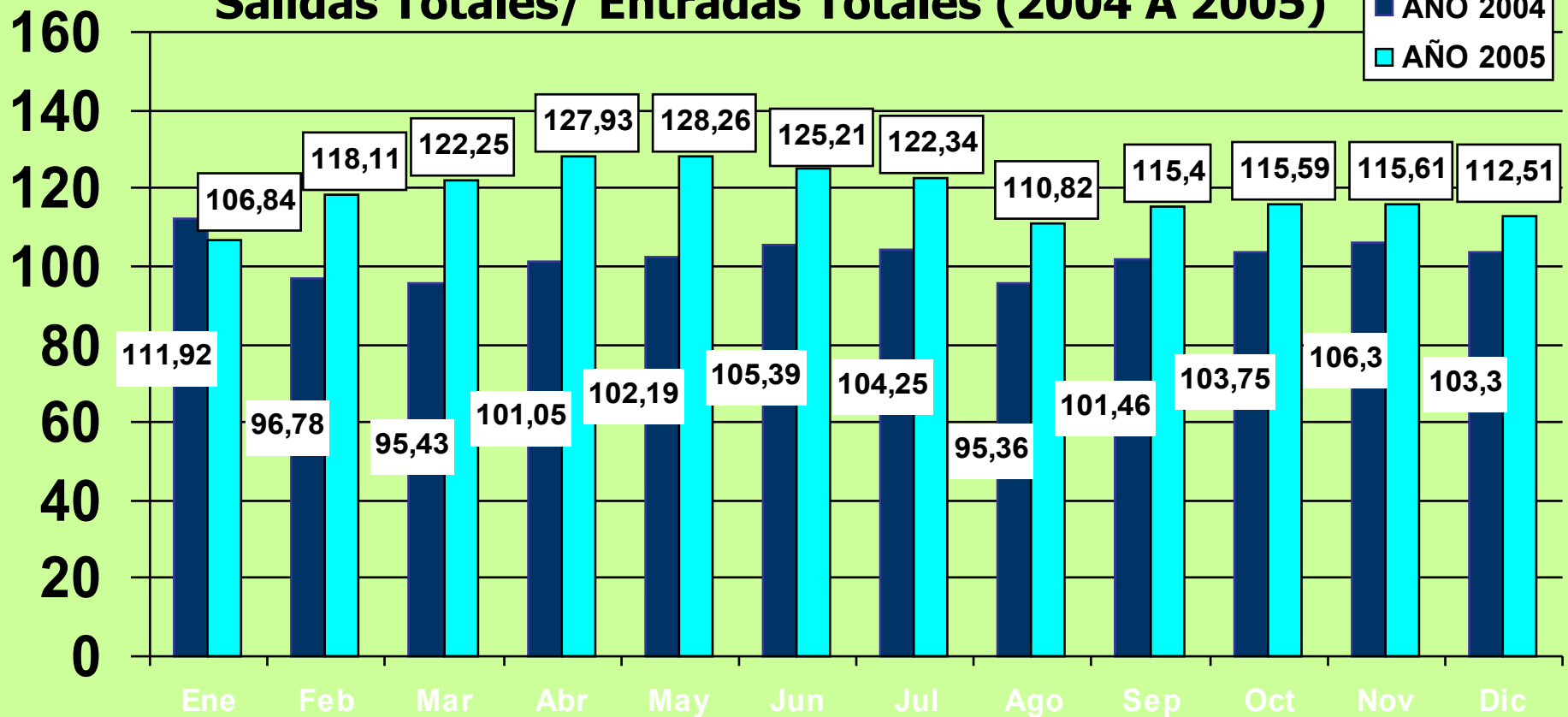


ENTRADAS / SALIDAS DE EXPEDIENTES AÑO

■ Total Entradas 2003: 17.195
■ Total Entradas 2004: 16.823
■ Total Entradas 2005: 17.808

■ Total Salidas 2003: 17.033
■ Total Salidas 2004: 17.378
■ Total Salidas 2005: 20.035

INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO: Salidas Totales/ Entradas Totales (2004 A 2005)



ENTRADA MEDIA 2005:

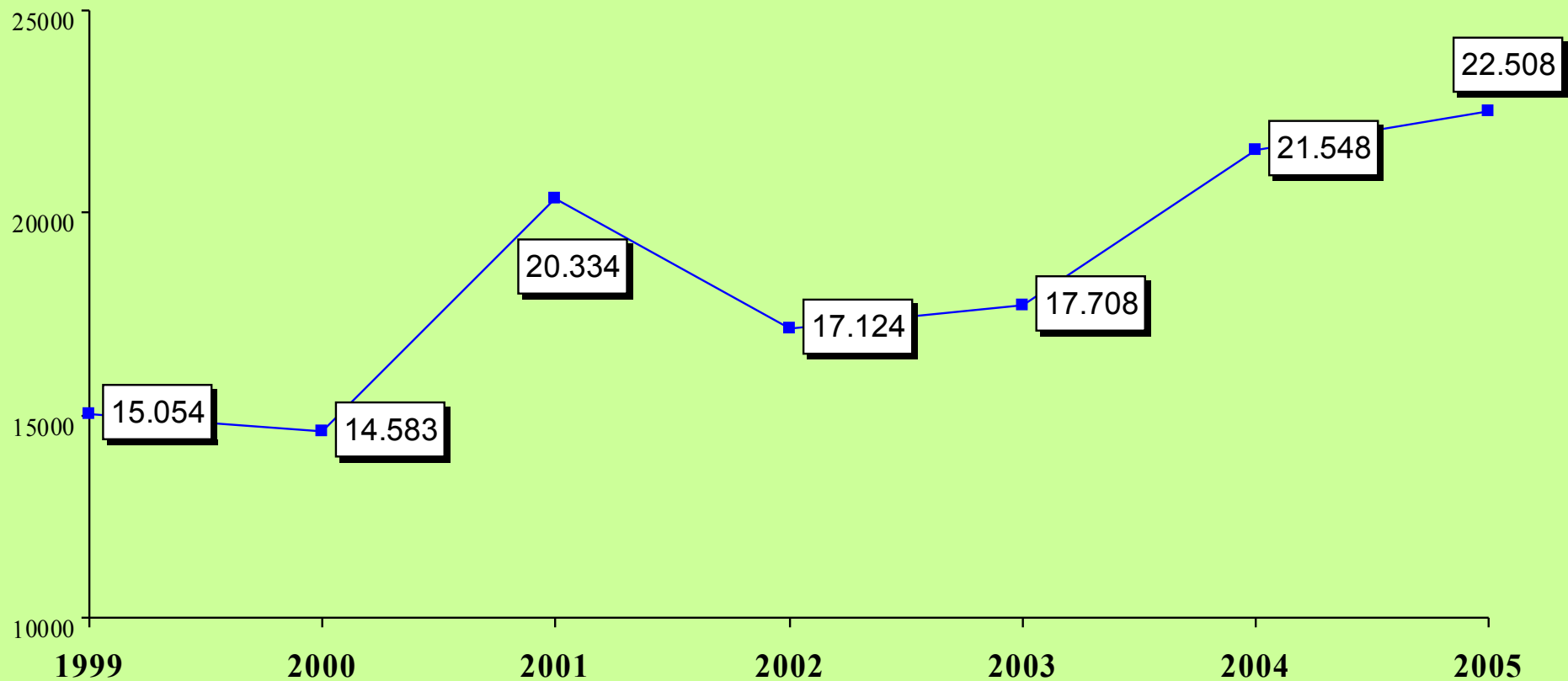
1.481 EXPTE./MES

Dirección de Servicios de Información y Organización

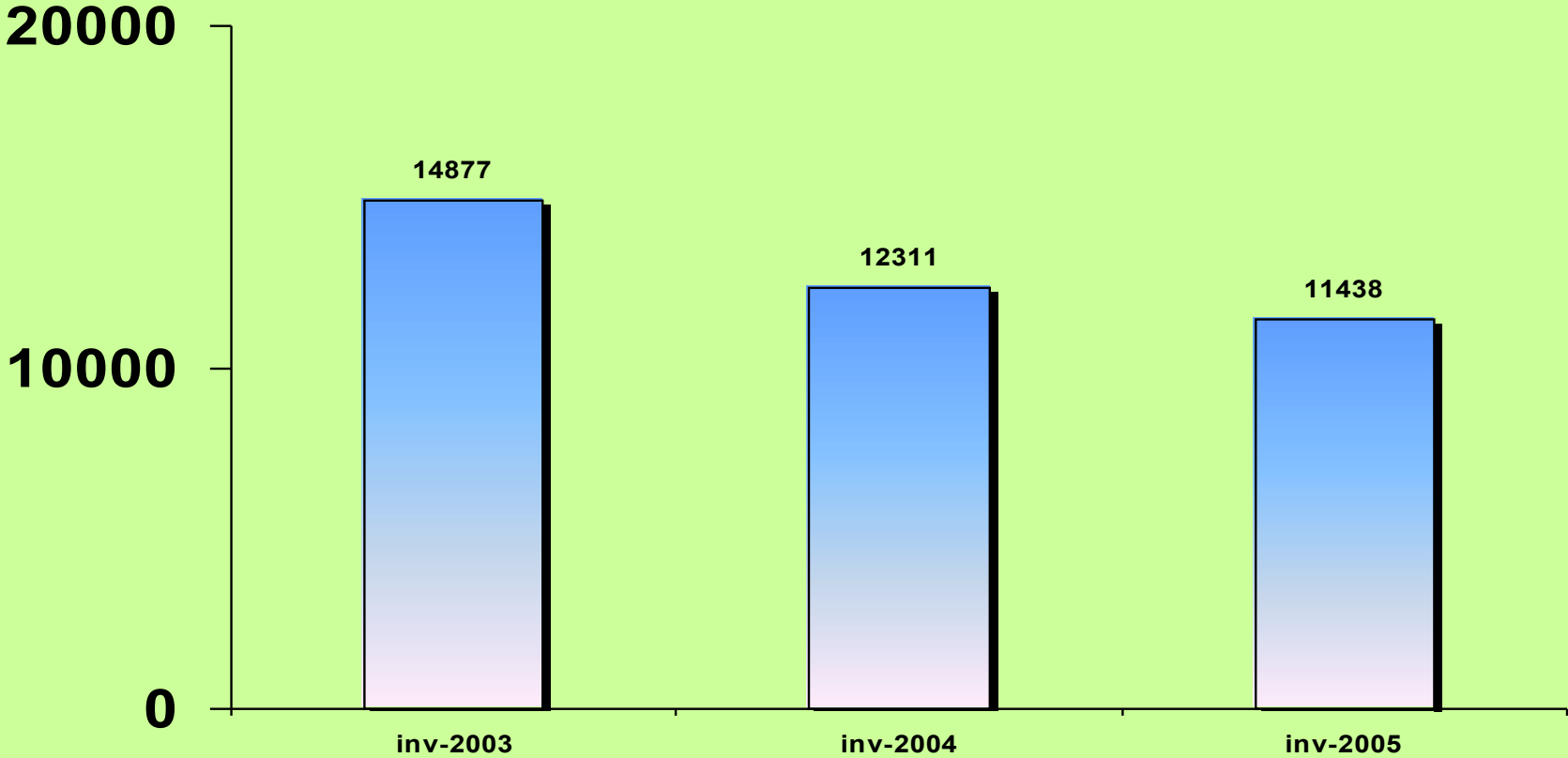
CONSEJO DE GERENCIA

y otras resoluciones

■ Total año 2003 : 17.708 ■ Total año 2004 : 21.548 ■ Total año 2005 : 22.508



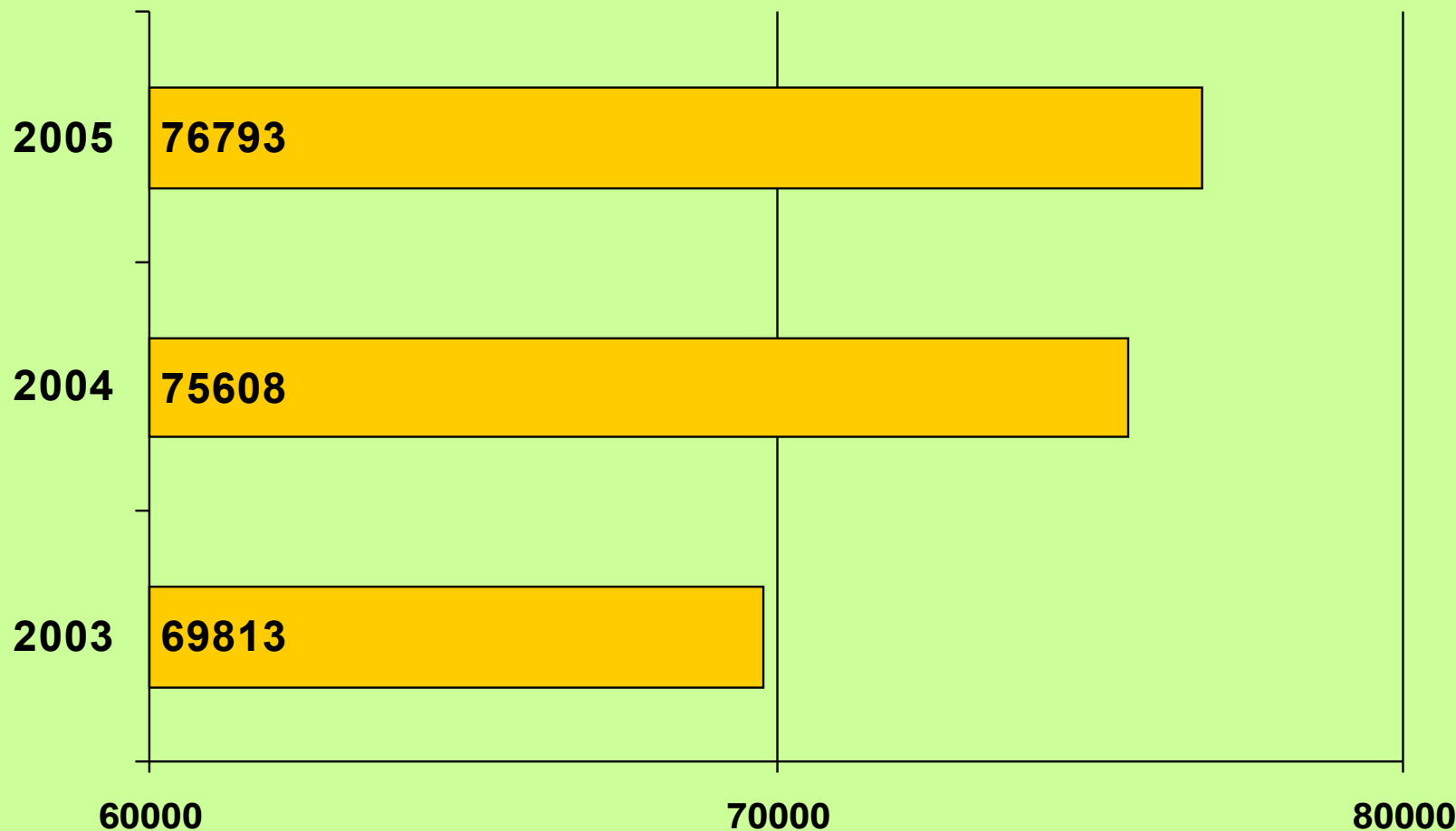
GESTION ADMINISTRATIVA: EXPEDIENTES PENDIENTES / EVOLUCION ANUAL



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Incremento del número de atenciones

■ Ciudadanos Atendidos



Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos 2005

• Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS)

- Realización de encuestas en el Servicio de Información y Atención al Ciudadano

- 303 encuestados, en octubre, noviembre y diciembre de 2005

- Índice de Calidad Global (sobre 100): **80,91**

• Evaluación de la satisfacción:

- Realización de 1.050 encuestas a usuarios en los 30 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y estudios cualitativos (Colegios Profesionales): La media de satisfacción se sitúa en **3,29 en una escala de 1 a 5.**

Tendencias observadas:

Mantenimiento nivel de productividad

Ratio salida/entrada (05)	= 20.035/17.808	= 113%
<i>Ratio salida/entrada(04)</i>	<i>= 17.378/16.823</i>	<i>= 103%</i>

Descenso de la carga pendiente

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2005)	= 11.438/20.035	= 0,57
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2004)</i>	<i>= 12.311/17.378</i>	<i>= 0,70</i>
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2003)</i>	<i>= 14.877/17.033</i>	<i>= 0,87</i>

Incremento de la productividad:

Salidas

2003:	17.033	ratio por semana (42) = 406
2004:	17.378	ratio por semana (42) = 414
2005:	20.035	ratio por semana (40) = 501

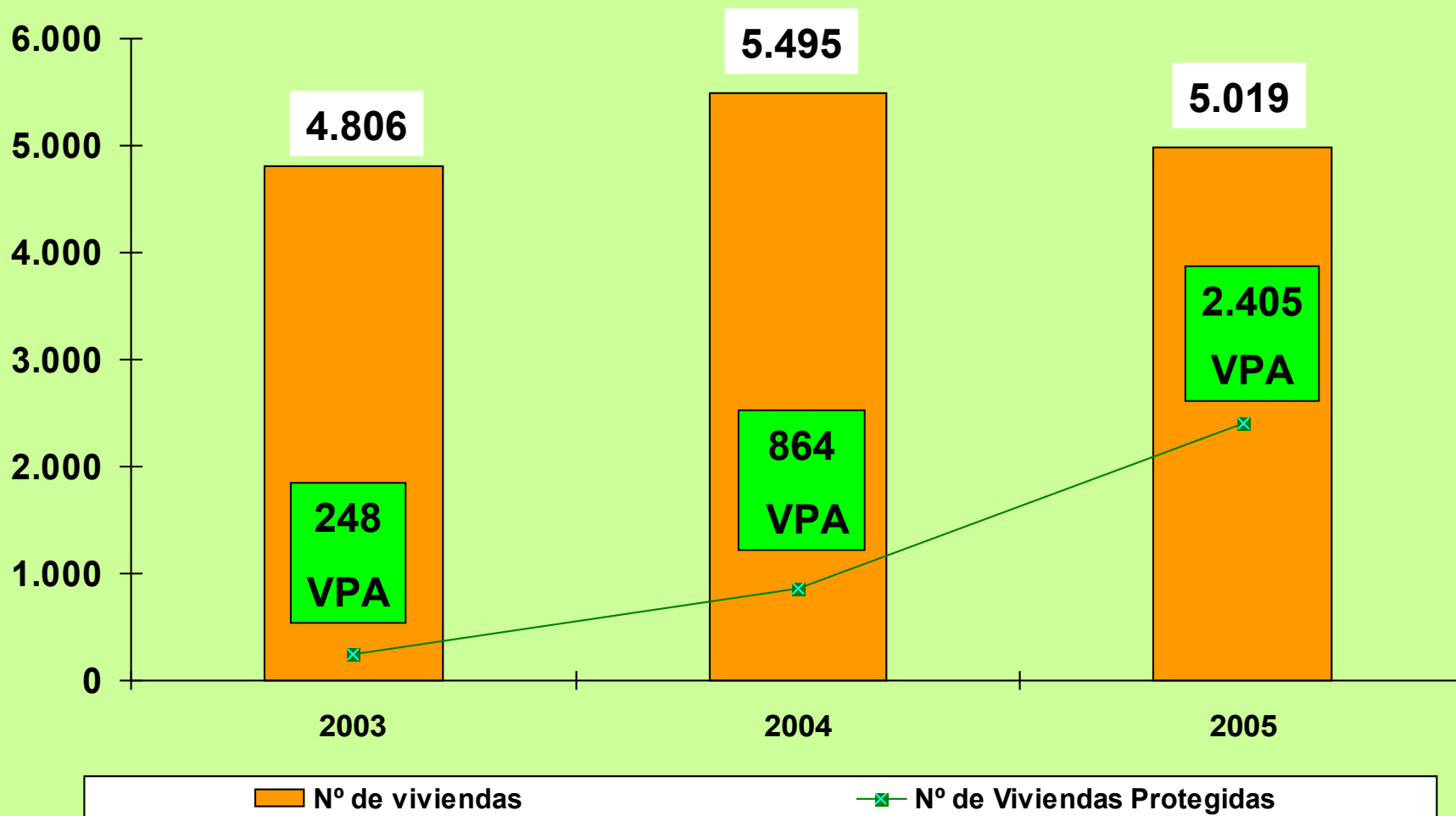
Dictámenes en Consejo Gerencia y otros

2003:	17.708	ratio por semana (42) = 421
2004:	21.548	ratio por semana (42) = 513
2005:	22.508	ratio por semana (40) = 562

Mayor productividad por empleado y reducción de costes

LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

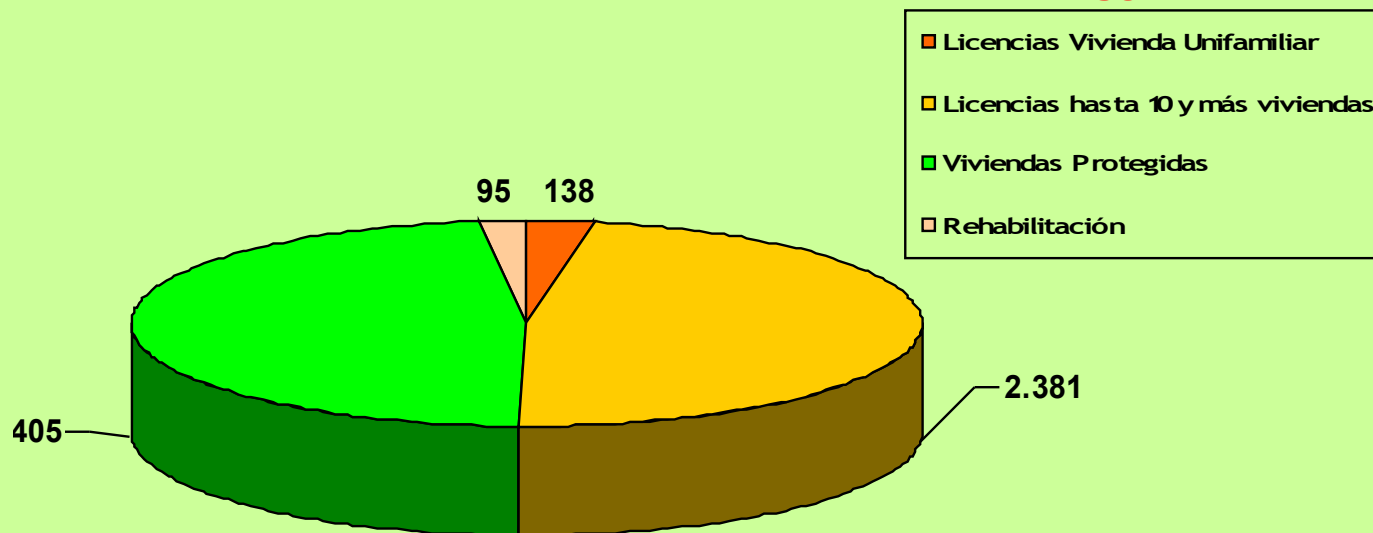
(Fuente: Consejo de Gerencia)



LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2005

Distribución mensual y tipo de vivienda

LICENCIAS	VIVIENDAS	
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	54	54
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	10	44
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)	2	40
Licencias hasta 10 viviendas:	67	432
Licencias de más de 10 viviendas:	66	1.949
Viviendas Protegidas:.....	17	2.405
Rehabilitación	22	95
TOTAL.....	238	5.019



Ejecución Presupuestaria

PRESUPUESTO GERENCIA DE URBANISMO 2005

Presupuesto inicial	78.146.456 euros
Presupuesto definitivo	84.504.212 euros
Ejecución Presupuestaria	76.686.620 euros

Ejecución Presupuestaria del 98% del presupuesto inicial

Ejecución Presupuestaria del 91% del presupuesto definitivo

Algunos Proyectos contratados en 2005: Escuela Infantil El Tren de La Almozara,
Pabellón Actur V, Pabellón Deportivo Valdefierro, Nueva Junta Municipal Casco Histórico,
Derribo Antigua Cárcel de Torrero, Ampliación Centro Cívico Santa Isabel,
Nueva Escuela Infantil La Piraña, Mejoras en 58 colegios públicos,
Rehabilitación Refectorio de La Cartuja, Eliminación de Barreras
en 20 equipamientos municipales...

Objetivos sostenidos

- Descenso carga de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
 - Incremento de resoluciones en expedientes/año actual
 - 65,21% en 2005 (11.612 sobre 17.808)
 - 60,40 % en 2004 (10.499 sobre 17.378)
 - 56,90 % en 2003 (9.699 sobre 17.033)
- Mantenimiento y extensión de “mejora continua”:
 - Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001-2000) 30 procesos certificados
 - Cartas de Servicios Servicios de Atención al Ciudadano, Información Geográfica e Inspección Técnica de Edificios

Plazos de Resolución

- Seguimiento de plazos medios :
- **Obras menores** (4.939 en 2005) ----- *Plazo legal (PL) 30 días*
 - comunicadas 2.335 (47,28 %) en el momento
 - resolución expresa..... 2.604 (52,72%)
 - media anual 13 días; media mensual 9 días
 - 52% hasta 6 días y 28% de 7 a 14 días
- **Vallas y Andamios** (939 en 2005)----- (*PL 30 días*)
 - media anual 9 días
 - 64% hasta 6 días y 22 % de 7 a 14 días
- **Tomas de agua y vertido:** 55,46% inmediatas y resto en 18 días
- **Licencias de apertura:** 59 días (*PL 90 días*)
- **Licencias de gruas:** 24 días (*PL 90 días*)
- **Informes urbanísticos escritos:** 28 días (*PL 30 días*)

Actuaciones de “mejora continua”:

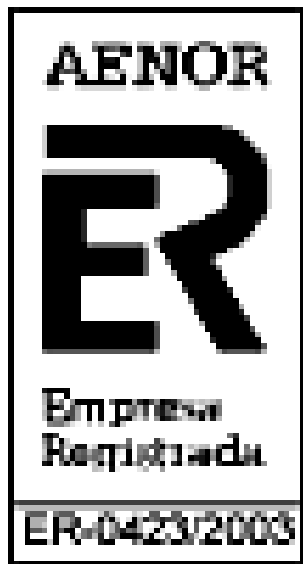
Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000)

Obtención de Certificación con fecha 28/03/03(ER 0423/03) 12 procesos

Ampliación en 3 nuevos procesos en 2004 (Total 15)

15 nuevos procesos certificados en 2005 (Total 30)

NUEVA FASE 2005-2007 (AMPLIACION ARQUITECTURA): 8 nuevos procesos



30 Procesos certificados:

Licencias de Aperturas, Obras menores, Urbanística + apertura, informe urbanístico escrito, estudio de detalle, licencias de actividad (2), alineaciones y rasantes, identificación de fincas, licencia de parcelación, proyectos de obras de urbanización, Plan Especial de Reforma interior (de oficio) Cesión gratuita viales, Enajenación por colindancia, Licencias urbanísticas de obra mayor, Licencia de gruas, Autorizaciones via pública (acometidas de gas), Licencia derribo, Devolución avales (acometidas), Órdenes de ejecución (solares), Licencia de ocupación, Licencia puesta en funcionamiento (REGL.AMINP), Licencia apertura (REGL. Policía), Fondo mínimo, Tomas agua y vertido, Mantenimiento correctivo y preventivo (2), Mantenimiento cartografía, Devolución avales (cons. Infraest.) Contratación (obras)

* Con la implicación de 180 personas de Gerencia de Urbanismo, mediante análisis, formación grupos de trabajo ISO y asistencia técnica mensual

Ampliación de procesos en marcha

8 Procesos:

Oficina de Proyectos:

- Redacción y Gestión de Proyectos
- Gestión de Obras

Conservación de Arquitectura:

- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Instalaciones de Climatización en Centro Municipales
- Instalaciones de sistemas de Climatización en dependencias Municipales
- Limpieza de Edificios
- Equipamientos Deportivos

Talleres y Brigadas:

- Gestión de Actuaciones de las Brigadas de Arquitectura
- Mantenimiento y Gestión de Vehículos

*** A presentar en Auditoria externa en marzo de 2007.**

Con la implicación de 28 personas de la Dirección de Servicios de Arquitectura.

•Administración electrónica: servicios NUEVO PORTAL DE URBANISMO 2005

Información urbanística en línea	800
Trámites urbanísticos	12.674
PASURBAN	1.130
Catálogo de edificios protegidos	3.684
Notificaciones mediante SMS	809
Entradas directas en www.zaragoza.es/urbanismo	44.398
	* En 2004: 26.119

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Trabajamos por la mejora continua



**POR UNA GESTIÓN EFICAZ
AL SERVICIO DEL CIUDADANO**