



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

**INFORME DE
SITUACIÓN**

2006



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

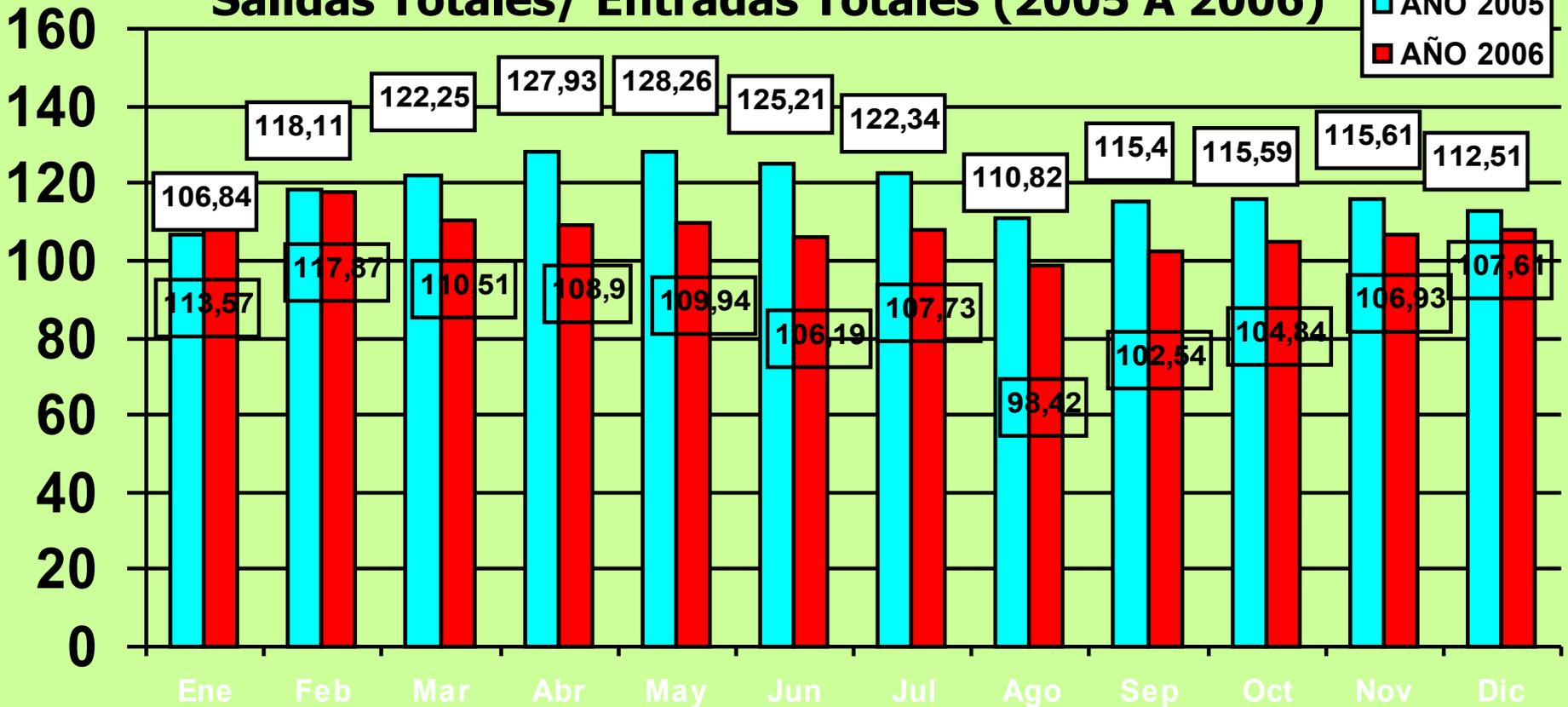
GERENCIA DE URBANISMO

ENTRADAS / SALIDAS DE EXPEDIENTES AÑO

■ Total Entradas 2003: 17.195
■ Total Entradas 2004: 16.823
■ Total Entradas 2005: 17.808
■ Total Entradas 2006: 19.984

■ Total Salidas 2003: 17.033
■ Total Salidas 2004: 17.378
■ Total Salidas 2005: 20.035
■ Total Salidas 2006: 21.505

INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO: Salidas Totales/ Entradas Totales (2005 A 2006)



ENTRADA MEDIA 2006:

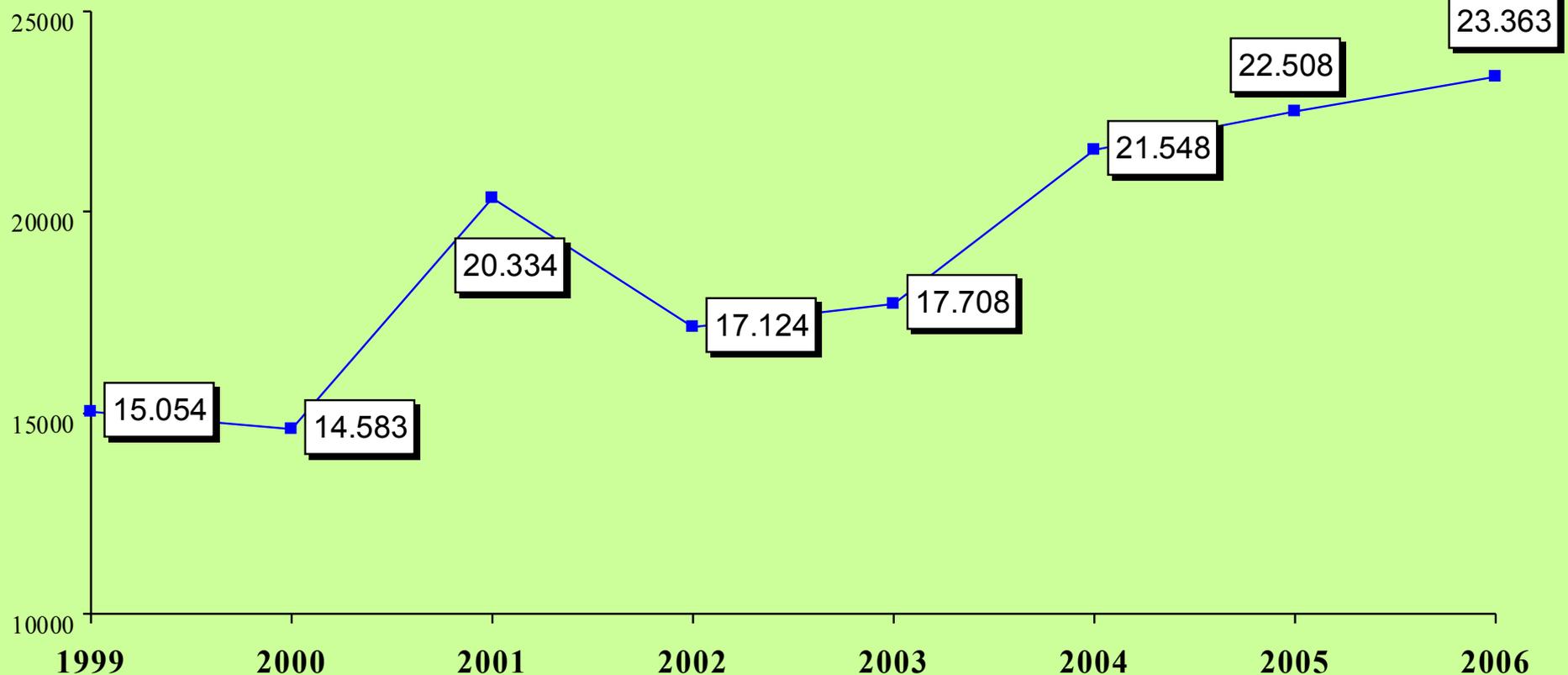
1.665 EXPTE./MES

Dirección de Servicios de Información y Organización

CONSEJO DE GERENCIA

y otras resoluciones

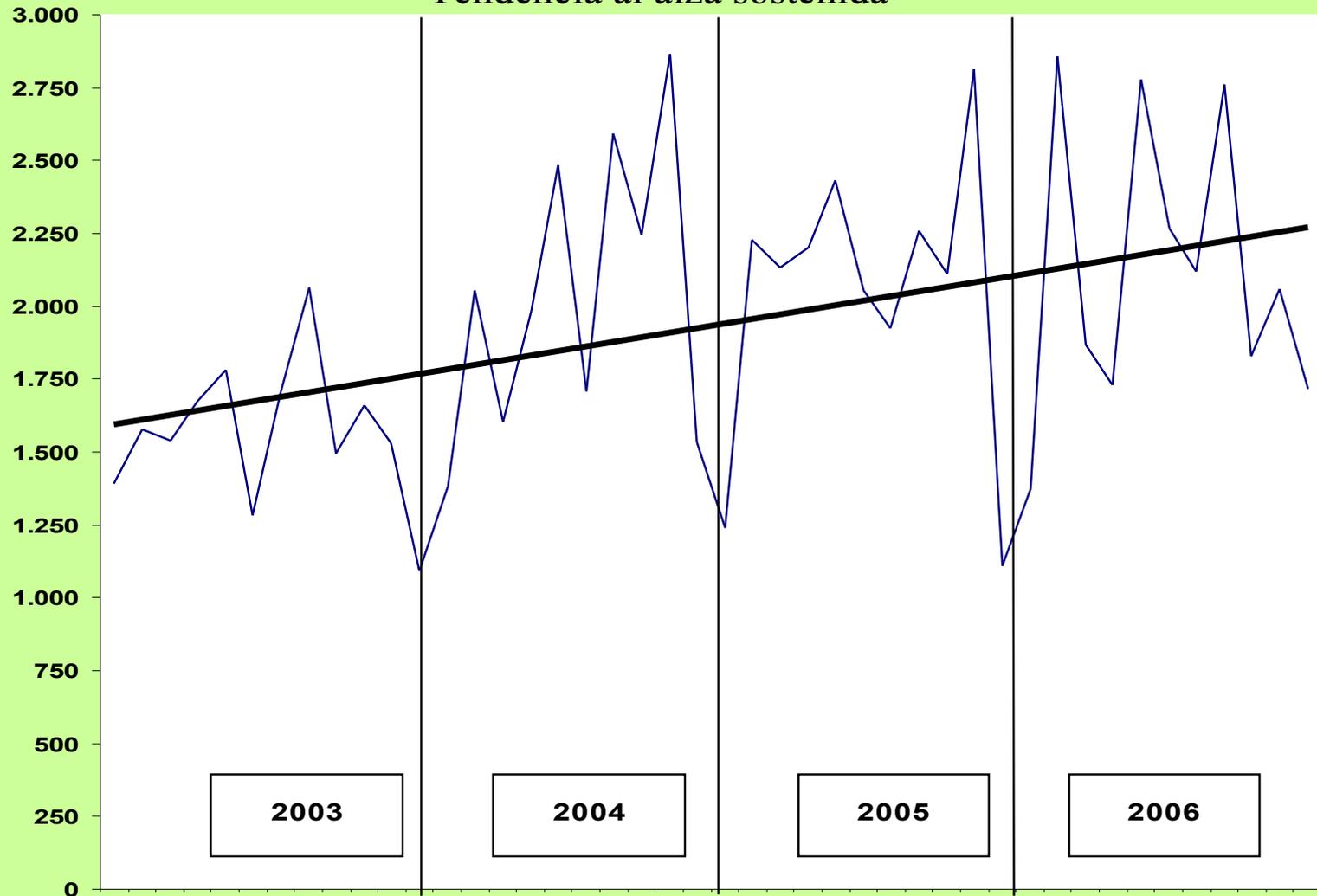
■ Total año 2003: 17.708 ■ Total año 2004: 21.548 ■ Total año 2005: 22.508 ■ Total año 2006: 23.363



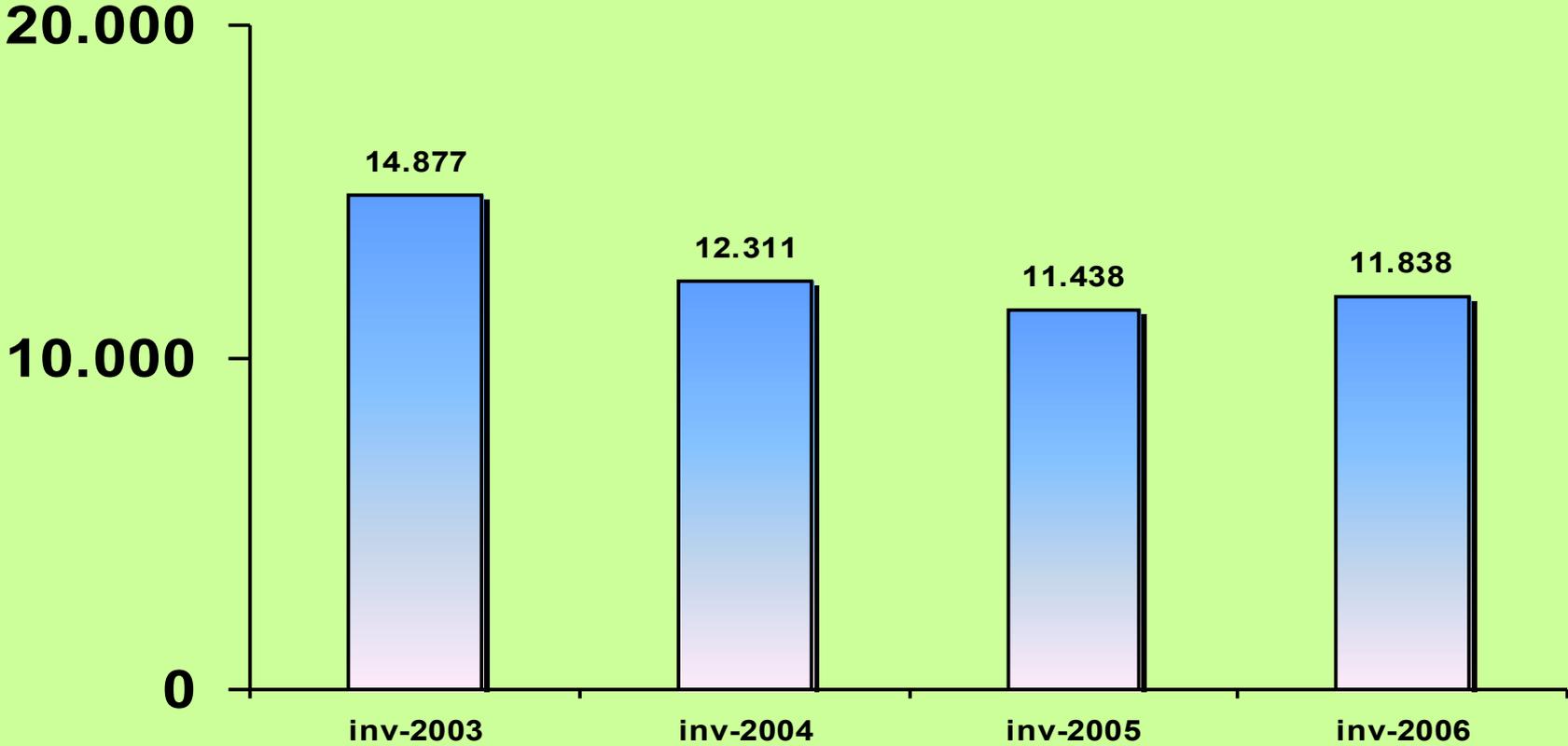
CONSEJO DE GERENCIA, VICEPRESIDENTE

Propuestas de Resolución/Meses

Tendencia al alza sostenida



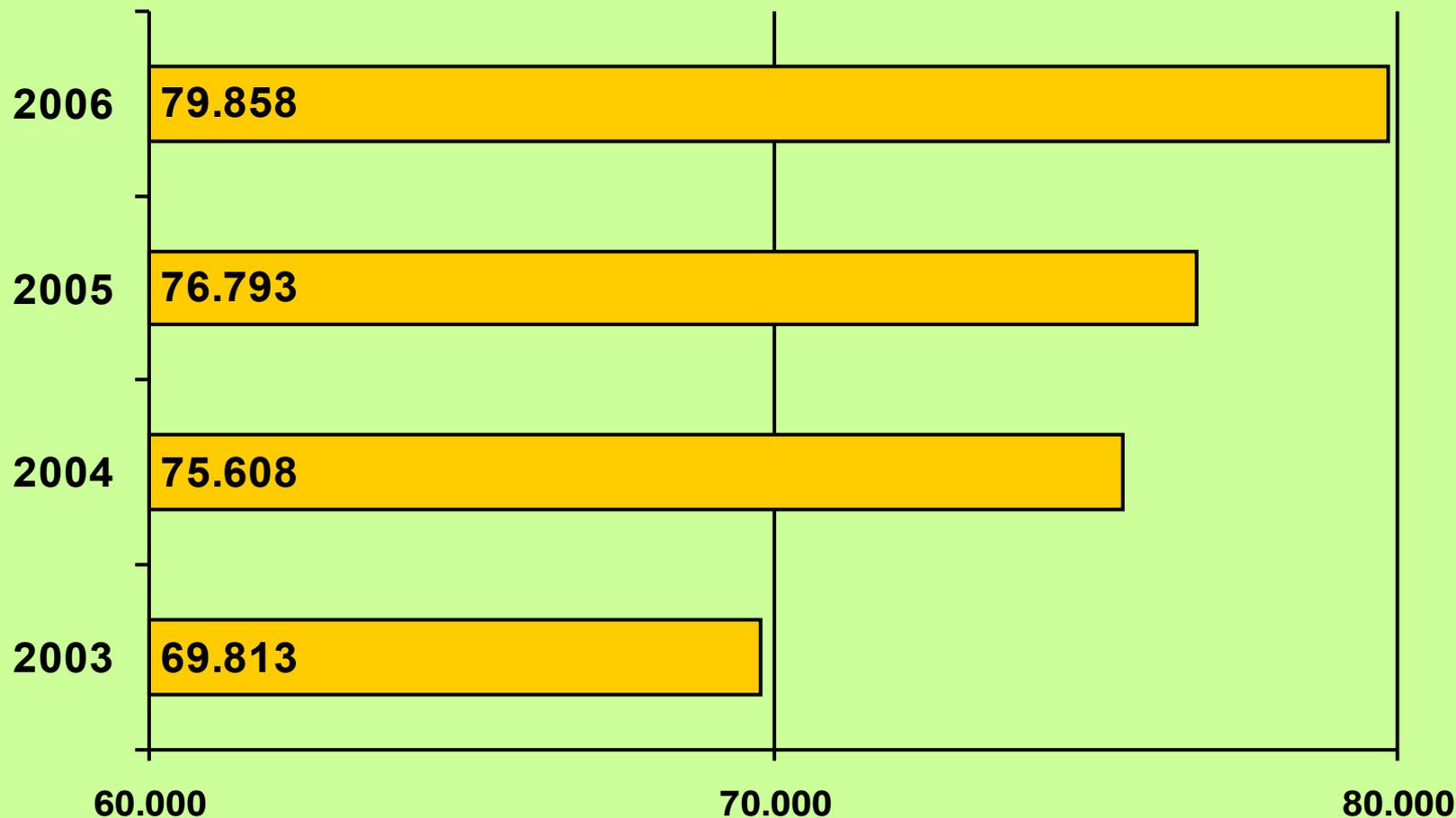
GESTIÓN ADMINISTRATIVA: EXPEDIENTES PENDIENTES / EVOLUCIÓN ANUAL



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Incremento del número de atenciones

■ Ciudadanos Atendidos



Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos 2006

• Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS)

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

- 353 encuestados, en septiembre y noviembre de 2006

Índice de Calidad Global (sobre 100): **80,40**

80,91 (2005); 89,96 (2004); 81,16 (2003)

• Evaluación de la satisfacción:

- Realización de 1.039 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 **3,25 en una escala de 1 a 5.**

(Ver: <http://www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/gerencia/satisfaccion>)

Tendencias observadas:

Mantenimiento nivel de productividad

Ratio salida/entrada (06)	= 21.118/19.984	= 105%
<i>Ratio salida/entrada (05)</i>	= 20.035/17.808	= 113%
<i>Ratio salida/entrada (04)</i>	= 17.378/16.823	= 103%
<i>Ratio salida/entrada (03)</i>	= 17.033/17.195	= 99%

Descenso de la carga pendiente

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2006)	= 11.838/21.505	= 0,55
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2005)</i>	= 11.438/20.035	= 0,57
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2004)</i>	= 12.311/17.378	= 0,70
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2003)</i>	= 14.877/17.033	= 0,87

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
2006:	21.505	ratio por semana (40) = 538

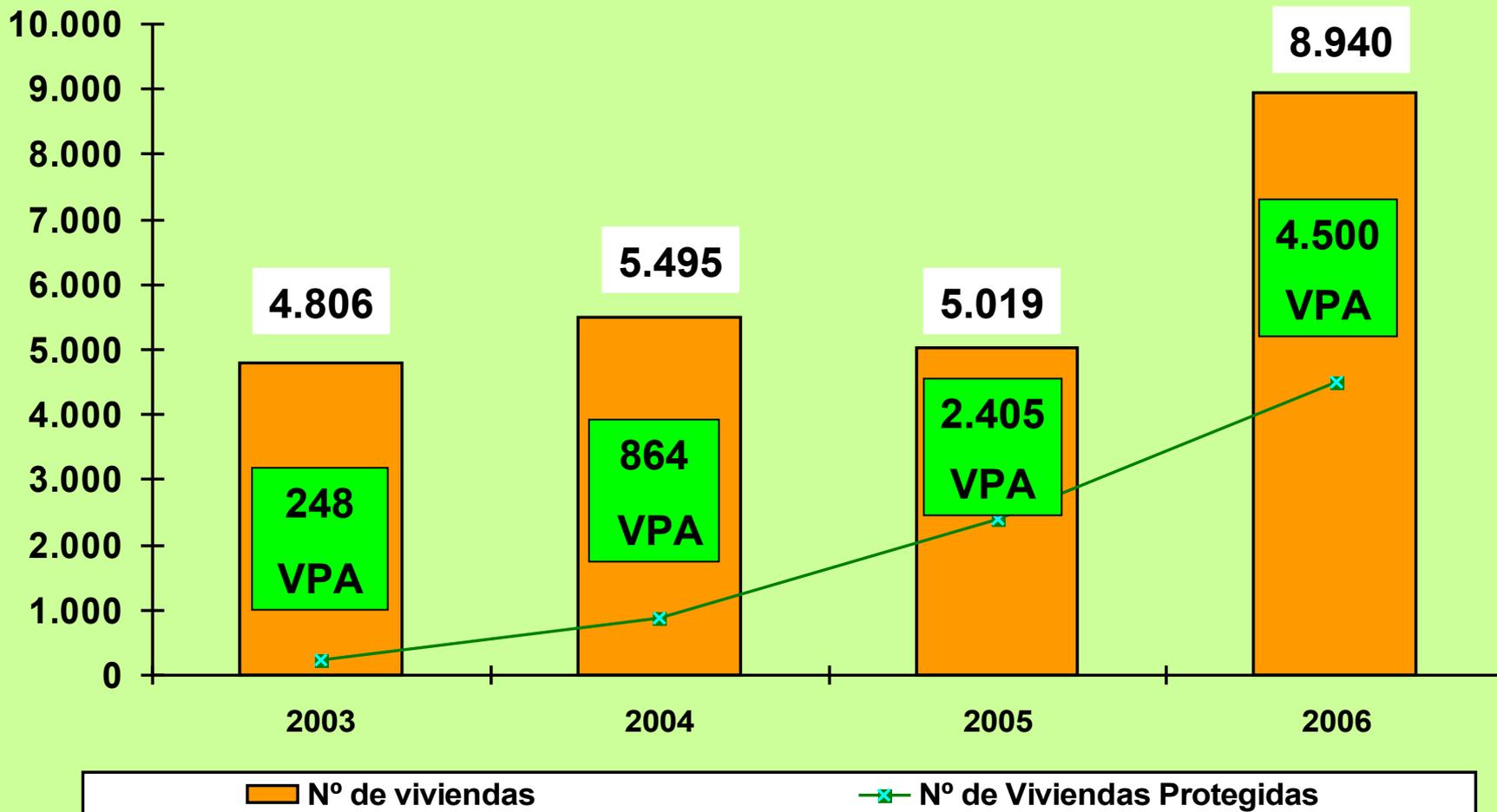
Dictámenes en Consejo Gerencia y otros

2003:	17.708	ratio por semana (42) = 421
2004:	21.548	ratio por semana (42) = 513
2005:	22.508	ratio por semana (40) = 562
2006:	23.363	ratio por semana (40) = 584

Mayor productividad por empleado y reducción de costes

LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

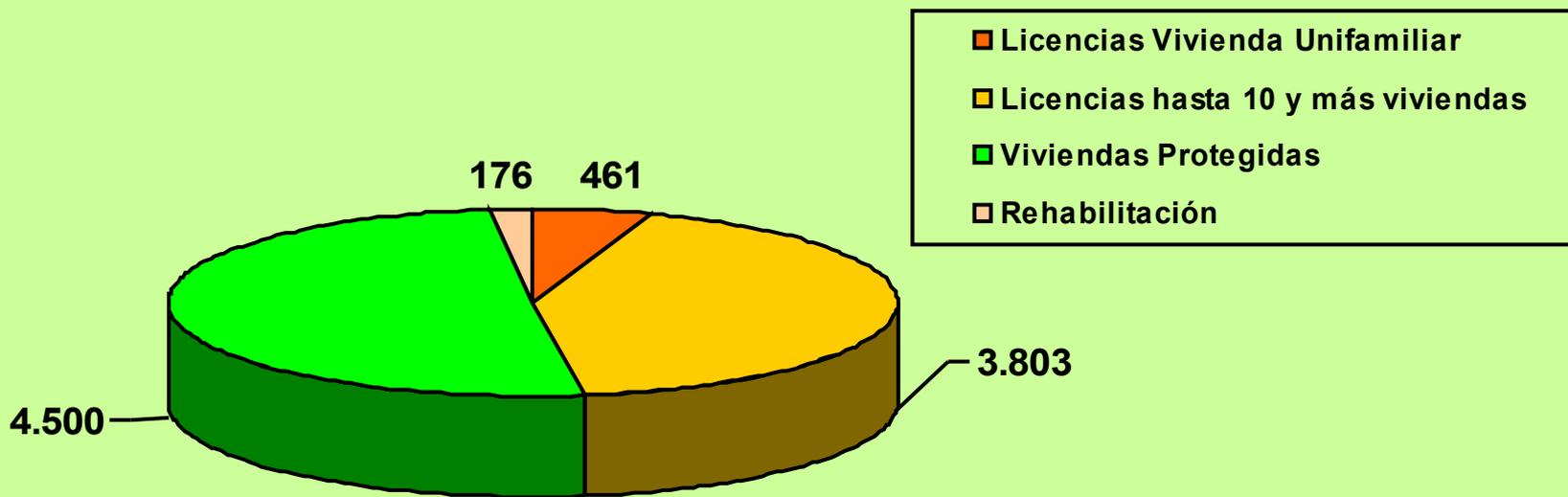
(Fuente: Consejo de Gerencia)



LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2006

Distribución mensual y tipo de vivienda

LICENCIAS	VIVIENDAS		
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)		48	48
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....		13	76
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)		10	337
Licencias hasta 10 viviendas:		89	544
Licencias de más de 10 viviendas:		83	3.259
Viviendas Protegidas:.....		31	4.500
Rehabilitación		20	176
TOTAL.....		294	8.940



Recursos Económicos

PRESUPUESTO GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Presupuesto inicial 2003	55.883.015 euros
Presupuesto inicial 2004	75.773.084 euros
Presupuesto inicial 2005	78.146.456 euros
Presupuesto inicial 2006	100.772.454 euros

Objetivos sostenidos

- Descenso carga de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
 - Incremento de resoluciones en expedientes/año actual
 - 61,08% en 2006 (12.899 sobre 21.118)
 - 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** (5.443 en 2006) ----- *Plazo legal (PL) 30 días*
 - comunicadas 2.517 (46,79 %) en el momento
 - resolución expresa..... 2.862 (53,20%)
 - media anual 16 días; media mensual 10 días
 - 44,20 % hasta 6 días y 24,02% de 7 a 14 días
- **Vallas y Andamios** (886 en 2006)----- (*PL 30 días*)
 - media anual 12 días
 - 52,32% hasta 6 días y 2,27% de 7 a 14 días
- **Tomas de agua y vertido:** 46,19% inmediatas y resto en 21,7 días
- **Licencias de apertura:** 77 días (*PL 90 días*)
- **Licencias de gruas:** 37 días (*PL 90 días*)
- **Informes urbanísticos escritos:** 27 días (*PL 30 días*)

Actuaciones de “mejora continua”:

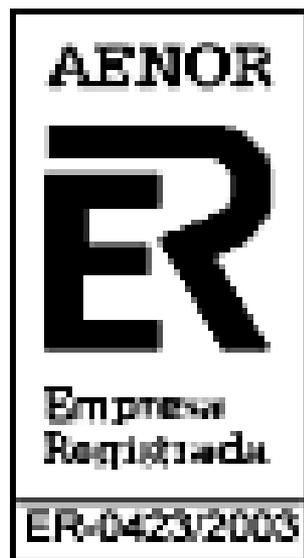
Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000)

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 (AMPLIACIÓN ARQUITECTURA 2007): 6 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

6 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
- Limpieza de Edificios

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

	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>
Información urbanística en línea	932	800	1.689
Trámites urbanísticos	5.560	12.674	10.143
PASURBAN	1.577	1.130	3.322
Catálogo de edificios protegidos	5.757	3.684	9.972
Notificaciones mediante SMS(4º trimestre 04) ...	278	809	986
Entradas directas en www.zaragoza.es/urbanismo	26.119	44.398	76.075
TOTAL -----	41.981	63.495	102.223

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Trabajamos por la mejora continua



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