



Zaragoza

AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

2007



Zaragoza

AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

ENTRADAS / SALIDAS DE EXPEDIENTES AÑO

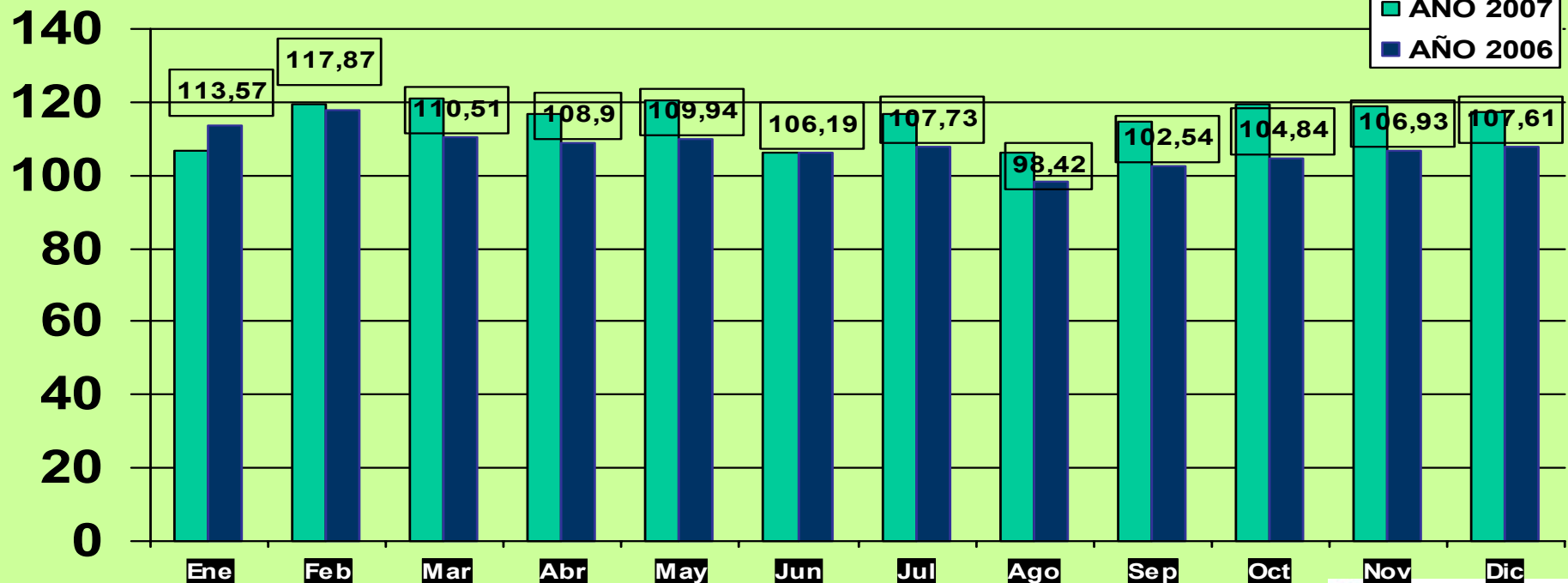
Total Entradas 2001: 18.613	Total Salidas 2001: 20.035
Total Entradas 2002: 16.106	Total Salidas 2002: 16.551
Total Entradas 2003: 17.195	Total Salidas 2003: 17.033
Total Entradas 2004: 16.823	Total Salidas 2004: 17.378
Total Entradas 2005: 17.808	Total Salidas 2005: 20.035
Total Entradas 2006: 19.984	Total Salidas 2006: 21.505
Total Entradas 2007: 17.779	Total Salidas 2004: 20.886

ENTRADA MEDIA EXPEDIENTES

2001 A 2007 : 1.480 EXPTE./MES

2007 : 1.482 EXPTE./MES

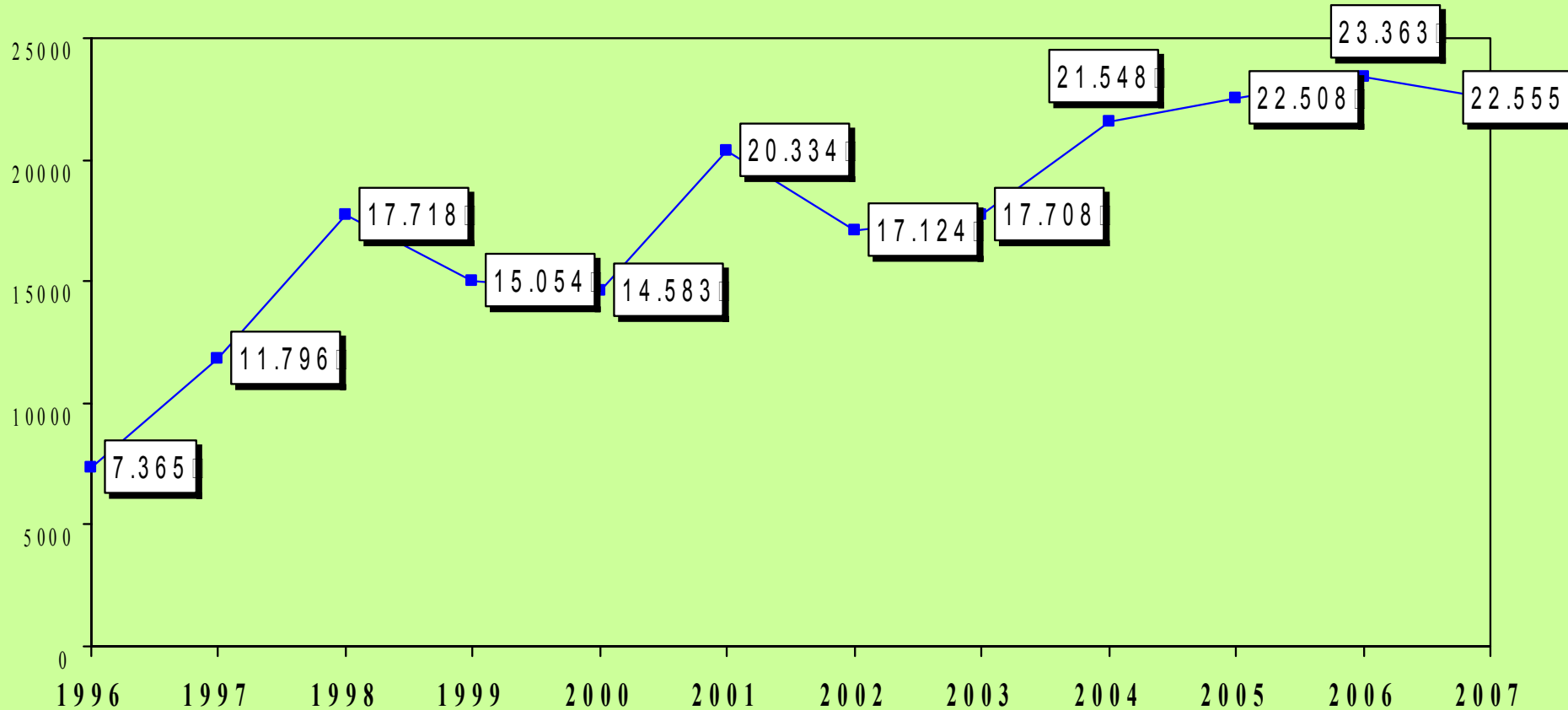
INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO: Salidas Totales/ Entradas Totales (AÑO 2006 A 2007)



CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios

Evolución anual

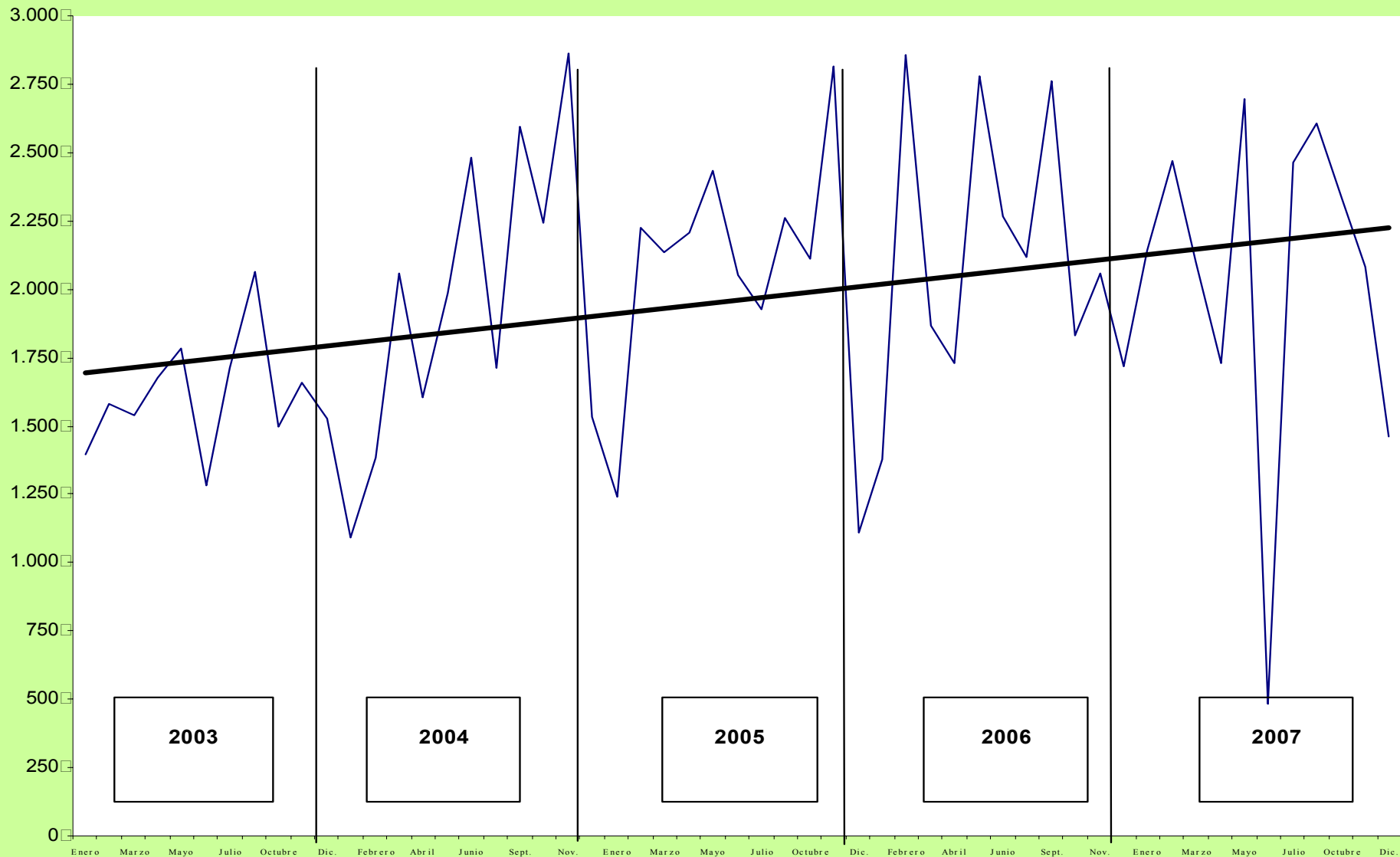
■ Total año 2004: 21.548 ■ Total año 2005: 22.508 ■ Total año 2006: 23.363 ■ Total año 2007: 22.555



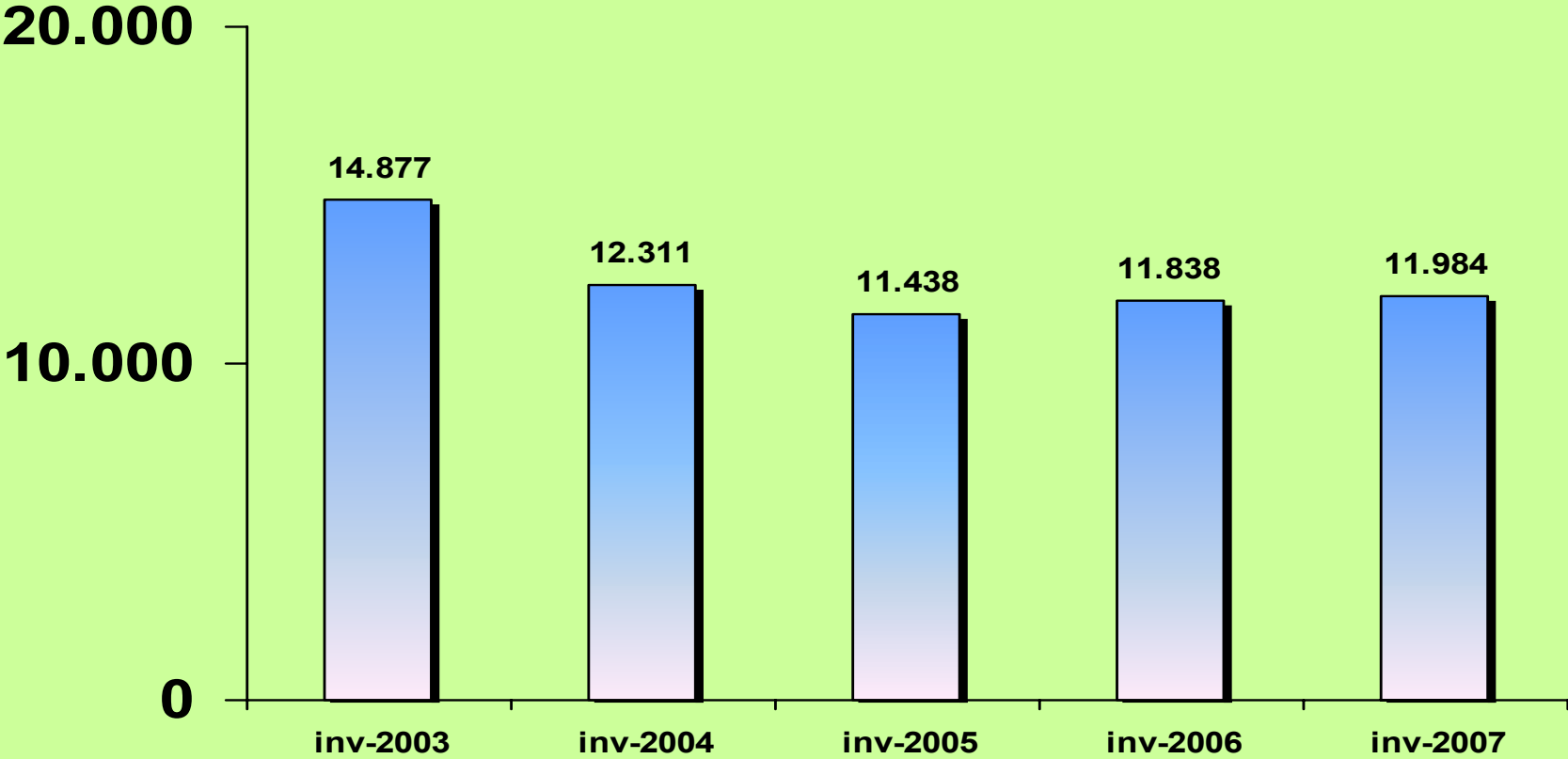
CONSEJO DE GERENCIA y VICEPRESIDENTE

Propuestas de Resolución / Meses

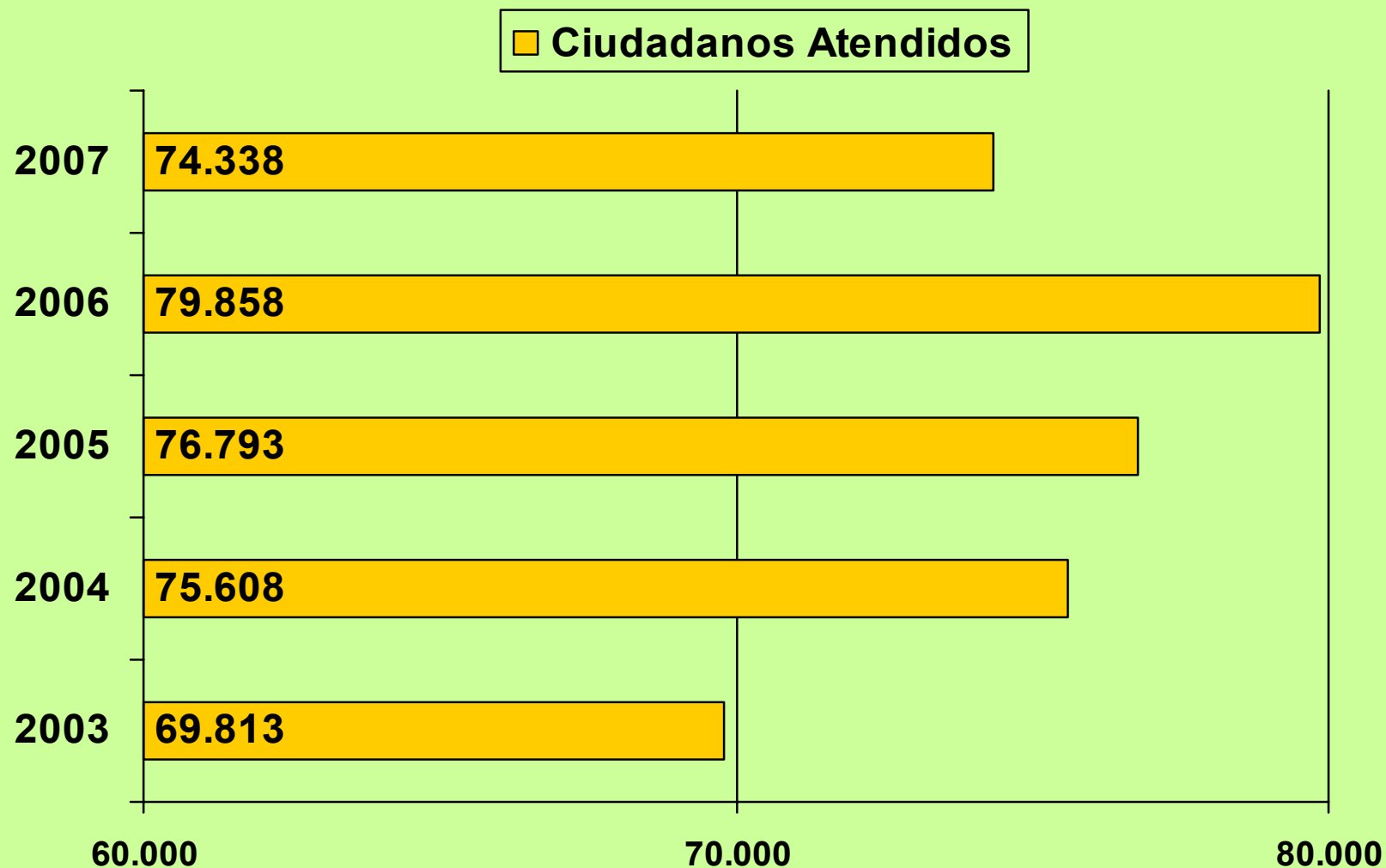
Tendencia al alza sostenida



GESTIÓN ADMINISTRATIVA: EXPEDIENTES PENDIENTES / EVOLUCIÓN ANUAL

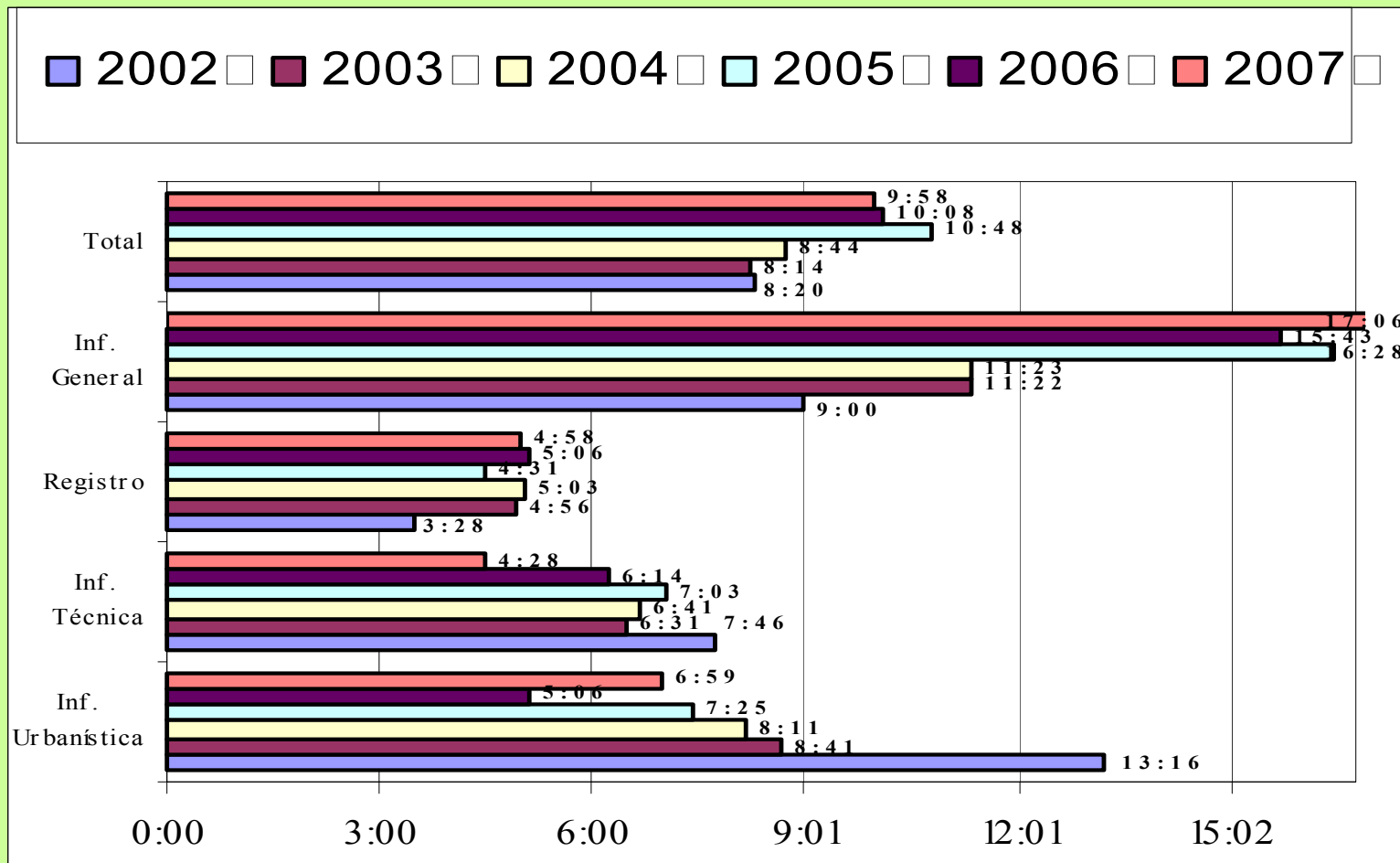


ATENCIÓN AL CIUDADANO



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ligera disminución de los tiempos medios de espera



Calidad y Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos 2007

• Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS)

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

- 475 encuestados, en octubre y noviembre de 2007

Índice de Calidad Global (sobre 100): **84,22**

80,40 (2006); 80,91 (2005); 89,96 (2004); 81,16 (2003)

• Evaluación de la satisfacción:

- Realización de 1.050 encuestas a usuarios en los 34 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y estudio Delphi (Colegios Profesionales): el índice de satisfacción media se sitúa en **3,39 en una escala de 1 a 5.**

- (3,25 en 2006)

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

Tendencias observadas

Mantenimiento nivel de productividad

Ratio salida/entrada (07)	= 20.886/17.779	= 117%
<i>Ratio salida/entrada (06)</i>	= 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%

Mantenimiento carga pendiente

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2007)	= 11.984/20.886	= 0,57
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2006)</i>	= 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 (resoluciones en expedientes)

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
2007:	20.886	ratio por semana (37) = 564

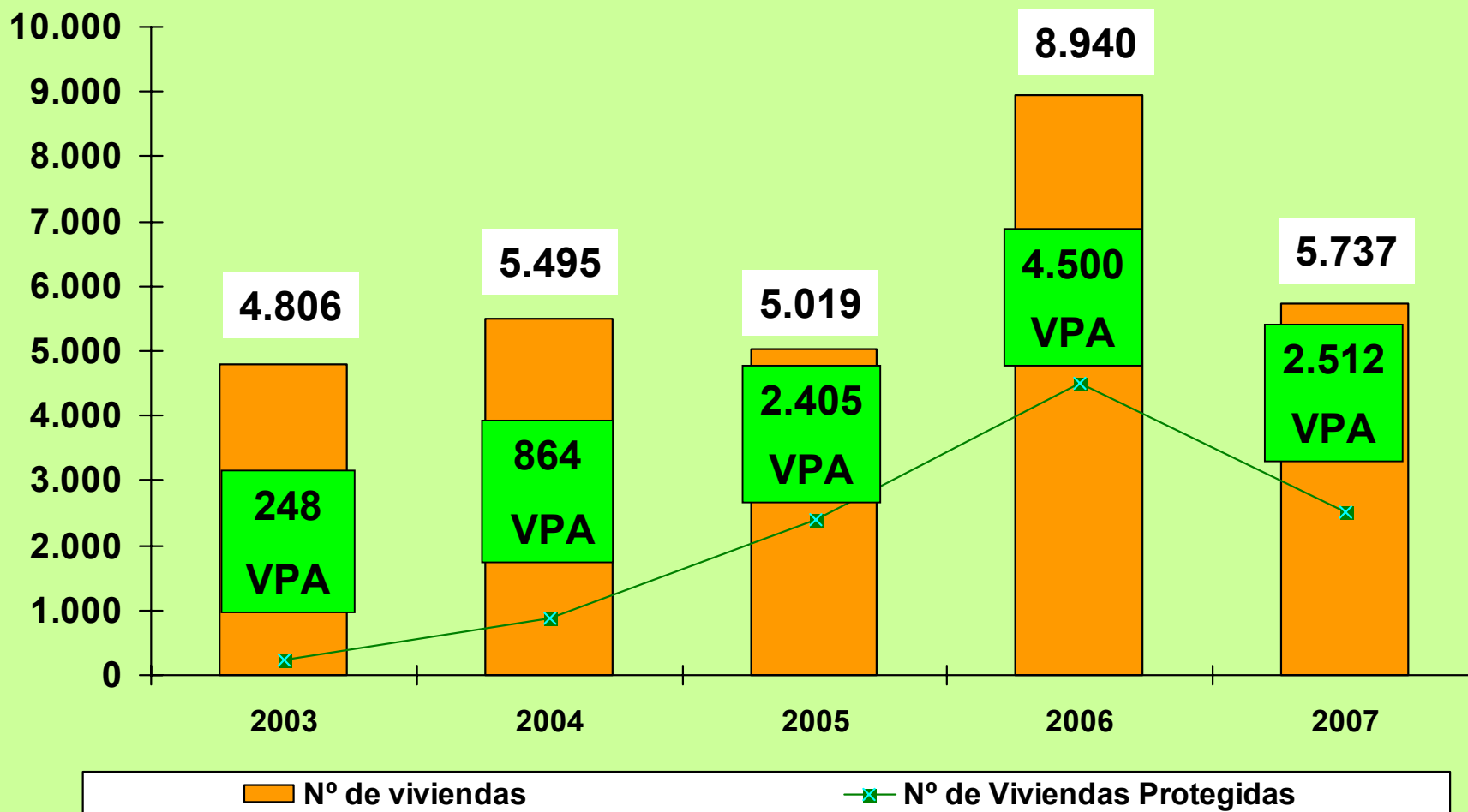
Dictámenes en Consejo de Gerencia y otros órganos

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
2007:	22.561	ratio por semana (37) = 610

Mayor productividad por empleado y reducción de costes

LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

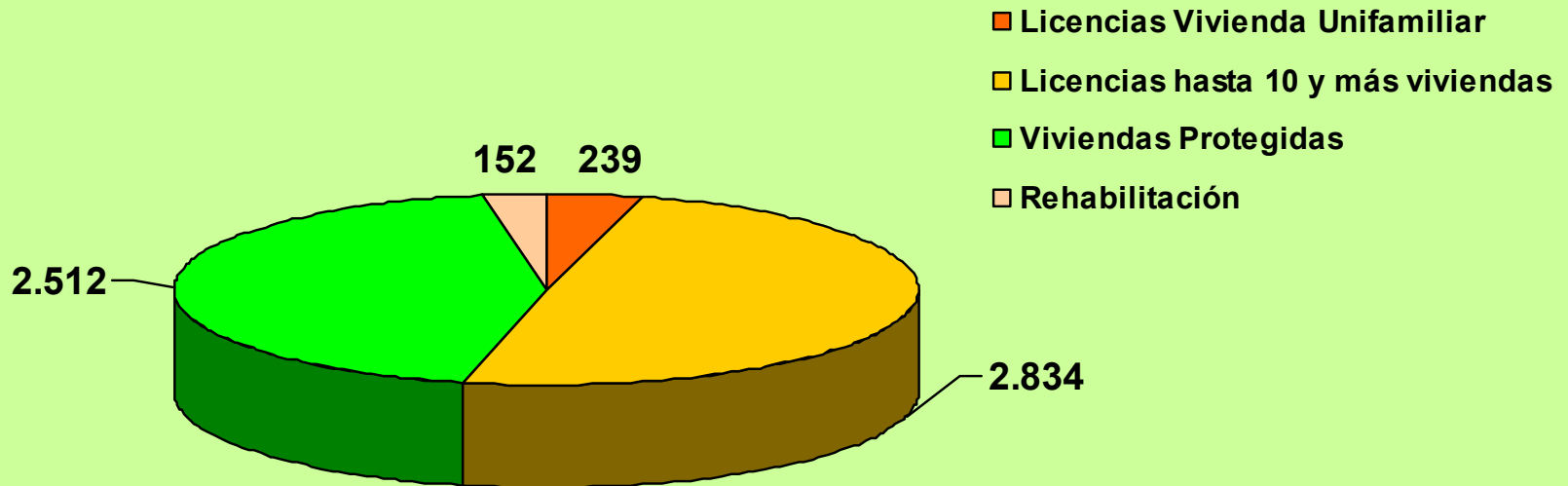
(Fuente: Consejo de Gerencia)



LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2007

Distribución mensual y tipo de vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	37	37
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	11	49
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)	4	153
Licencias hasta 10 viviendas:	77	457
Licencias de más de 10 viviendas:	77	2.377
Viviendas Protegidas:.....	21	2.512
Rehabilitación	18	152
TOTAL.....	245	5.737



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
Presupuesto inicial 2007		101.603.428 euros

Objetivos sostenidos

- Mantenimiento de carga de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
 - Mantenimiento de resoluciones en expedientes/año actual
 - 59,27 % en 2007 (12.380 sobre 20.886)
 - 61,08 % en 2006 (12.899 sobre 21.118)
 - 57,65 % en 2005 (11.420 sobre 19.806)
 - 60,40 % en 2004 (10.499 sobre 17.378)
 - 56,90 % en 2003 (9.699 sobre 17.033)
- Calidad en la gestión: extensión de “mejora continua”
 - Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000) 34 procesos certificados
 - Cartas de Servicios en Información y Atención al Ciudadano, Información Geográfica e Inspección Técnica de Edificios

Plazos medios de Resolución

- Seguimiento de plazos legales :
- **Obras menores** (6.288 en 2007) ----- *Plazo legal (PL) 30 días*
 - comunicadas 3.011 (47,88 %) en el momento
 - resolución expresa..... 3.277 (52,12%)
 - media anual 17 días;
 - 43,86 % hasta 6 días y 23,14% de 7 a 14 días
- **Vallas y Andamios** (1.024 en 2007)----- *(PL 30 días)*
 - media anual 14 días
 - 47,19% hasta 6 días y 25,38% de 7 a 14 días
- **Tomas de agua y vertido:** 48,71% inmediatas y resto en 43,8 días
- **Licencias de apertura:** 96 días *(PL 90 días)*
- **Licencias de gruas:** 42 días *(PL 90 días)*
- **Informes urbanísticos escritos:** 21 días *(PL 30 días)*

Actuaciones de “mejora continua”:

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

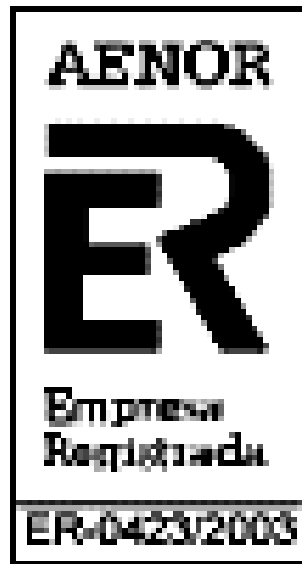
Obtención de Certificación con fecha 28/03/03 (ER 0423/03) 12 procesos

Ampliación en 3 nuevos procesos en 2004 (Total 15), 15 en 2005 (Total 30)

y 4 nuevos procesos certificados en 2007 (Total 34)

NUEVA FASE AMPLIACIÓN PROCESOS 2007-2010

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



34 Procesos certificados ISO 9001:2000

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 vía pública (acometidas de gas), Licencia Derribo, Devolución Avaes (acometidas), Órdenes de ejecución (solares), Licencia de Ocupación, Licencia puesta en Funcionamiento (RAMINP), Licencia apertura (R.Policia), Fondo Mínimo, Tomas agua y vertido, Mantenimiento correctivo y preventivo Equip. Escolares (2), Mantenimiento cartografía, Devolución avales (cons. Infraest.) *Contratación* (obras), Brigadas: Montaje escenarios; Gestión Mantenimiento de Vehículos, Limpieza edificios; Mantenimiento correctivo y preventivo Instalaciones de Climatización.

* Con la implicación de 204 personas de Gerencia de Urbanismo, mediante análisis, formación de grupos de mejora y asistencia técnica mensual

Ampliación del Sistema de Gestión de la Calidad

1.-SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 (5 Procesos)

Dirección de Servicios de Arquitectura

Servicio de Proyectos:

- Redacción y Gestión de Proyectos

Conservación de Arquitectura:

- Gestión de la Energía
- Mantenimiento de equipamientos Culturales, administrativos

Talleres y Brigadas:

- Gestión Cementerio

Dirección de Servicios de Planificación y Diseño Urbano

- Modificaciones de Plan General

*** Auditoria externa (AENOR) en marzo de 2009**

Con la incorporación de 30 nuevas personas de las Direcciones de Servicios de Arquitectura y de Planificación y Diseño Urbano

2.-SISTEMA DE GESTION DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

NORMA UNE-170001 - 2

- Accesibilidad en nuevo Centro Seminario

Administración electrónica: servicios a través de Web

www.zaragoza.es/urbanismo

	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>2007</u>
Información urbanística en línea	932	800	1.689	1.762
Trámites urbanísticos	5.560	12.674	10.143	11.716
PASURBAN	1.577	1.130	3.322	10.386
Catálogo de edificios protegidos	5.757	3.684	9.972	28.701
Notificaciones mediante SMS(4º trimestre 04) ...	278	809	986	1.431
Entradas directas en www.zaragoza.es/urbanismo	26.119	44.398	76.075	82.243
TOTAL -----	41.981	63.495	102.223	136.239



Zaragoza

AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Trabajamos por la mejora continua



y por una gestión eficaz al servicio del ciudadano



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO