

# GERENCIA DE URBANISMO

## Gestión Administrativa

INFORME DE  
SITUACIÓN

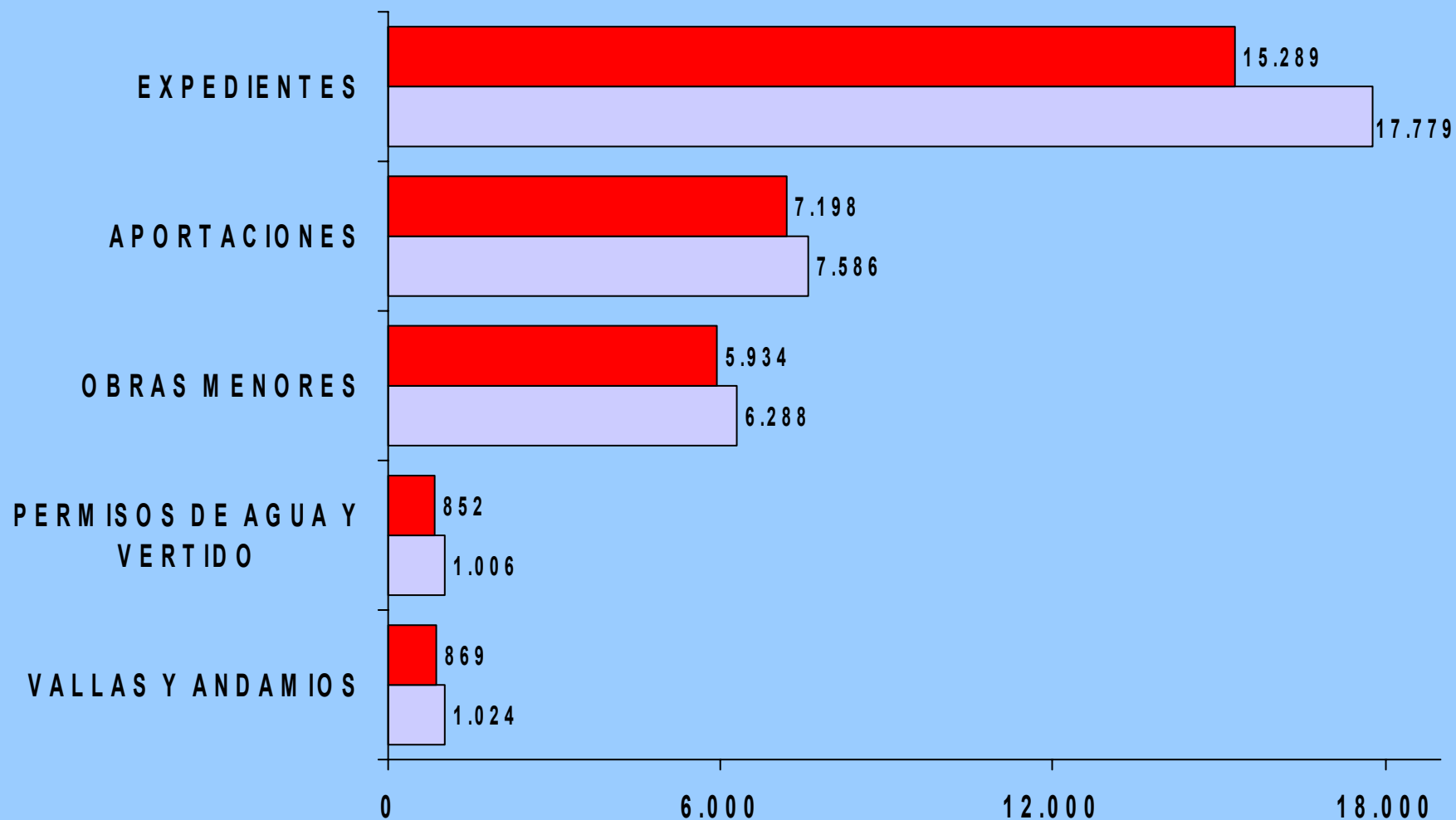
DICIEMBRE 2008



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO

**GERENCIA DE URBANISMO**

# ACTIVIDADES E INDICADORES



□ 2007

■ 2008

**Total 2007: 33.683**

**Total 2008: 30.142**

# 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 2007: 20.886
■ Total Entradas 2008: 15.289	■ Total Salidas 2008: 19.344

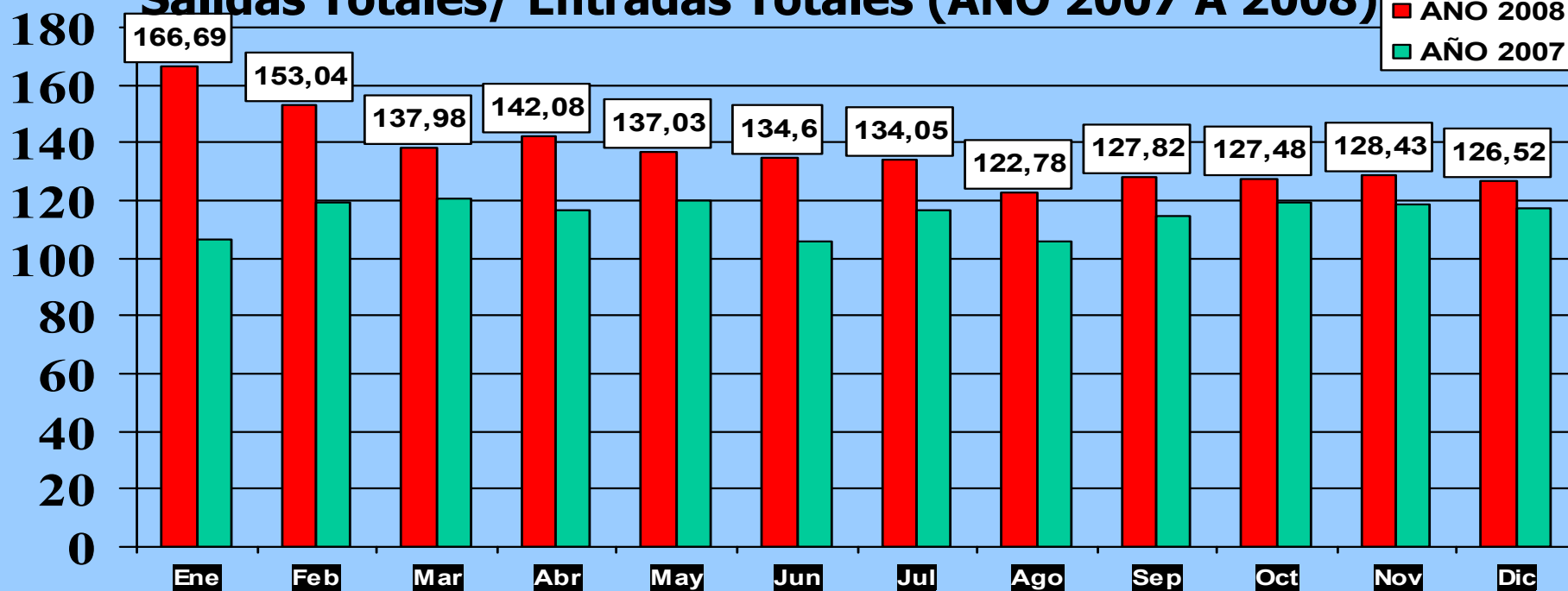
## ENTRADA MEDIA EXPEDIENTES

2001 A 2008 : 1.454 EXP.TES./MES

2008 : 1.274 EXP.TES./MES

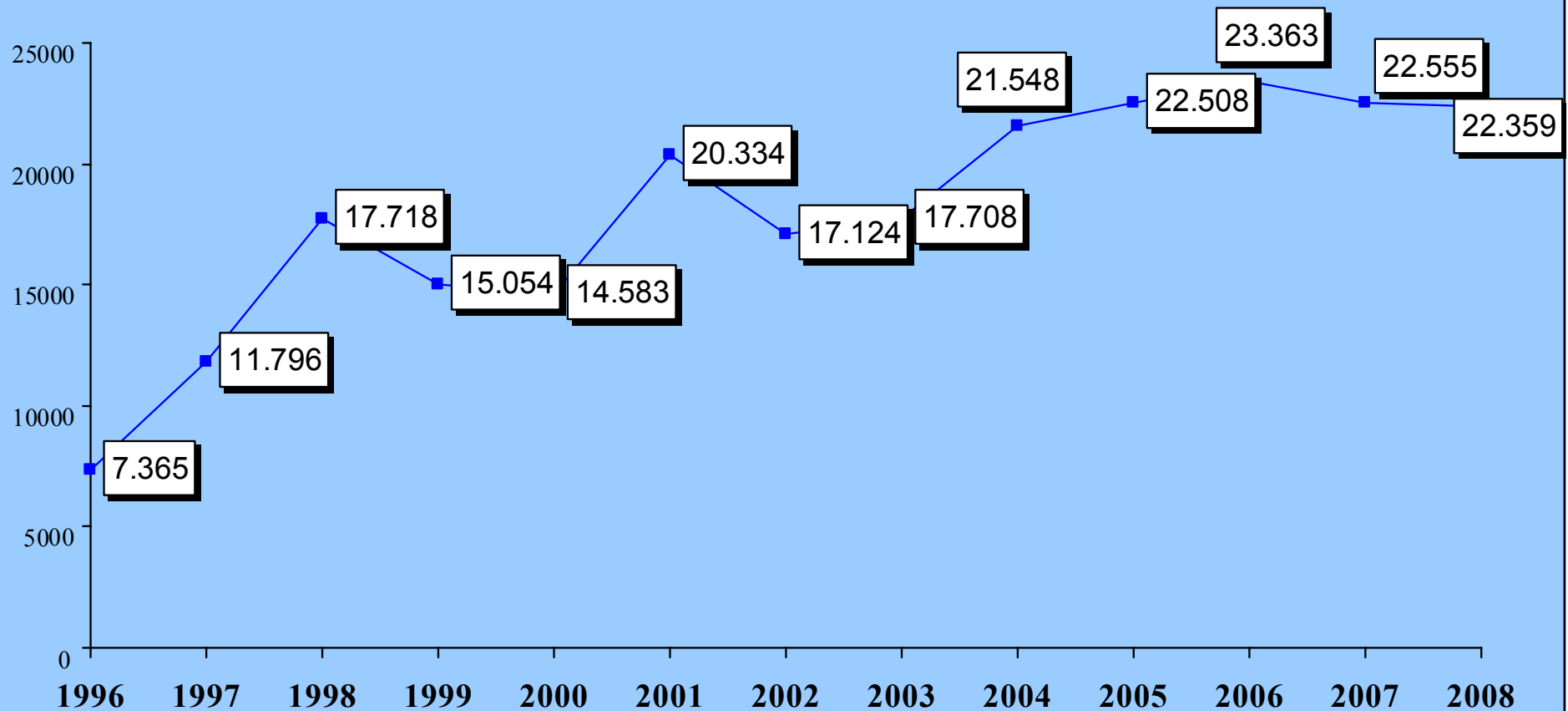
## INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO:

### Salidas Totales/ Entradas Totales (AÑO 2007 A 2008)



# CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios Evolución anual

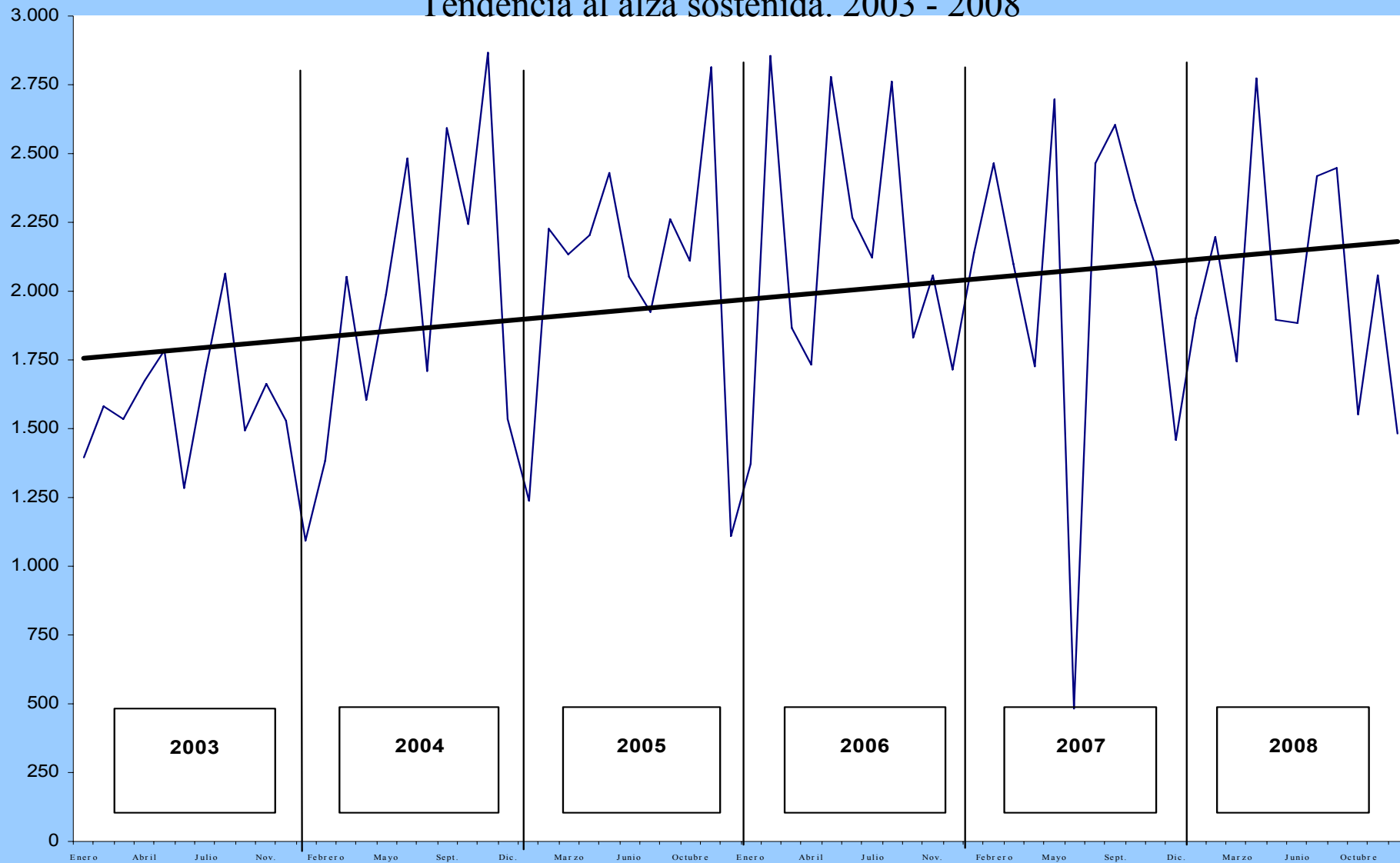
■ Total año 2004: 21.548 ■ Total año 2005: 22.508 ■ Total año 2006: 23.363 ■ Total año 2007: 22.555  
■ Total año 2008: 22.359



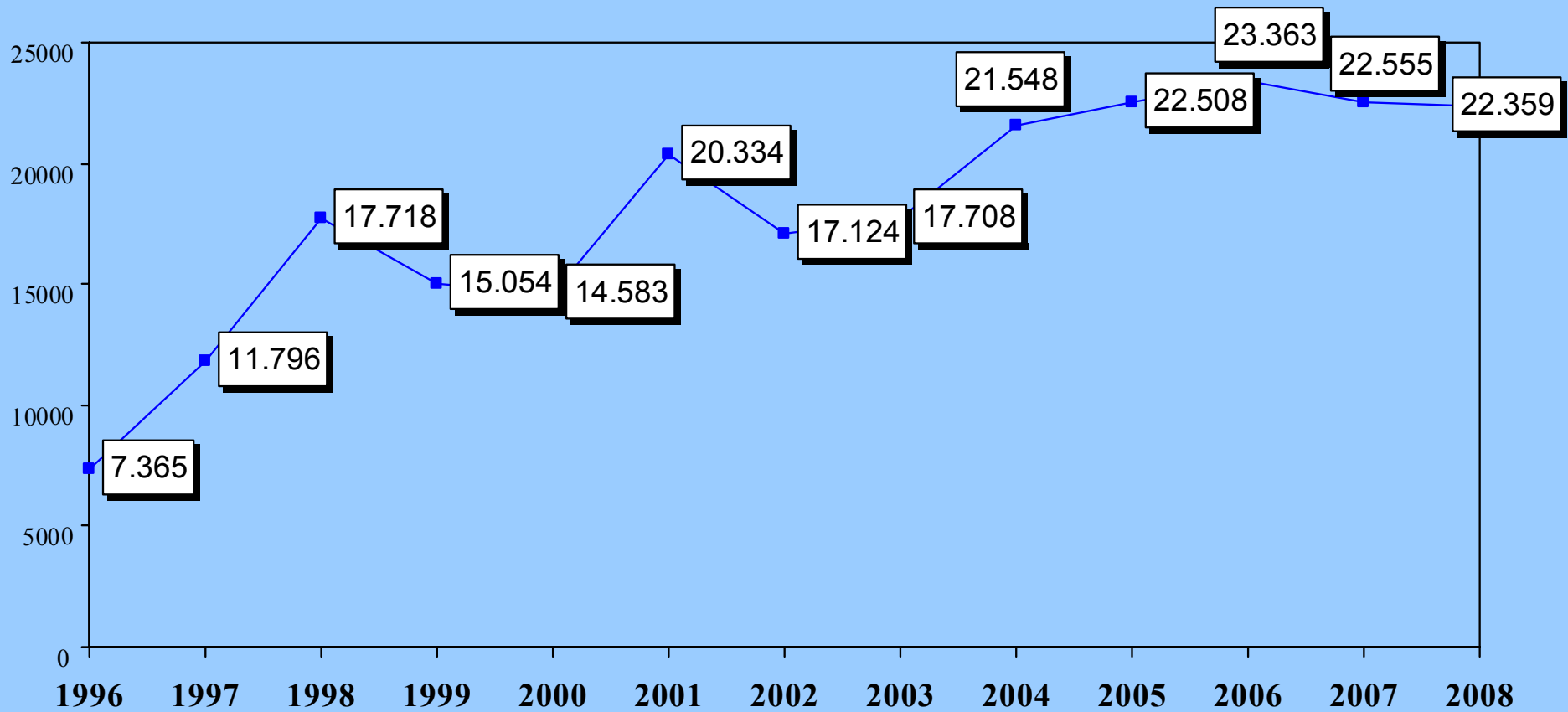
# CONSEJO DE GERENCIA y VICEPRESIDENTE

Propuestas de Resolución / Meses

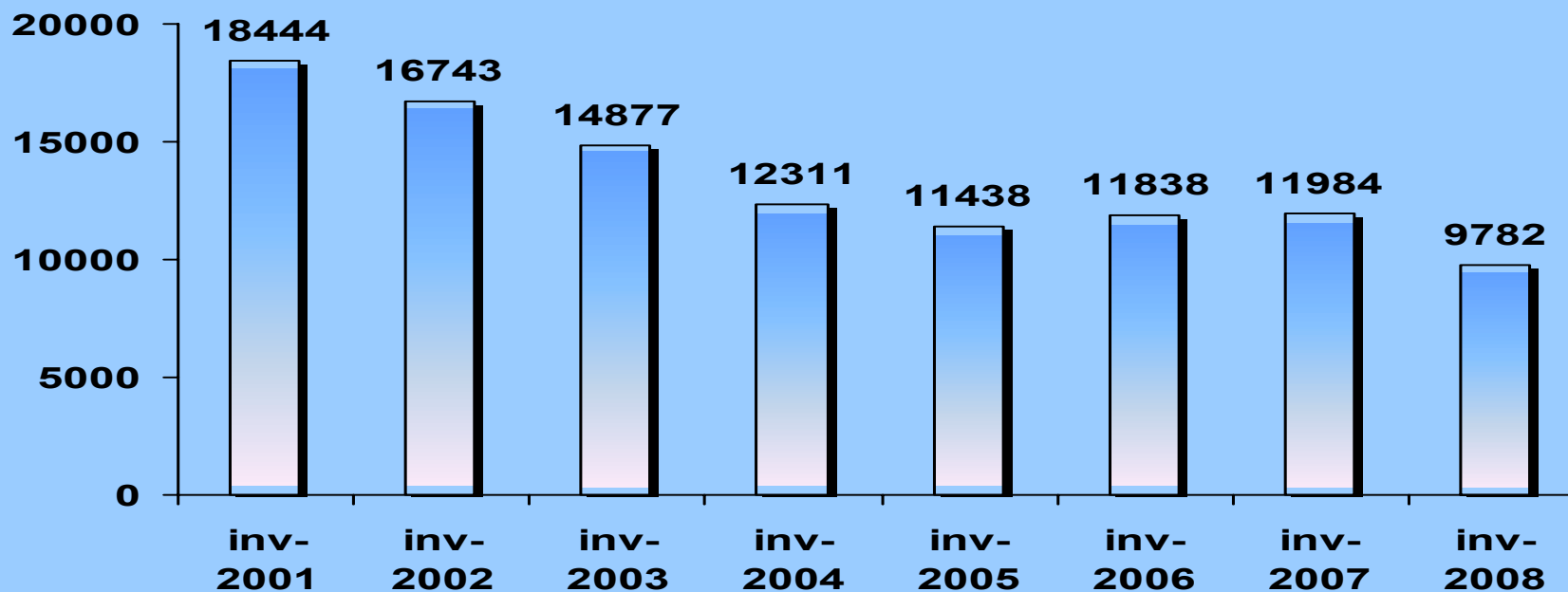
Tendencia al alza sostenida. 2003 - 2008



# CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios Evolución anual. 1996 - 2008



## GESTION ADMINISTRATIVA EXPEDIENTES PENDIENTES: EVOLUCION ANUAL. 2001 - 2008



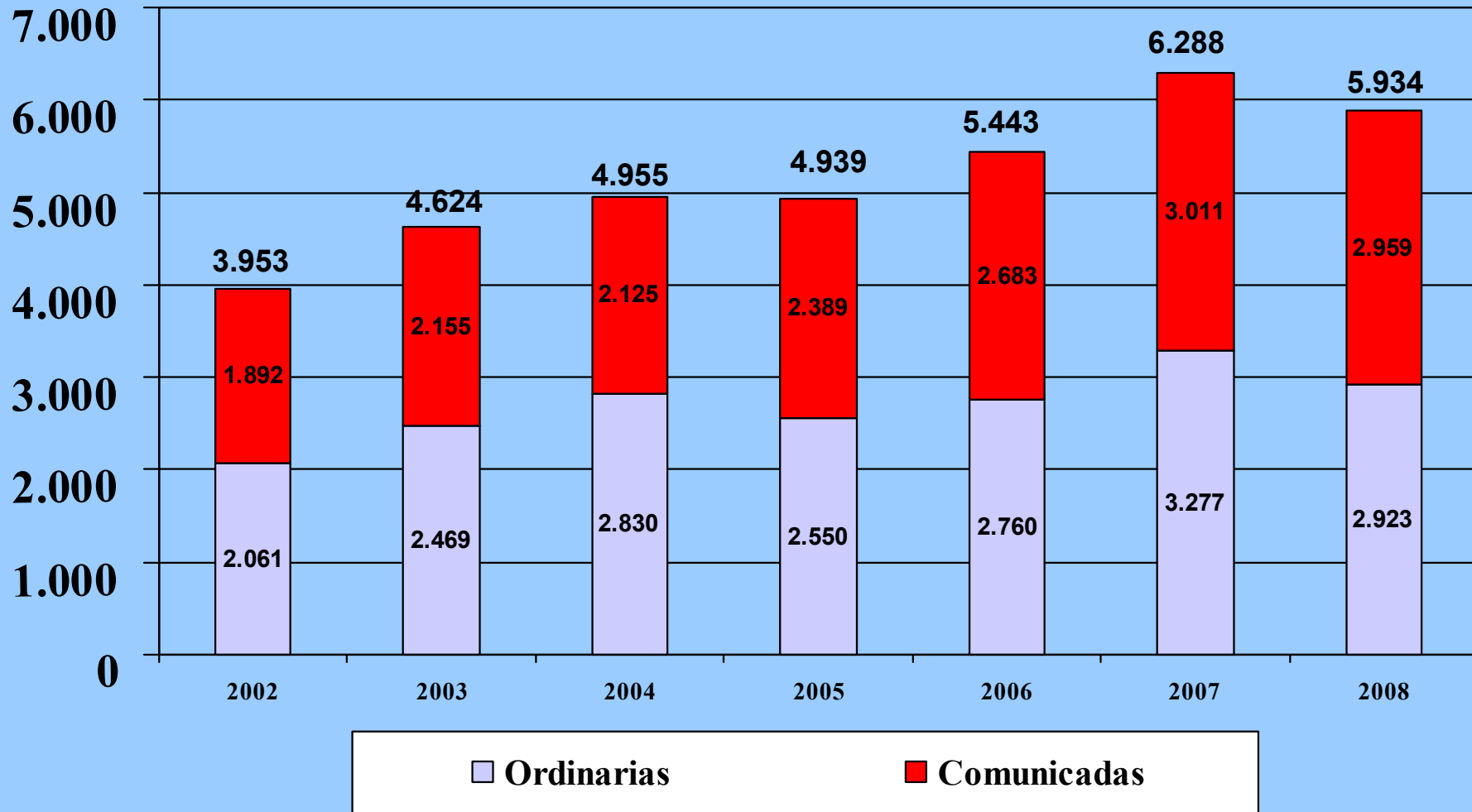
Entradas por año:	18.613	16.106	17.195	16.823	17.808	19.984	17.779	15.289
Entrada Acumulada:	18.613	34.719	51.914	68.737	86.545	106.529	124.308	139.597
Gestión/Red. Anual*	23.444	18.937	17.708	19.284	18.348	19.584	17.633	17.492
Gestión/Red. Acum.	23.444	42.381	60.089	79.373	97.721	117.305	134.938	152.430

\*Media últimos cinco años: 18.511

# OBRAS MENORES

## Ordinarias - Comunicadas

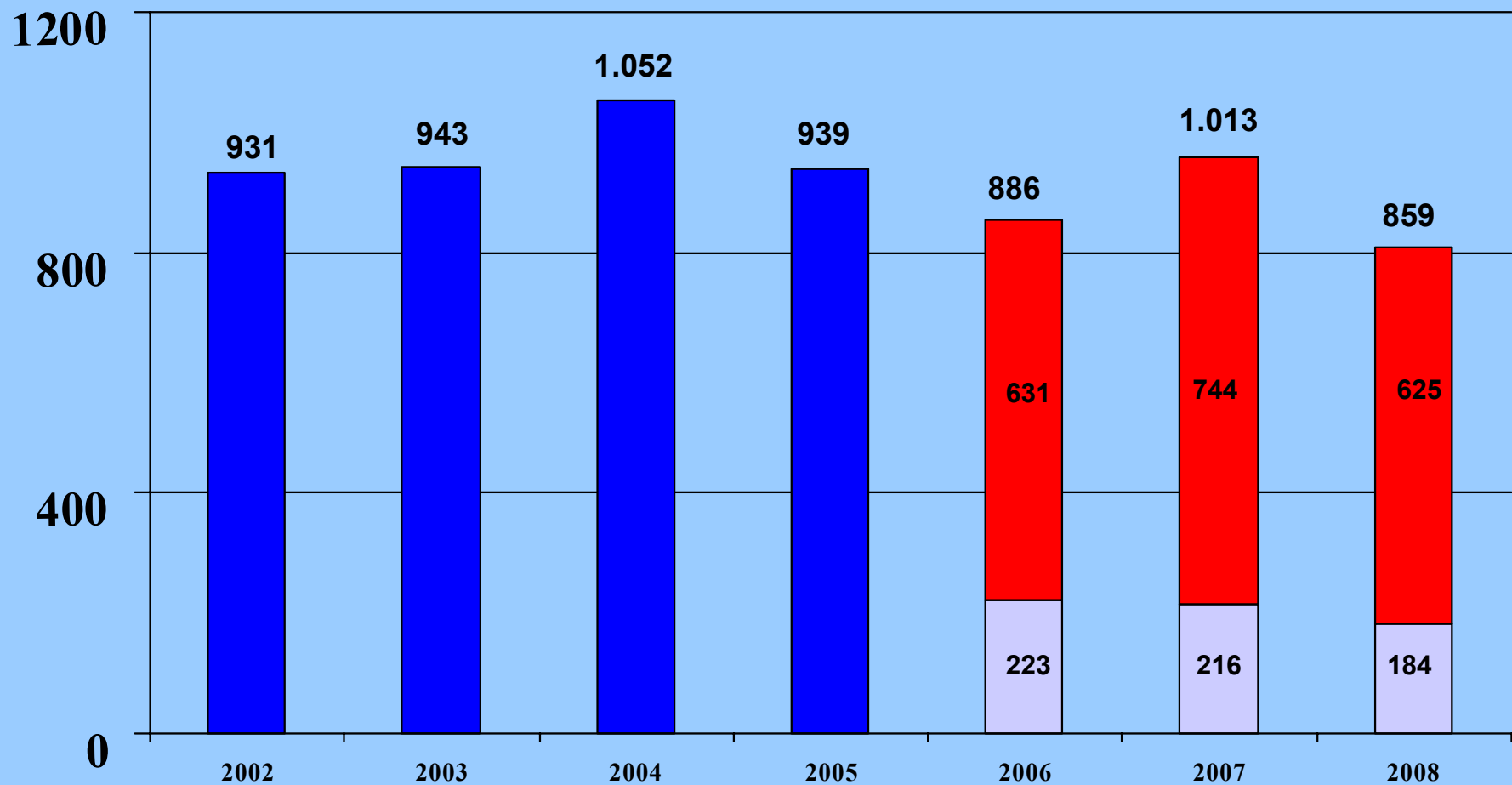
### 2002 - 2008





# VALLAS - ANDAMIOS

## 2002 - 2008

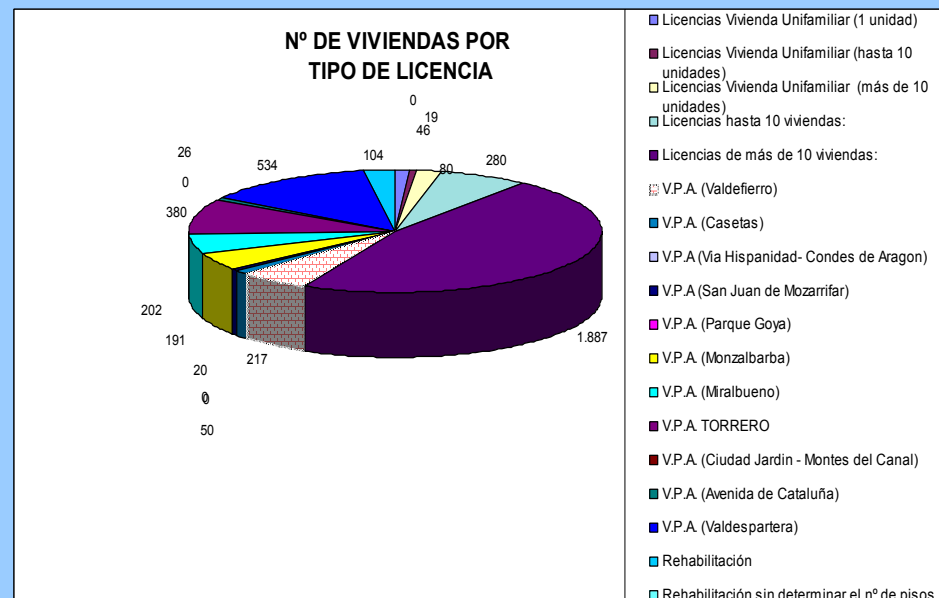
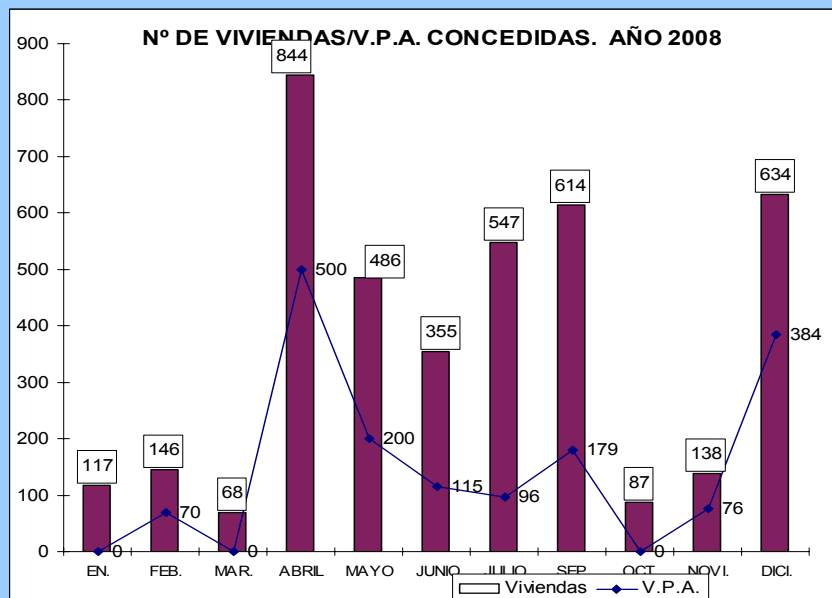


■ Total Vallas y/o Andamios ■ VALLAS ■ ANDAMIOS

# LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2008

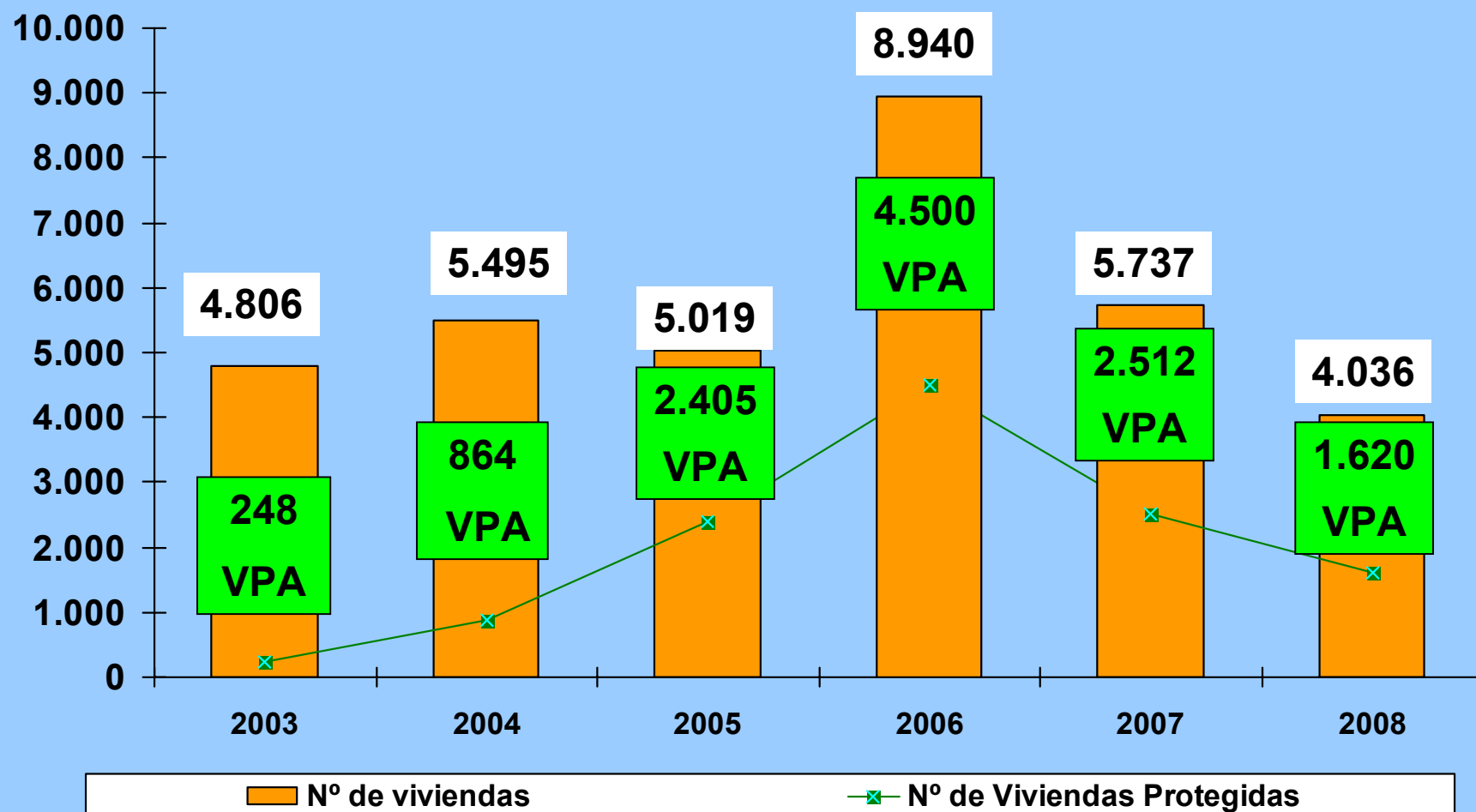
## Distribución mensual y tipo de vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad) .....	46	46
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	5	19
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades) .....	48	80
Licencias hasta 10 viviendas: .....	49	280
Licencias de más de 10 viviendas: .....	77	1.887
V.P.A (Montes del Canal, Valdespartera, Parque Goya.)	26	1.620
Rehabilitación .....	11	104
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos .....	9	0
<b>TOTAL.....</b>	<b>198</b>	<b>4.036</b>



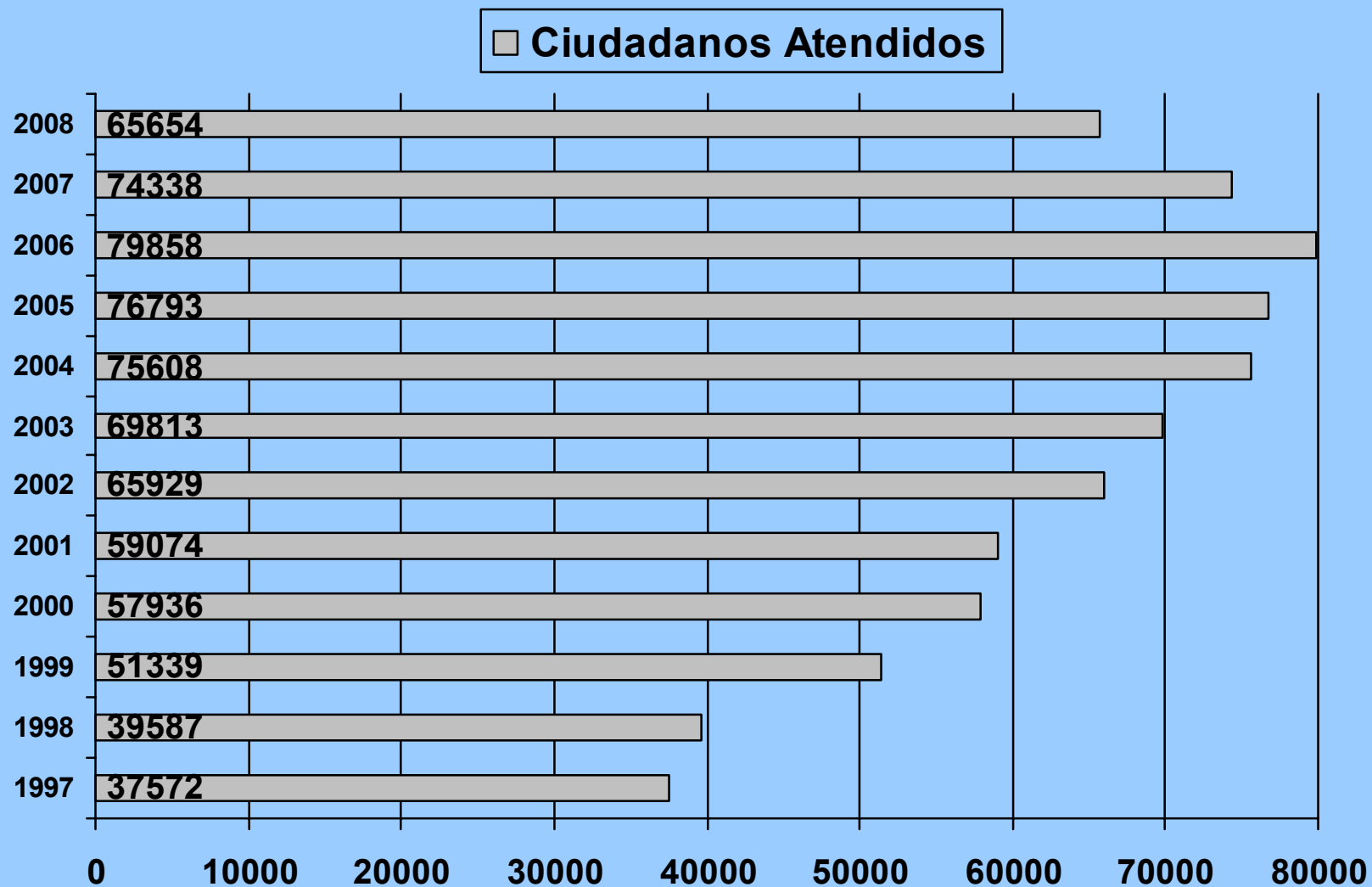
# LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



# INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

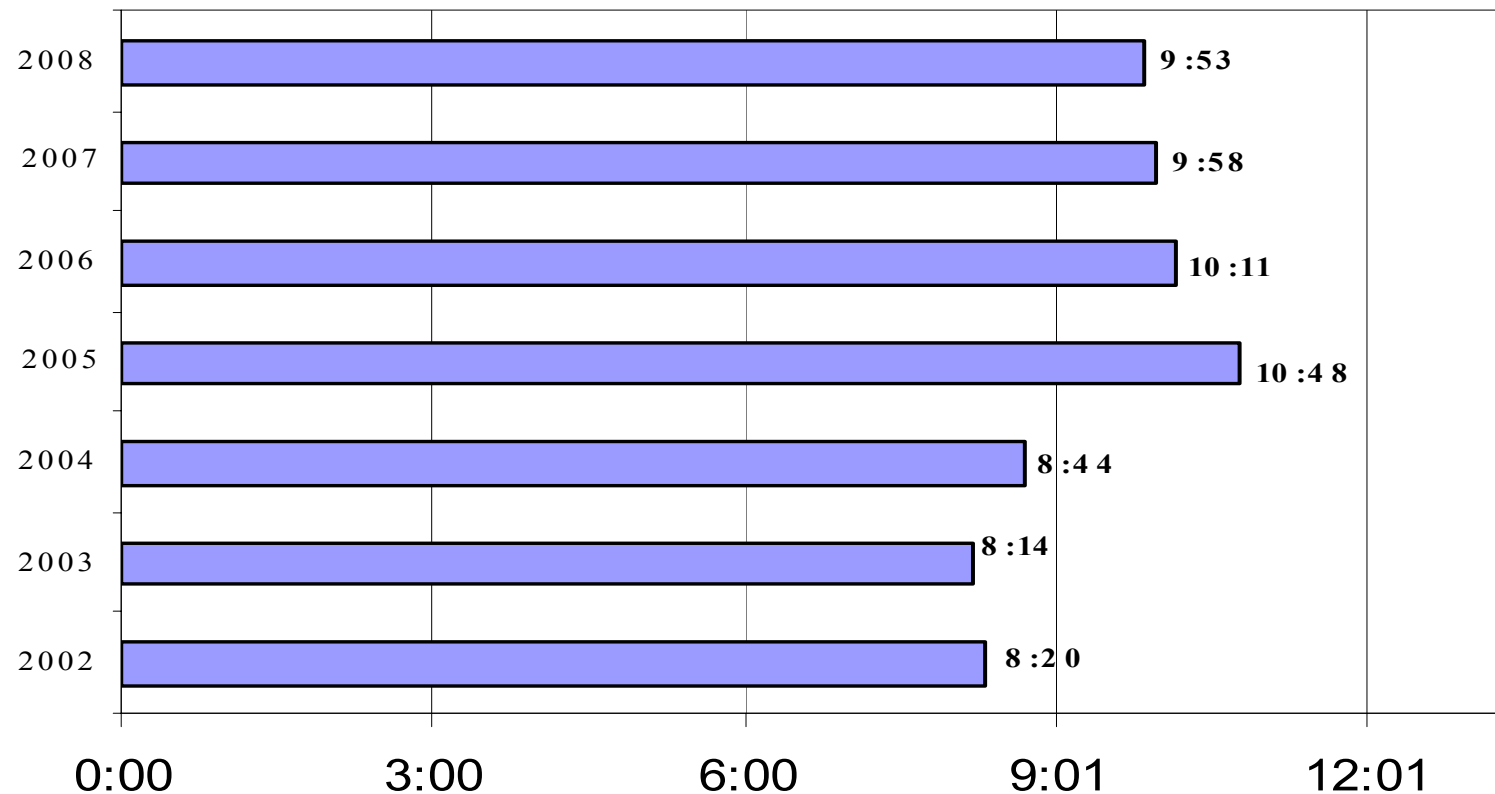
## Disminución de usuarios del servicio en 2008



# ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ligera disminución de los tiempos medios de espera (2008)

## Tiempos de Espera



# *Seguimiento de la Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos 2008*

## • Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS)

• Realización de encuestas presenciales en el Servicio de Información y Atención al Ciudadano (Edificio Seminario, planta Baja.)

- 351 encuestados, en octubre y noviembre de 2008

Nivel de satisfacción Global: **3,52 (2008)**, 3,68 (2007), 3,47 (2006) 3,29 (2005)

Índice de Calidad Global (sobre 100): **77,60 (2008)** (**80,82 en 1ª ola y 75,33 en 2ª**), 84,22 (2007), (80,40 (2006), 80,91 (2005) 89.96 (2004); 81,16 (2003)

- De forma mayoritaria los usuarios consideran positivo el servicio y la atención proporcionada por el SIAC, que se ha mantenido de forma similar a los años anteriores

## • Evaluación de la satisfacción:

- Realización de estudios cuantitativos (1.025 encuestas a usuarios) en los 34 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y estudio cualitativo Delphi (Colegios Profesionales) con media de **3.46 (2008)**, (3,39 en 2007) en una escala de 1 a 5

• [www.zaragoza.es/urbanismo/gerencia/satisfaccion](http://www.zaragoza.es/urbanismo/gerencia/satisfaccion)

Dirección de Servicios de Información y Organización

# *Tendencias observadas*

## Mantenimiento nivel de productividad

Ratio salida/entrada (2008)	= 19.344/15.289	= 126%
<i>Ratio salida/entrada (2007)</i>	= 20.886/17.779	= 117%
<i>Ratio salida/entrada (2006)</i>	= 21.118/19.984	= 105%
<i>Ratio salida/entrada (2005)</i>	= 20.035/17.808	= 113%
<i>Ratio salida/entrada (2004)</i>	= 17.378/16.823	= 103%
<i>Ratio salida/entrada (2003)</i>	= 17.033/17.195	= 99%

## Descenso carga pendiente

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2008)	= 9.782/19.344	= 0.50
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2007)</i>	= 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

# *Sostenimiento 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
<b>2008</b>	<b>19.344</b>	ratio por semana	(44) = 440

## 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
<b>2008:</b>	<b>22.359</b>	ratio por semana	(44) = 508

*Mayor productividad por empleado y reducción de costes*



# Recursos Económicos

## PRESUPUESTO GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

<b>Presupuesto inicial 2003</b>	.....	<b>55.883.015 euros</b>
<b>Presupuesto inicial 2004</b>	.....	<b>75.773.084 euros</b>
<b>Presupuesto inicial 2005</b>	.....	<b>78.146.456 euros</b>
<b>Presupuesto inicial 2006</b>	.....	<b>100.772.454 euros</b>
<b>Presupuesto inicial 2007</b>	.....	<b>101.603.428 euros</b>
<b>Presupuesto inicial 2008</b>	.....	<b>99.224.800 euros</b>

# *Objetivos sostenidos*

- Descenso de carga de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
  - Ligero descenso de resoluciones en expedientes/año actual
    - 55,49 % en 2008 (10.735 sobre 19.344)
    - 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)
- Mantenimiento y extensión de “mejora continua”
  - Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000)
  - Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)

# Plazos de Resolución 2008

*\*Solicitudes con entrada en (2007) y 2008*

- *Seguimiento de plazos medios*
- Obras menores (total: 5.932 sobre 6.288) - *Plazo legal (PL) 30 días*
  - comunicadas ..... 2.958 (50 %) **en el momento**
  - resolución expresa..... 2.897 (50 %)
    - media anual **16 días**;
    - 43,5 % hasta 6 días y 24,3 % de 7 a 14 días
- Vallas y Andamios -(total:835 sobre 869)----- (*PL 30 días*)
  - media anual **14 días**;
  - 41,67 % hasta 6 días y 26,35 % de 7 a 14
- Tomas de agua y vertido: 50,17% inmediatas y resto en 22 días
- Licencias de apertura: **92 días \*** (96) (*PL 90 días*)
- Licencias de grúas: **32 días \*** (42) (*PL 90 días*)
- Informes urbanísticos escritos: **20 días \*** (21) (*PL 30 días*)

# Plazos de Resolución 2008

*\*solicitudes con entrada en (2007) 2008*

- *Seguimiento de plazos medios de resolución*
- Licencia urbanística y de apertura: **83 días** (74) (*PL 120 días*)
- Licencia urbanística obra mayor: **156\* días** (186) (*PL 90 días*)
- Estudios de Detalle: **108 días** (177) (sin plazo legal fijado)
- Señalamiento de alineaciones y rasantes: **16 días** (16) (*PL 30 días*)
- Licencia de parcelación: **58 días** (95) (*PL 90 días*)
- Licencia acometida Gas: **65 días** (67) (*PL 90 días*)
- Licencia de actividad (ambiental): **220\* días** (230) (*PL 120 días*)
- Licencia de actividad (espectáculos): **263\* días** (227) (*PL 120 días*)
- Licencia de derribo: **87\* días** (72) (*PL 90 días*)
- Devolución de avales (Lic. Derribo): **114\* días** (124) (*PL 90 días*)
- Ordenes de ejecución: **138\* días** (139) (*PL 90 días*)
- Licencia de Apertura (RAMINP): **164\* días** (163) (*PL 90 días*)
- Licencia de Apertura (R.Policia): **177\* días** (221) (*PL 90 días*)

# *Ampliación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000*

## Formación de Grupos según procesos: 2007 y 2008

### Servicio de Ordenación y Gestión Urbanística:

- Modificación Aislada de PGOU

### Servicio de Proyectos de Arquitectura:

- Redacción y Gestión de Proyectos

### Servicio de Conservación de Arquitectura:

- Mantenimiento de equipamientos administrativos, sociales y culturales
- Gestión de energía (alta tensión)

### Servicio de Talleres y Brigadas:

- Gestión de Actuaciones de las Brigadas de Cementerio

Objetivo: realizados análisis de los procesos, elaborada la documentación, Auditoria externa (2º ciclo) en marzo de 2009, para la Certificación, en su caso, de los 5 nuevos procesos.

# Objetivos 2008/09

*Actuaciones de “mejora continua”:*

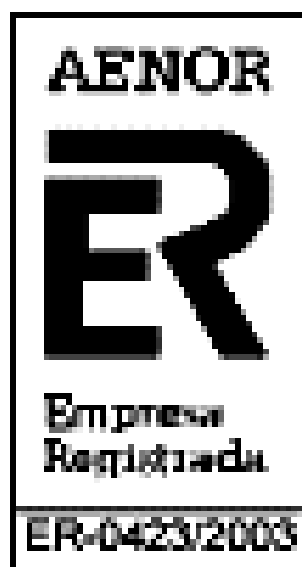
## Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000)

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

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

4 nuevos procesos certificados en 2007 (Total 34)

**FASE 2008-2009 (RENOVACIÓN Y AMPLIACION): 5 nuevos procesos - 39 - en ARQUITECTURA y PLANIFICACION Y DISEÑO URBANO**



# *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 de Funcionamiento, Licencia Inicio de actividad, 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 participación de **204** personas de Gerencia de Urbanismo, mediante grupos de mejora y asistencia técnica mensual

*[www.zaragoza.es/urbanismo/gerencia/calidad](http://www.zaragoza.es/urbanismo/gerencia/calidad)*

# Objetivos 2008/09

- **Administración electrónica:**

  - Servicios on-line (información urbanística; solares;)

  - Inicio de trabajos en procedimientos electrónicos: Registro y Tramita (asistencia externa), notificaciones fehacientes, dirigidos por la Dirección de Ciencia y Tecnología, Actualización de Portal de Urbanismo, Cita Previa por internet, trabajos con PDA´s

- **Sistema de Información Geográfica para la Gestión**

  - **Urbanística de Zaragoza (SIGGURZ)**

  - Ficha de Información Urbanística: se alcanza carga de **60 polígonos** en suelo urbano

  - Proyectos finalizándose: Patrimonio Municipal del Suelo, Registro de Licencias (**8.500** )

- **“Guía Práctica de Urbanismo” Documentación Técnica V.01**

  - En soporte papel y en Web, con actualización permanente

- **Programa de Ayuda a Solicitudes Urbanísticas (PASURBAN)**

  - Ayuda sobre requisitos y cumplimentación de solicitudes, en Web municipal

  - Versión 2.0 (en Web) 2006, en preparación Versión 3.0 (colabora CO Ingenieros IAR)



# Objetivos 2004/08: Servicios en Web

	<u>2004</u>	2005	<u>2006</u>	<u>2007*</u>	<u>2008</u>
Información urbanística en línea y SIAC .....	932	800	1.689	1.762	
Planeamiento .....				65.235	68.039
Gerencia .....				56.729	76.202
Guía de Procedimientos .....					49.410
Trámites urbanísticos .....	5.560	12.674	10.143	19.760	17.179
Arquitectura .....				17.434	15.905
Normativa .....				14.229	8.436
Topografía, clavos, .....				13.978	20.105
Contratos .....				13.469	2.754
Vivienda .....				12.154	10.754
Noticias .....				11.720	8.547
PASURBAN .....	1.577	1.130	3.322	10.389	6.596
Catálogo de edificios protegidos .....	5.757	3.684	9.972	8.644	4.991
SIGGURZ .....				6.756	12.823
Callejero Fiscal .....				6.486	3.771
Criterios Interpretación .....				4.353	2.310
PICH .....				1.929	-
Preguntas frecuentes .....				1.709	-
Sugerencias sobre solares .....	610		36		
Inspección Técnica de la Edificación ITE .....	1.202	-			
Notificaciones mediante SMS(4º trimestre 04) ...	278	809	986	1.431	
Entradas directas en Web www.zaragoza.es .....	26.119	44.398	76.075		
□ VISITAS .....	41.981	63.495	102.223	299.981	307.822
□ VISUALIZACIONES .....				597.377	579.544
□ OTROS .....				204.954	384.473
□ TOTAL .....				802.331	964.017

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

# *Actuaciones conjuntas con Agentes Sociales 2008*

## *Convenios de Colaboración Institucional*

### • **Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Aragón y la Rioja**

- Administración electrónica: Registro Telemático
- Normalización de Documentación técnica (Proyecto, Memoria, Certificados).
- Revisión del Programa informático de Ayuda a Solicitudes Urbanísticas, "PASURBAN",
- Colaboración en análisis, elaboración y aplicación de normativa específica

### • **Universidad de Zaragoza**

#### • **Departamento de Ingeniería Mecánica**

- Colaboración para desarrollar actividades de asesoramiento y difusión en materia de contaminación urbana por ruido y vibraciones

#### • **Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia de la Facultad de Filosofía y Letras**

- Colaboración en el proceso de implantación y desarrollo de Sistemas de Información, análisis y gestión de series documentales, en una cuarta fase, al efecto de disponer de un Registro General de Licencias.

### • **Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y Fundación ONCE**

Cooperación e Integración Social de Personas con Discapacidad, concretado en la "Implantación de un Sistema de Gestión de la accesibilidad Universal en el nuevo centro administrativo Seminario".

### • **Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza y Universidad de Zaragoza** a través de Convenio del Área de Fomento

- Sistemas de información urbanística y Registro de Licencias de actividades (Sector, distrito y polígono)



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO

**GERENCIA DE URBANISMO**

*Trabajamos por la mejora continua*



*y por una gestión eficaz al servicio del ciudadano*

Dirección de Servicios de Información y Organización

