

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

DICIEMBRE 2009



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

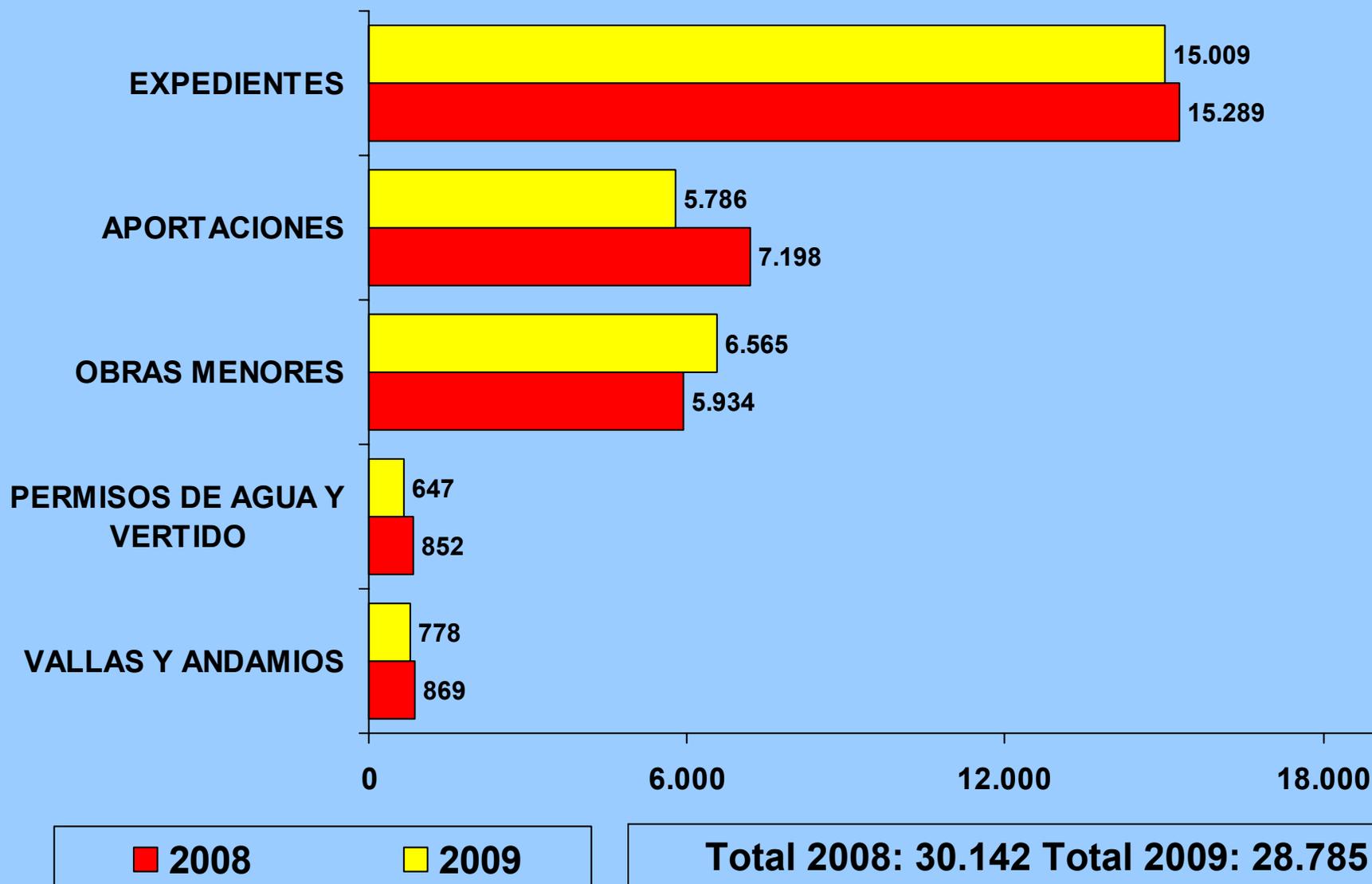
Dirección de Servicios de Información y Organización



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

ACTIVIDADES E INDICADORES



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
■ Total Entradas 2009: 15.009	■ Total Salidas 2009: 17.278

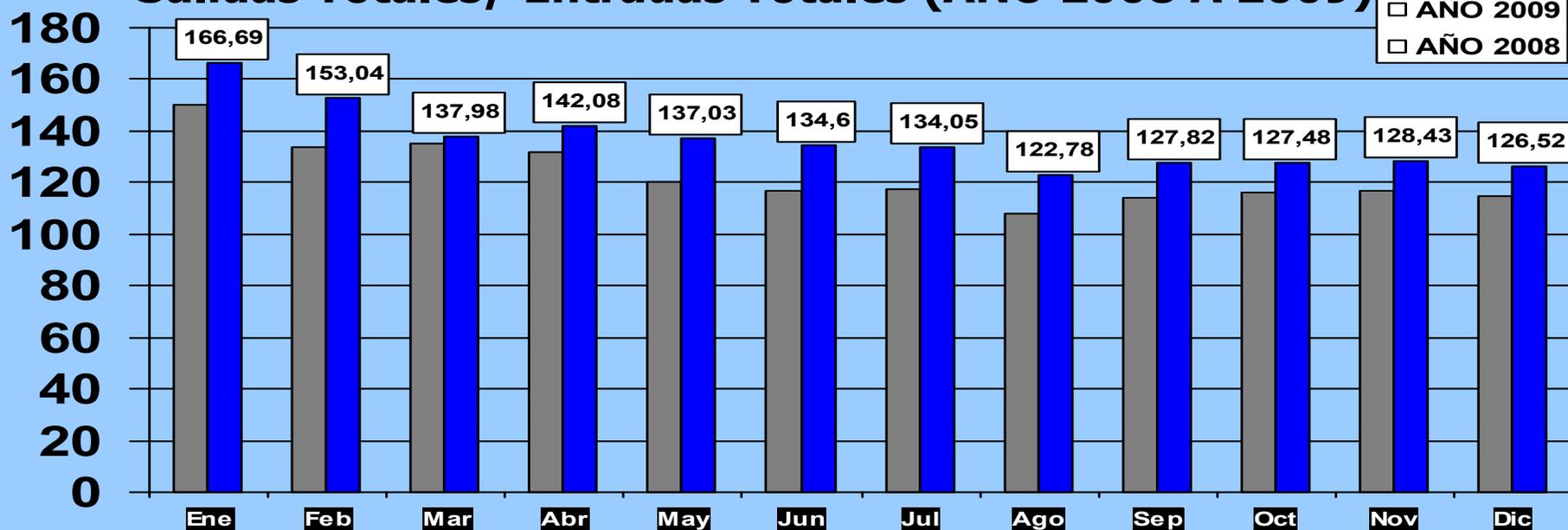
ENTRADA MEDIA EXPEDIENTES

2001 A 2009 : 1.451 EXP.TES./MES

2009 : 1.251 EXP.TES./MES

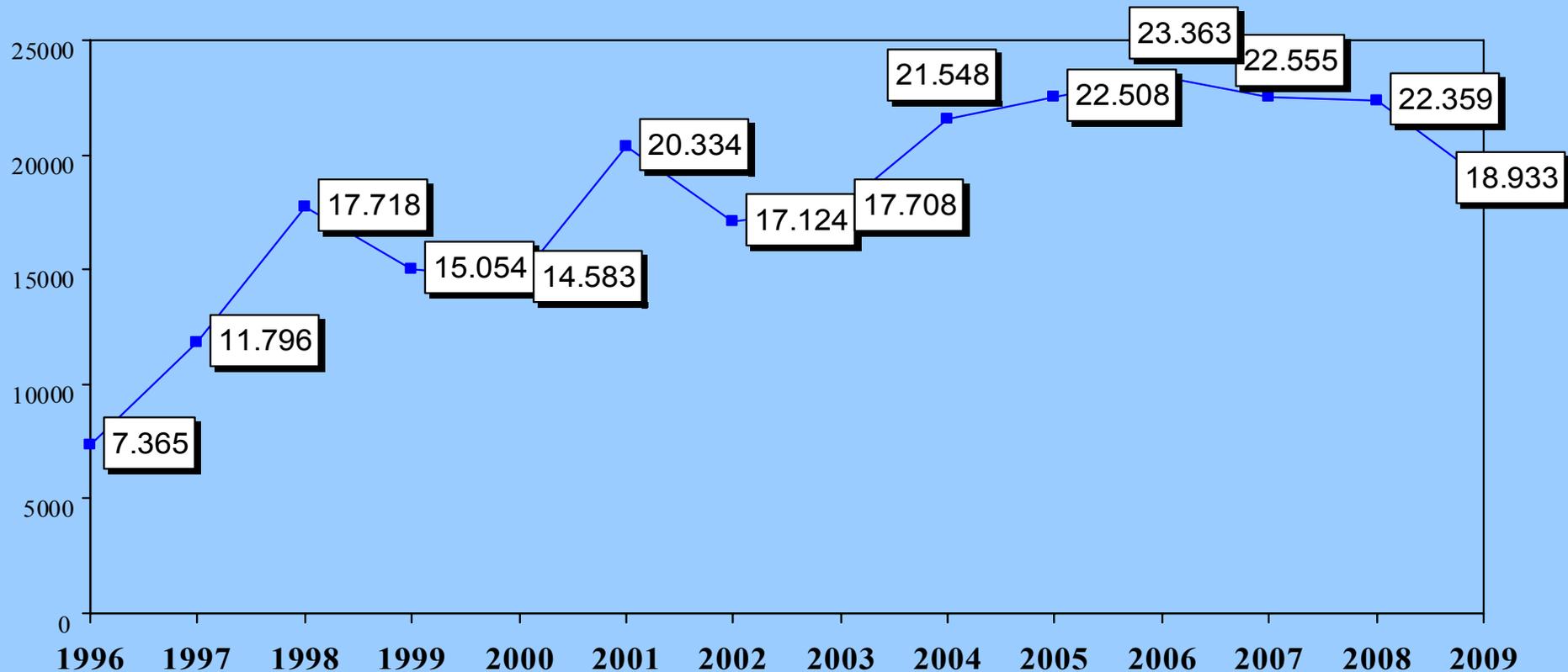
INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO:

Salidas Totales/ Entradas Totales (AÑO 2008 A 2009)



CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios Evolución anual

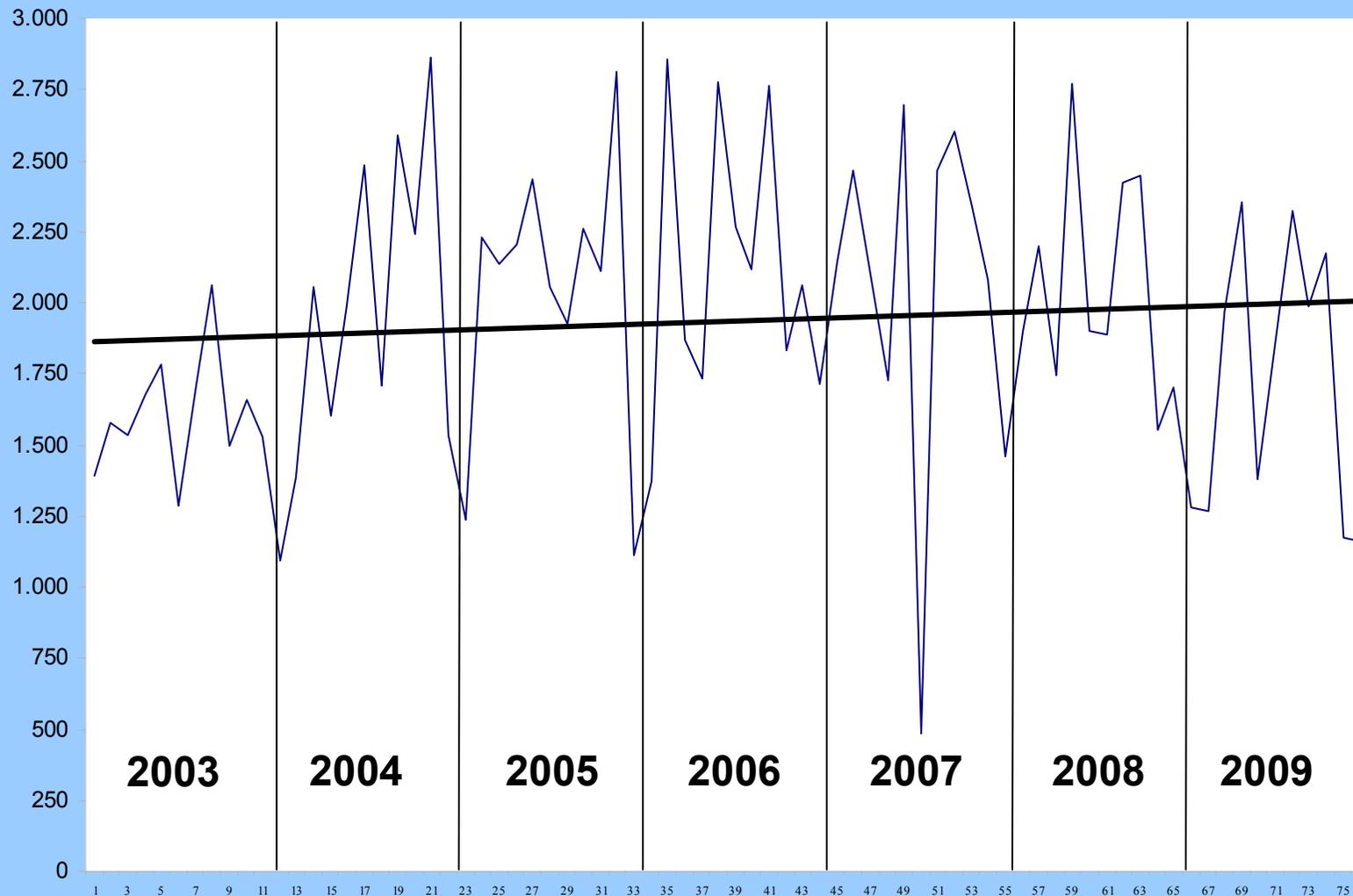
■ Total año 2004: 21.548 ■ Total año 2005: 22.508 ■ Total año 2006: 23.363 ■ Total año 2007: 22.555
■ Total año 2008: 22.359 ■ Total año 2009: 18.933



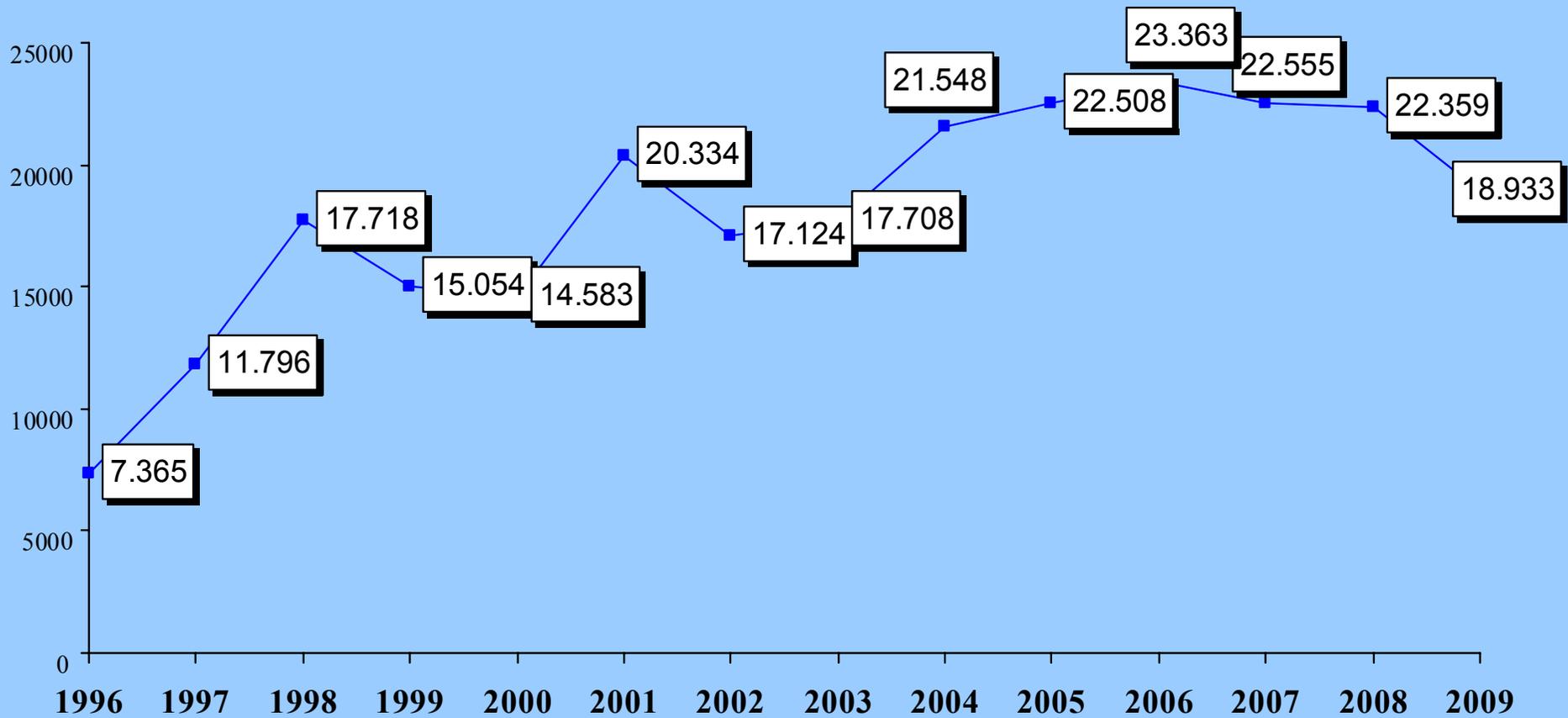
CONSEJO DE GERENCIA y VICEPRESIDENTE

Propuestas de Resolución / Meses

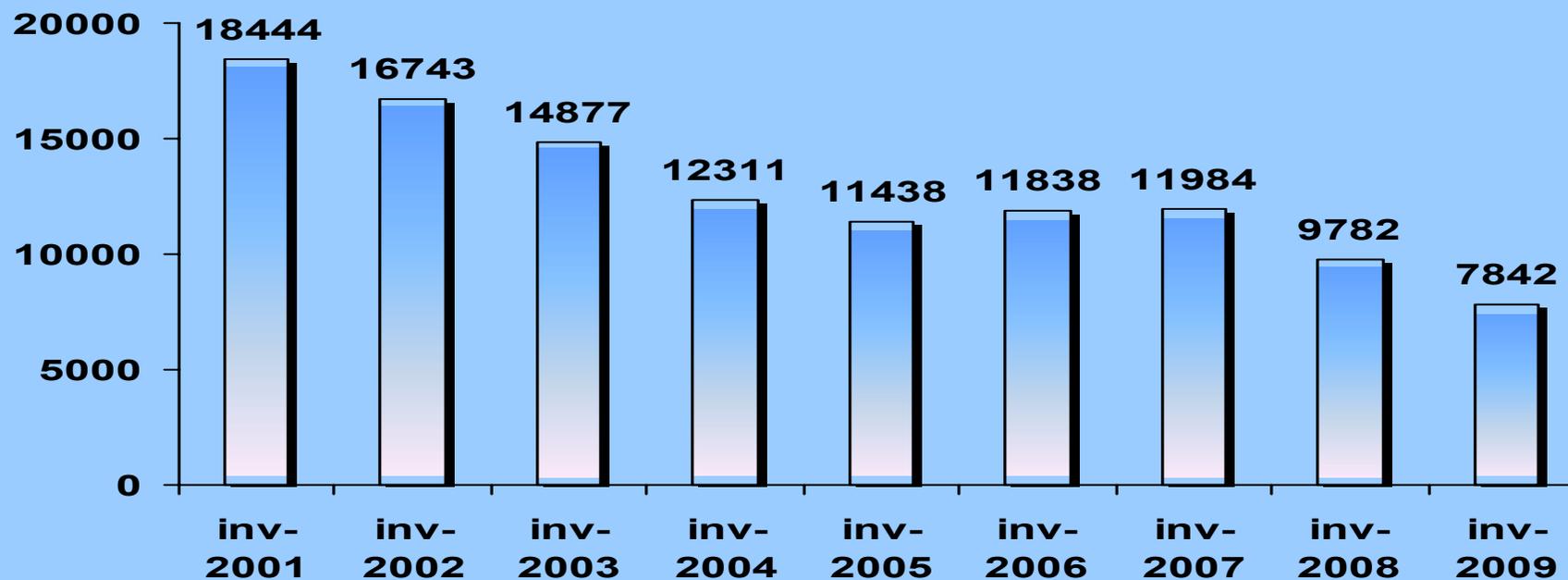
Tendencia al alza sostenida. 2003 - 2009



CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios Evolución anual. 1996 - 2009



GESTION ADMINISTRATIVA EXPEDIENTES PENDIENTES: EVOLUCION ANUAL. 2001 - 2009

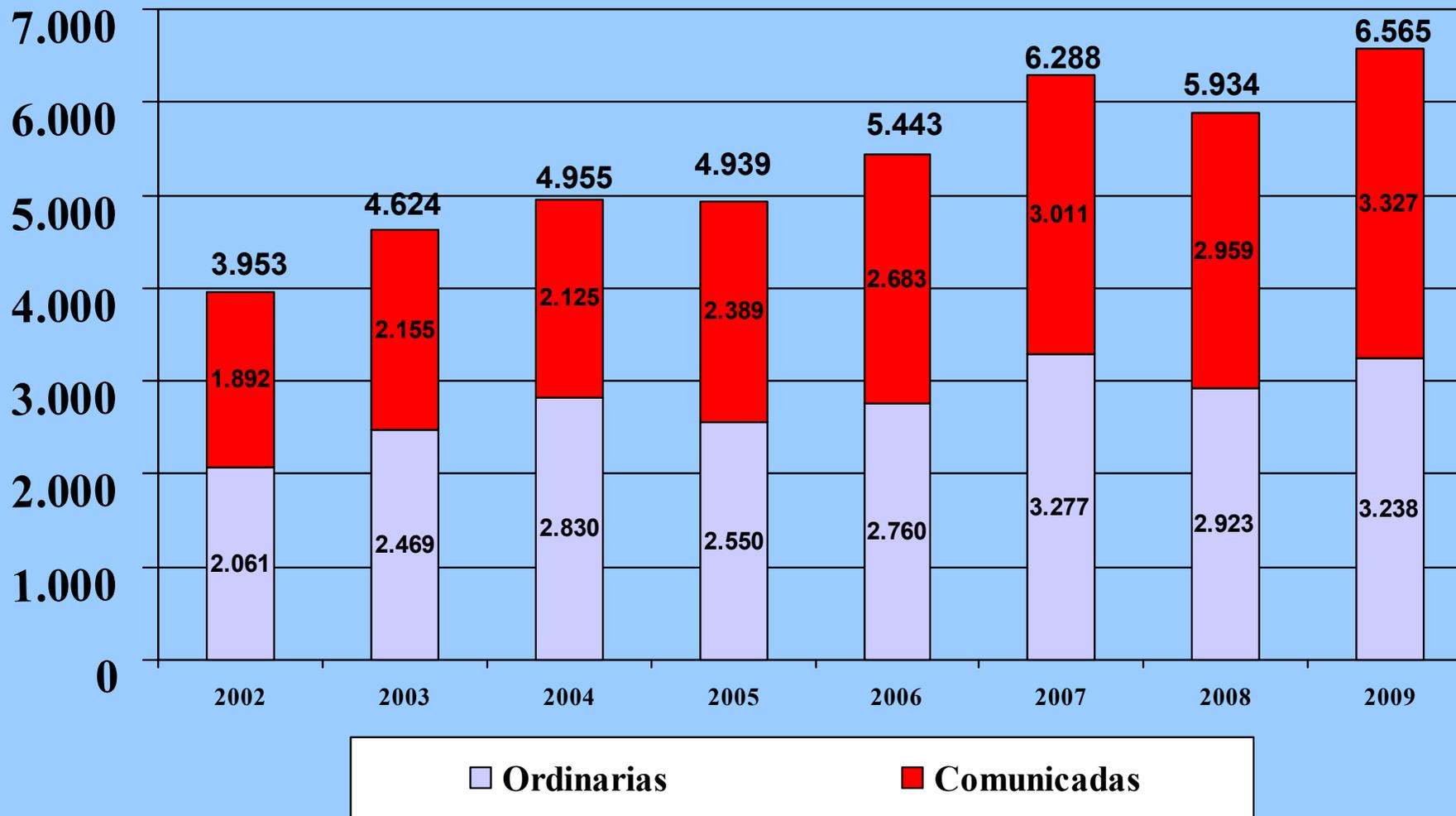


Entradas por año:	18.613	16.106	17.195	16.823	17.808	19.984	17.779	15.289	15.009
Entrada Acumulada:	18.613	34.719	51.914	68.737	86.545	106.529	124.308	139.597	154.606
Gestión/Red. Anual*	23.444	18.937	17.708	19.284	18.348	19.584	17.633	17.492	16.948
Gestión/Red. Acum.	23.444	42.381	60.089	79.373	97.721	117.305	134.938	152.430	169.378

*Media últimos cinco años: 18.468

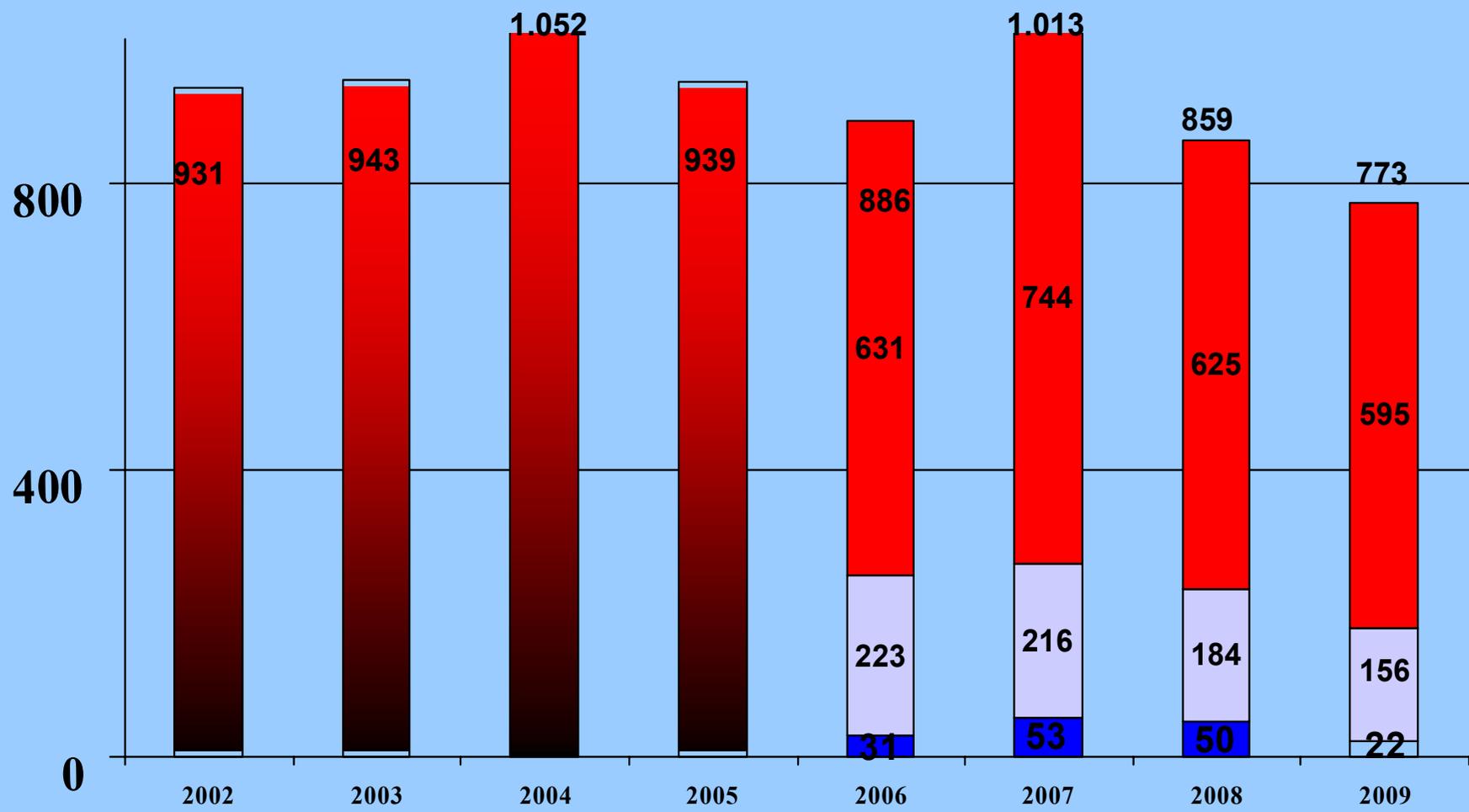
OBRAS MENORES

Resumen 2002 - 2009. Crecimiento sostenido



VALLAS Y/O ANDAMIOS

Resumen 2002 - 2009

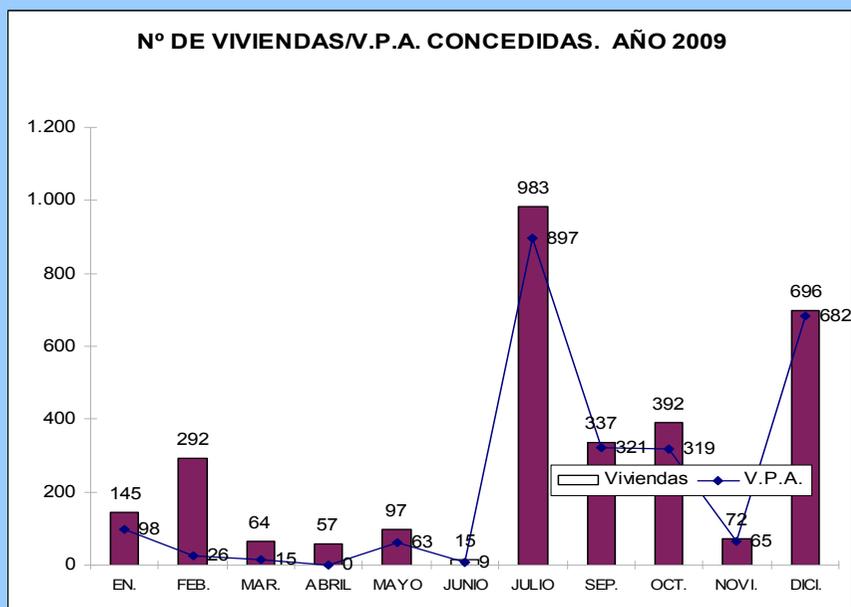


Total
 Vallas y Andamios
 VALLAS
 ANDAMIOS

LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2009

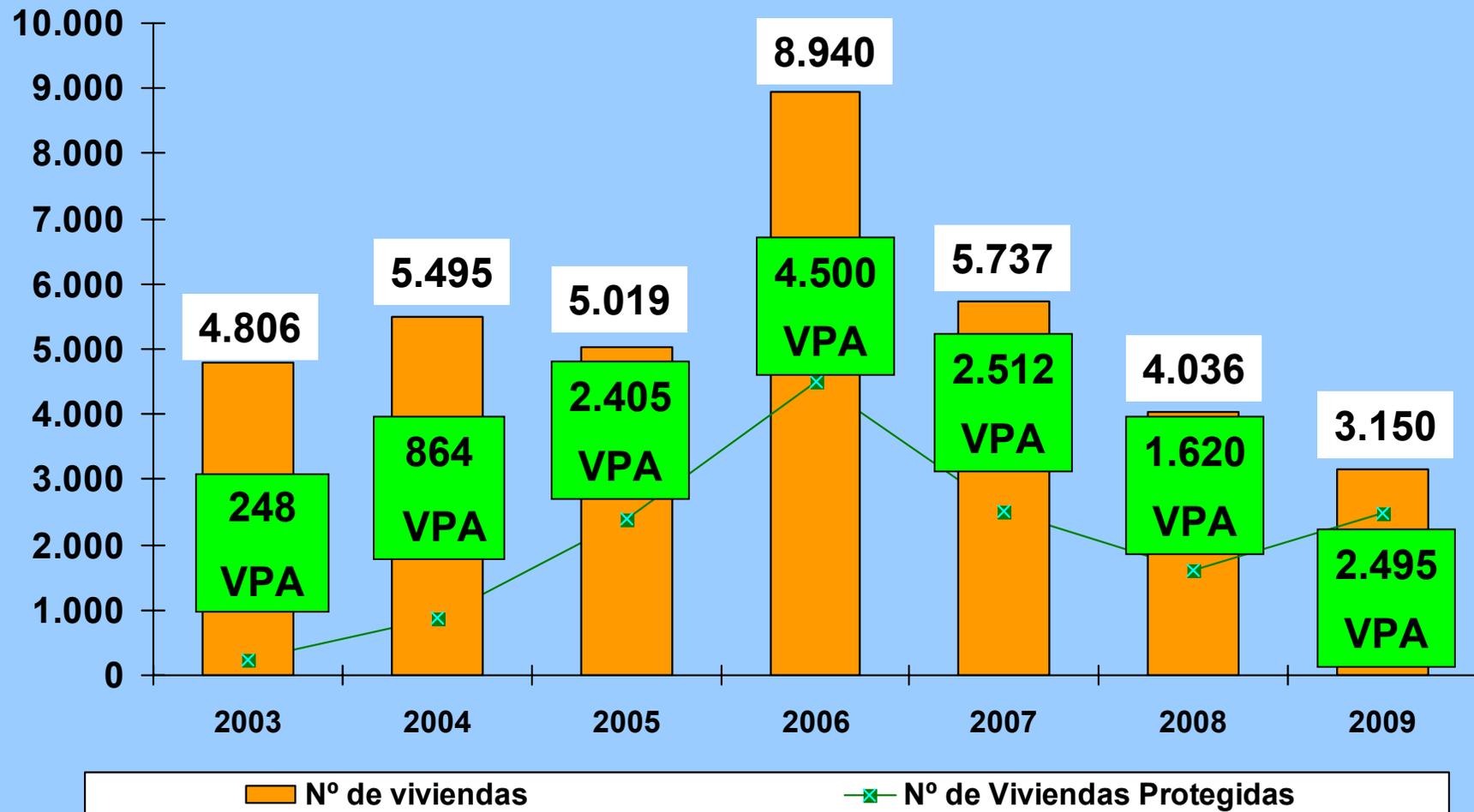
Distribución mensual y tipo de vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	18	18
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	3	13
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)		
Licencias hasta 10 viviendas:	17	93
Licencias de más de 10 viviendas:	13	406
V.P.A (Montes del Canal, Valdespartera, Parque Goya.)	32	2.495
Rehabilitación	9	125
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos	5	0
TOTAL.....	97	3.150



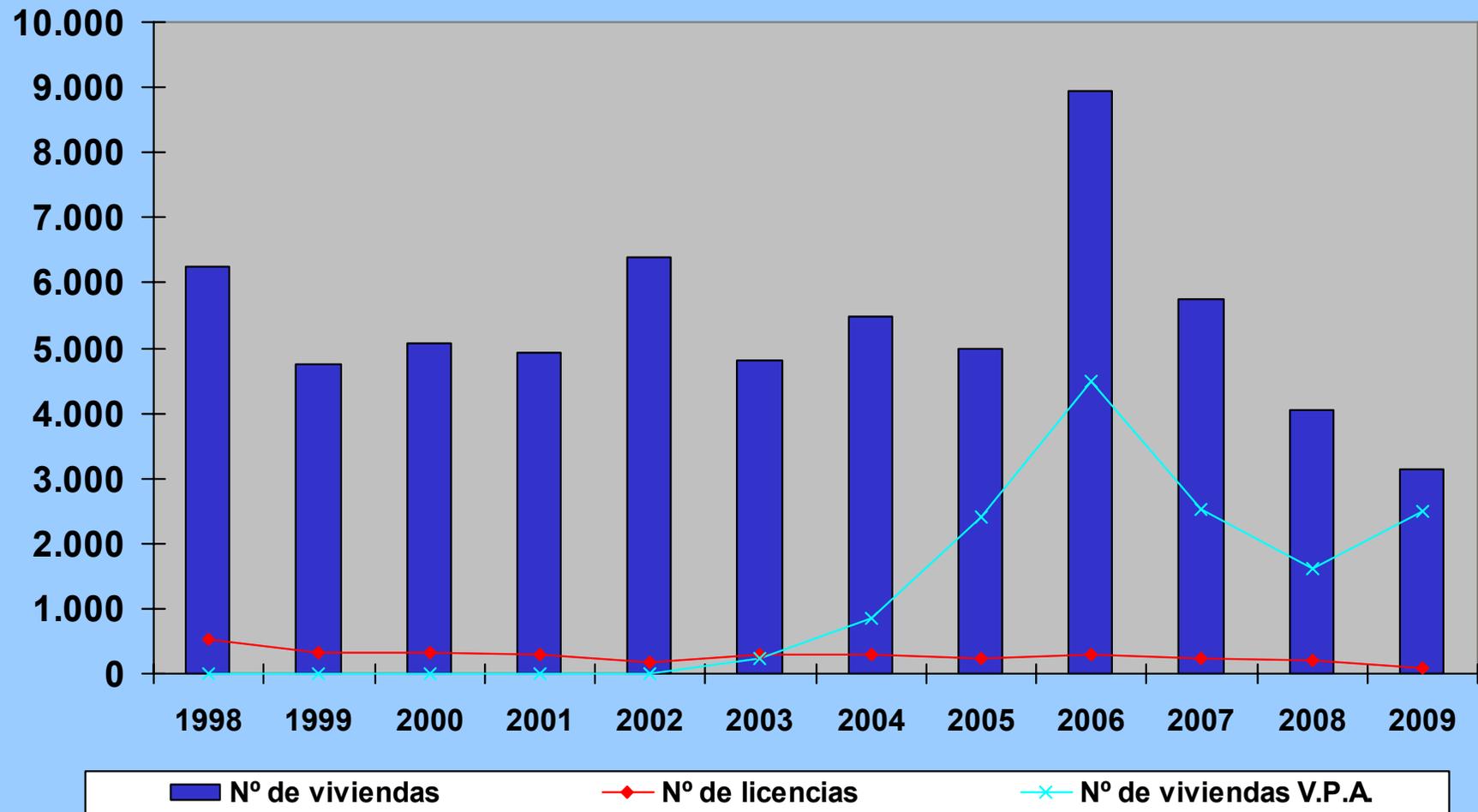
LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



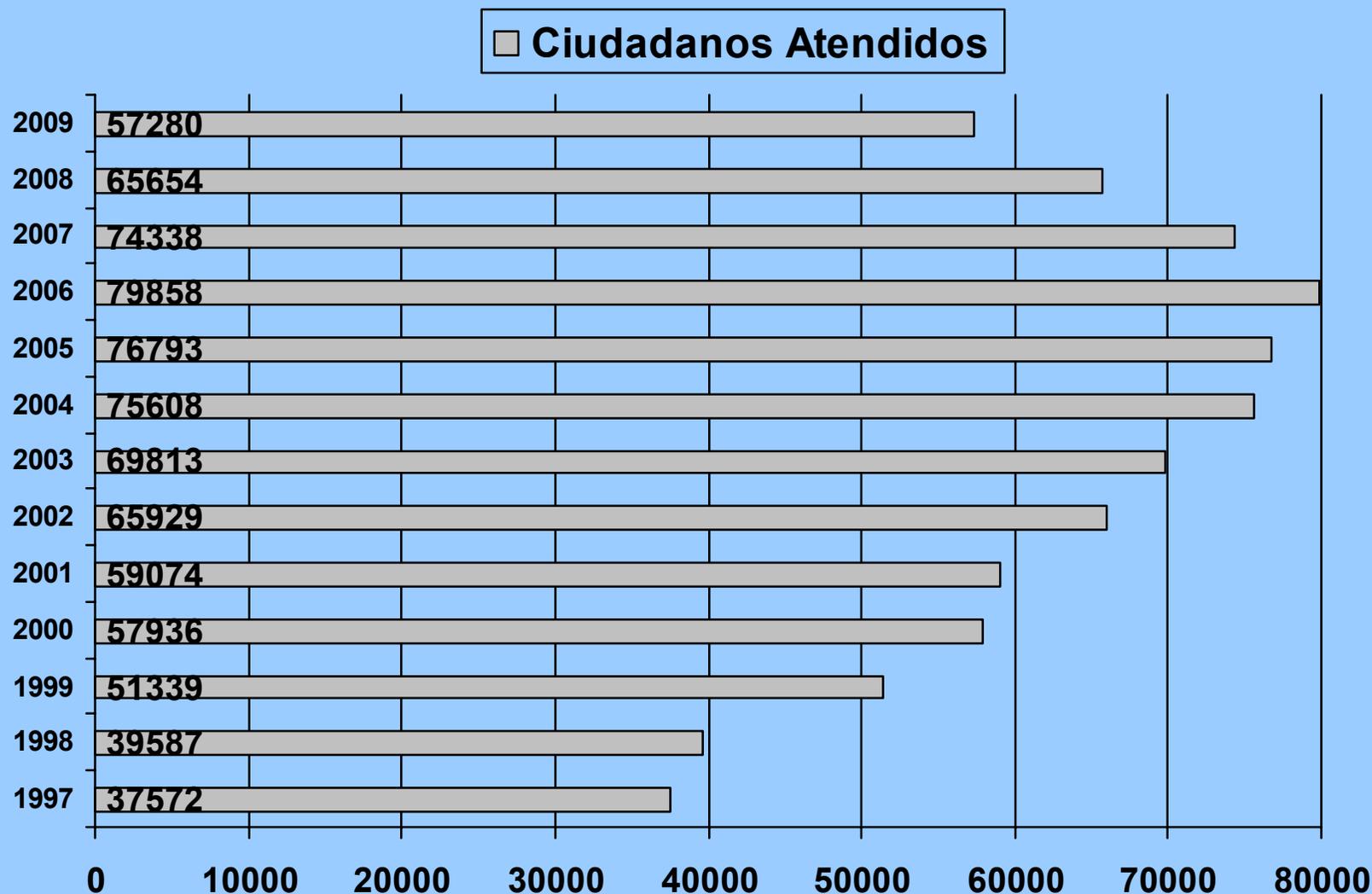
LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

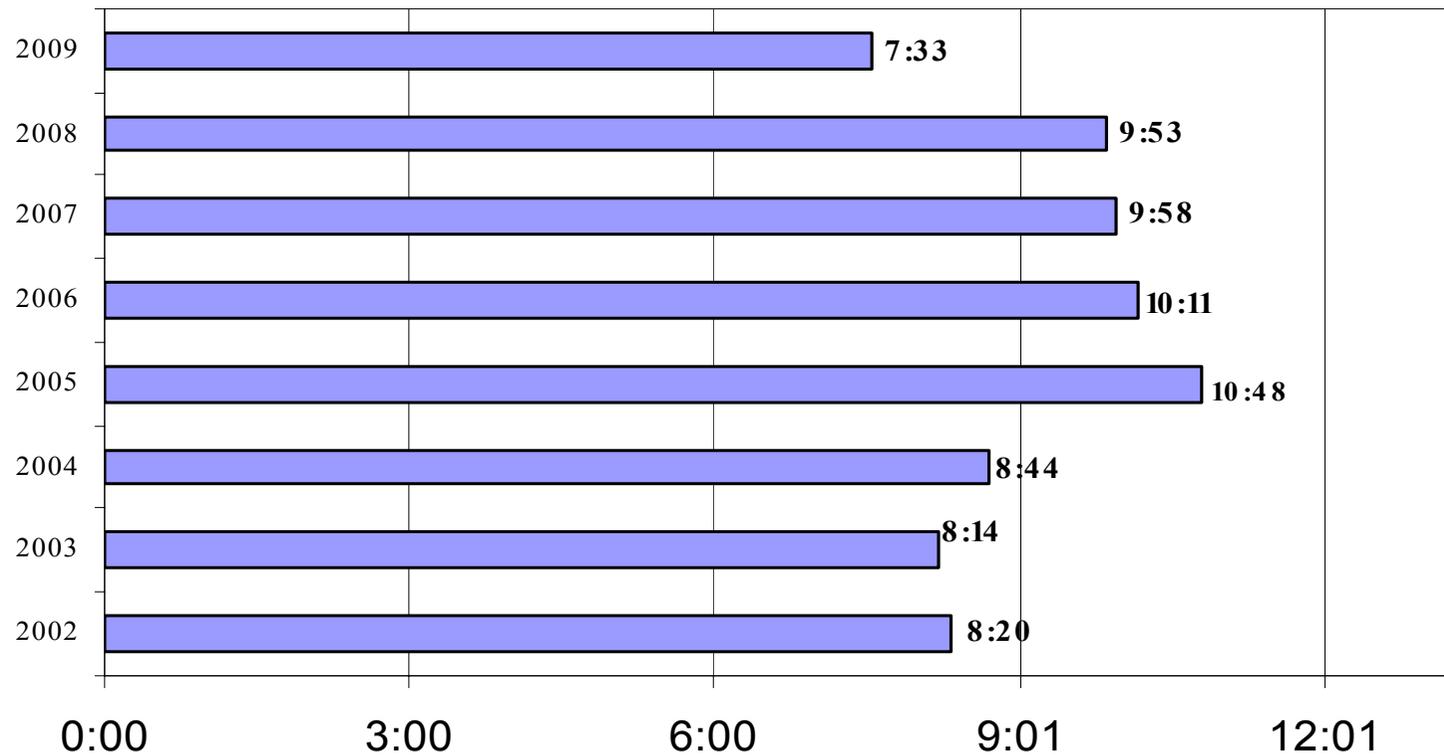
Disminución de usuarios del servicio en 2009



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Disminución de los tiempos medios de espera (2009)

Tiempos de Espera



Seguimiento de la Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos 2009

• Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS)

- Realización de encuestas presenciales en el Servicio de Información y Atención al Ciudadano (Vía Hispanidad, 20, Edificio Seminario, pl Bj.)

- 350 encuestados, 175 en octubre (19 al 26) y 175 en noviembre (9 al 13) de 2009

Nivel de satisfacción Global: 3,85 (2009), 3,52 (2008), 3,68 (2007), 3,47 (2006)

Índice de Calidad Global (sobre 100): 81,34 (2009), 77,60 (2008), 84,22 (2007), (80,40 (2006), 80,91 (2005) 89.96 (2004); 81,16 (2003)

- De forma mayoritaria los usuarios consideran positivo el servicio; la atención proporcionada por el SIAC se ha mantenido respecto a años anteriores

• Evaluación de la satisfacción:

- Realización de estudios cuantitativos (1151 encuestas a usuarios) en los 38 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad con media de 3.54 (2009) 3,46 en 2008, 3,39 en 2007, 3.25 en 2006, 3.29 en 2005) en una escala de 1 a 5

- Realización por asistencia externa: APPEND

Tendencias observadas

Mantenimiento nivel de productividad

Ratio salida/entrada (2009)	= 17.278 / 15.009 = 115%
<i>Ratio salida/entrada (2008)</i>	= 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 de la carga pendiente

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2009)	= 7.842 / 17.278 = 0.45
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2008)</i>	= 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
2008	19.344	ratio por semana	(44) = 440
2009	15.009	ratio por semana	(44) = 341

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
2008:	22.359	ratio por semana	(44) = 508
2009:	18.933	ratio por semana	(44) = 430

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
Presupuesto inicial 2008	99.224.800 euros
Presupuesto inicial 2009	96.366.130 euros

Objetivos sostenidos

- Descenso de carga de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
 - Mantenimiento de resoluciones en expedientes/año actual
 - 61,77 % en 2009 (10.674 sobre 17.278)
 - 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) 39 procesos certificados por AENOR y 3 en preparación
 - Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)

Plazos medios de Resolución 2009

**solicitudes con entrada en 2009 y (2008)*

- Seguimiento de plazos medios
- Obras menores (total: 6.565) - *Plazo legal (PL) 30 días*
 - comunicadas 3.327 (50,68 %) **en el momento**
 - resolución expresa..... 3.238 (49,32 %)
 - media anual **12 días**;
 - < de 2 días 70,21 %, hasta 6 días 11,71 % y de 7 a 14 días 6,31%
- Vallas y Andamios -(total:773)----- (*PL 30 días*)
 - media anual ****11 días**;
 - 66,23 % hasta 6 días y 12,29 % de 7 a 14
- Tomas de agua y vertido: 58,18% inmediatas y resto en 17,73 días
- Licencias de apertura: **83 días *** (96) (*PL 90 días*)
- Licencias de gruas: **19 días *** (26) (*PL 90 días*)
- Informes urbanísticos escritos: **18 días *** (20) (*PL 30 días*)
 - *Los datos incluyen plazos de subsanación de deficiencias imputables a los solicitantes y traslado DGA (reduciéndose drásticamente en solicitudes completas desde el inicio del procedimiento)*

Plazos medios de Resolución 2009

**solicitudes con entrada en 2009 y (2008)*

- Seguimiento de plazos medios de resolución
 - Licencia urbanística y de apertura: **104 días** (83) (*PL 120 días*)
 - Licencias urbanísticas obra mayor: **111* días** (153) (*PL 90 días*)
 - Estudios de detalle: **127 días** (108) (sin plazo legal fijado)
 - Señalamiento de alineaciones y rasantes: **12 días** (16) (*PL 30 días*)
 - Licencias de parcelación: **60 días** (68) (*PL 90 días*)
 - Licencias acometida Gas: **36 días** (65) (*PL 90 días*)
 - Licencias de actividad (Ambiental): **215 días** (220) (*PL 120 días*)
 - Licencia de actividad (Espectáculos): **178 días** (244) (*PL 120 días*)
 - Licencias de derribo: **80 días** (72) (*PL 90 días*)
 - Devolución de avales (Lic. Derribo): **114 días** (114) (*PL 90 días*)
 - Ordenes de ejecución: **136 días** (224) (*PL 90 días*)
 - Licencias de Inicio de Actividad : **173 días** (165) (*PL 90 días*)
 - Licencias de Funcionamiento: **177 días** (149) (*PL 90 días*)

• Los datos incluyen plazos de subsanación de deficiencias imputables a los solicitantes y traslado DGA (reduciéndose drásticamente en solicitudes completas desde el inicio del procedimiento)

Ampliación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008

Ampliación: Dirección de Servicios de Arquitectura y Planificación y Diseño U.:

Servicio de Ordenación y Gestión Urbanística:

- Modificación aislada de PGOU

Servicio de Proyectos:

- 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

Preparación: Direcciones de Servicios de Gestión de Suelo e Intervención U. e
Información y Organización

Servicio de Administración de Suelo: Viviendas de P.O

Servicio de Disciplina: - Registro de Licencias

Dirección de S. de Información y Organización: Apoyo General al Sistema

- Realizados análisis de los procesos, elaborada la documentación y pendiente Auditoria externa en marzo de 2011, para la Certificación

Objetivos 2009/11

Actuaciones de “mejora continua”:

Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008)

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)

5 nuevos procesos certificados en 2009 (Total 39)

NUEVA FASE 2009-2011 (AMPLIACION): 3 nuevos procesos - 41 - (Direcciones de Servicios de Gestión de Suelo e Intervención Urbanística e Información y Organización



39 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; Modificación aislada de PGOU; Redacción y Gestión de Proyectos; Mantenimiento de equipamientos administrativos, sociales y culturales; Gestión de energía (alta tensión); Gestión de Actuaciones de las Brigadas de Cementerio.

* Con la participación de **305** personas de Gerencia de Urbanismo, mediante grupos de mejora y asistencia técnica mensual

www.zaragoza.es/urbanismo/gerencia/calidad

Objetivos 2008/09

- **Administración electrónica:**

Servicios on-line (información urbanística; solares;)

Procedimientos electrónicos: Registro y Tramita (asistencia externa), dirigido por la Dirección de Ciencia y Tecnología **3 primeros procesos específicos de Urbanismo**

Actualización de Portal de Urbanismo, Cita Previa por internet (**servicios de Gerencia**)

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

Urbanística de Zaragoza (SIGGURZ)

Ficha de Información Urbanística: con carga fiinalizada de todos los **polígonos (85)** en suelo urbano y barrios rurales se llevan a cabo acciones de mantenimiento y mejora

Cargando datos: Patrimonio Municipal del Suelo, Registro de Licencias (**15.496 locales - 21.198 licencias)**

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

En papel y en Web, 1ª y 2ª actualización entregadas, y 3ª en preparación

- **“Guía Práctica de Urbanismo” Procedimientos Administrativos**

En papel y en Web, 3ª edición revisada

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

Versión 1.0 en Diciembre 2003 (CD) al público enero 2004. Versión 2.0 (en Web) 2006, en preparación Versión 3.0 (**tablas de usos, nuevas solicitudes e impresos**)

Dirección de Servicios de Información y Organización

Objetivos 2005/09: Servicios en Web

	2004	2005	2006	2007*	2008	2009
Información urbanística en línea y SIAC	932	800	1.689	1.762		
Planeamiento				65.235	68.039	97.069
Gerencia				56.729	76.202	71.883
Guía de Procedimientos					49.410	34.069
Trámites urbanísticos	5.560	12.674	10.143	19.760	17.179	20.563
Arquitectura				17.434	15.905	13.776
Normativa				14.229	8.436	3.598
Topografía, clavos,				13.978	20.105	20.313
Contratos				13.469	2.754	
Vivienda				12.154	10.754	11.491
Noticias				11.720	8.547	10.290
PASURBAN	1.577	1.130	3.322	10.389	6.596	6.693
Catálogo de edificios protegidos	5.757	3.684	9.972	8.644	4.991	8.377
SIGGURZ				6.756	12.823	8.999
Callejero Fiscal				6.486	3.771	
Criterios Interpretación				4.353	2.310	5.318
PICH				1.929	-	
Preguntas frecuentes				1.709	-	
Sugerencias sobre solares	610		36			
Inspección Técnica de la Edificación ITE	1.202	-				1.973
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	314.412
☐ VISUALIZACIONES				597.377	579.544	599.027
☐ OTROS				204.954	384.473	179.643
☐ TOTAL				802.331 *	964.017	1.093.082

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

Actuaciones conjuntas con Agentes Sociales 2009

Convenios de Colaboración Institucional

- **Colegios Oficiales de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Zaragoza, Demarcación de Zaragoza de Arquitectos de Aragón, Ingenieros Industriales de Aragón y La Rioja e Ingenieros Técnicos Industriales de Aragón (enero)**
- **Colegios Oficiales de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Aragón, Ingenieros Agrónomos de Aragón, Navarra y País Vasco e Ingenieros Técnicos de Obras Públicas. Aragón (junio)**
- **Universidad de Zaragoza**
 - **Departamento de Ingeniería Mecánica) (junio)**
 - **Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia de la Facultad de Filosofía y Letras) (junio)**
- **Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Aragón y la Rioja (julio)**
- **Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza y Universidad de Zaragoza a través de Convenio del Área de Fomento**



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Trabajamos por la mejora continua



por una gestión eficaz al servicio del ciudadano

Dirección de Servicios de Información y Organización

