

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

DICIEMBRE 2010



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

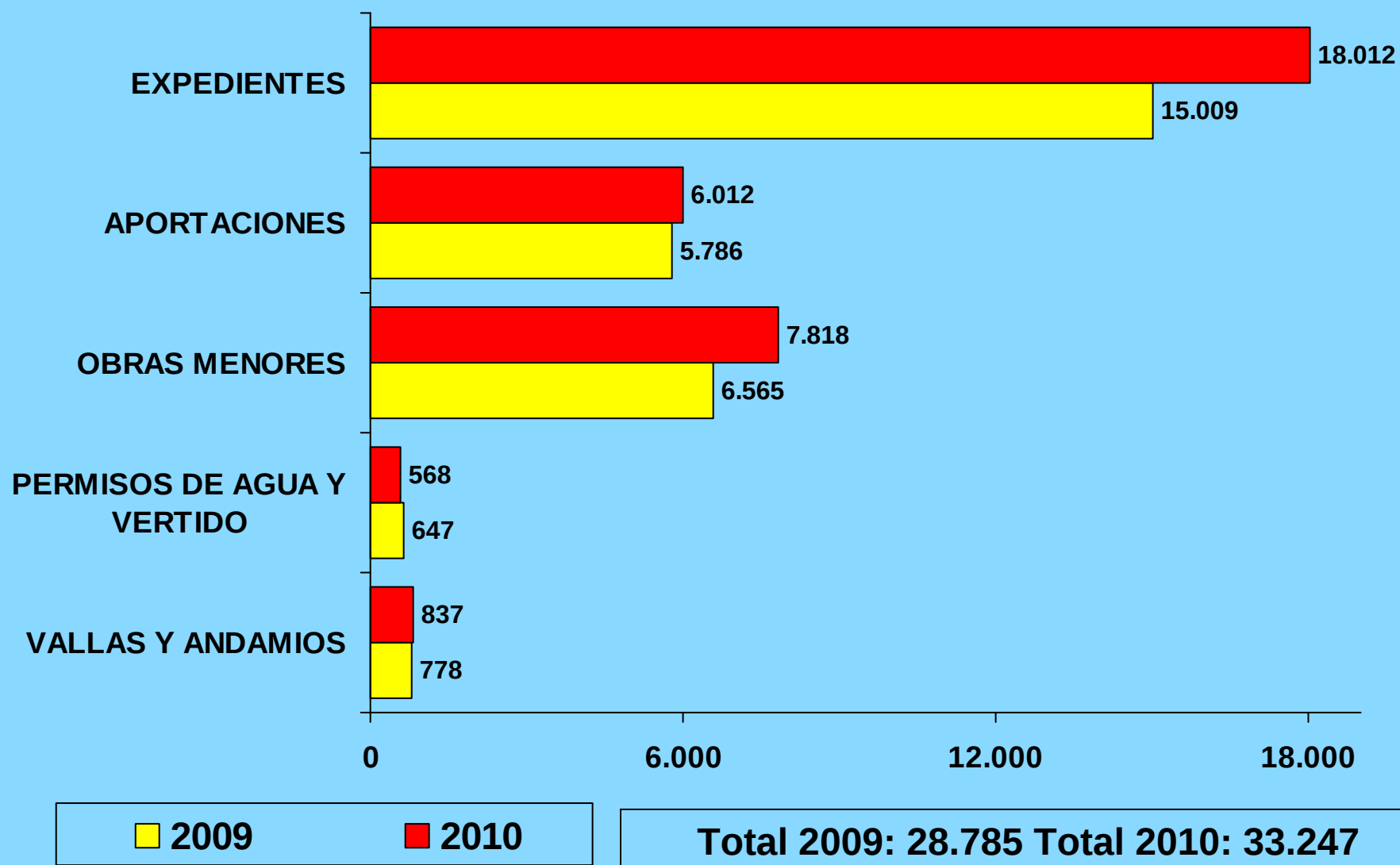
Dirección de Servicios de Información y Organización



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

ACTIVIDADES E INDICADORES



ENTRADAS / SALIDAS DE EXPEDIENTES AÑO

Total Entradas 2001: 18.613
 Total Entradas 2002: 16.106
 Total Entradas 2003: 17.195
 Total Entradas 2004: 16.823
 Total Entradas 2005: 17.808
 Total Entradas 2006: 19.984
 Total Entradas 2007: 17.779
 Total Entradas 2008: 15.289
 Total Entradas 2009: 15.009
 Total Entradas 2010: 18.012

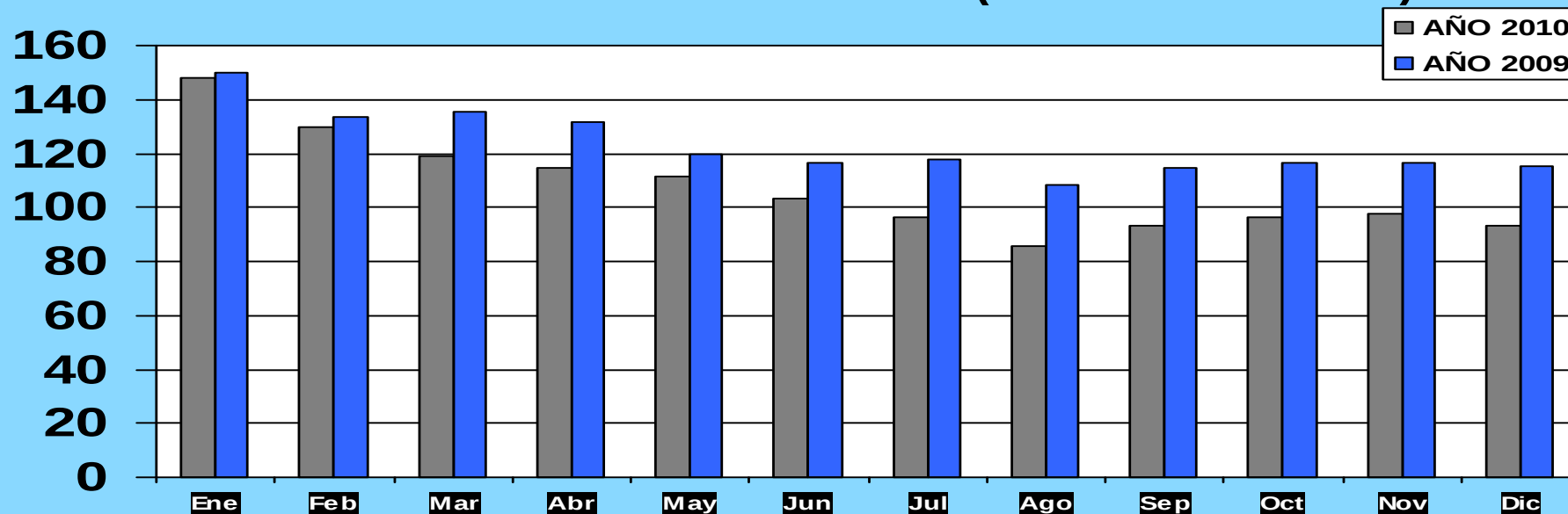
Total Salidas 2001: 20.035
 Total Salidas 2002: 16.551
 Total Salidas 2003: 17.033
 Total Salidas 2004: 17.378
 Total Salidas 2005: 20.035
 Total Salidas 2006: 21.505
 Total Salidas 2007: 20.886
 Total Salidas 2008: 19.344
 Total Salidas 2009: 17.278
 Total Salidas 2010: 16.842

ENTRADA MEDIA EXPEDIENTES

2001 A 2010: 1.438 EXP.TES./MES

2010: 1.501 EXP.TES./MES

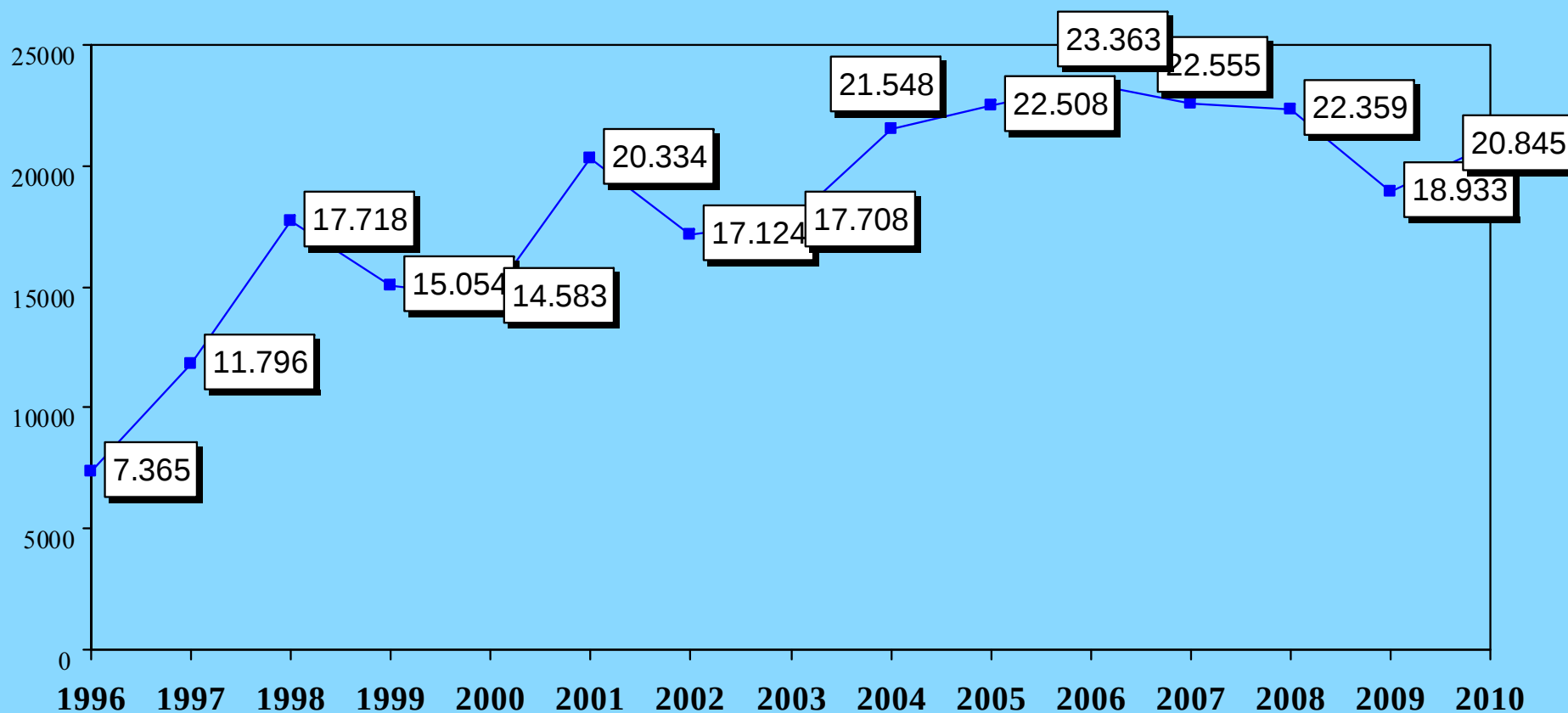
INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO: Salidas Totales/ Entradas Totales (AÑO 2009 - 2010)



CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios

Evolución anual. 1996 - 2010

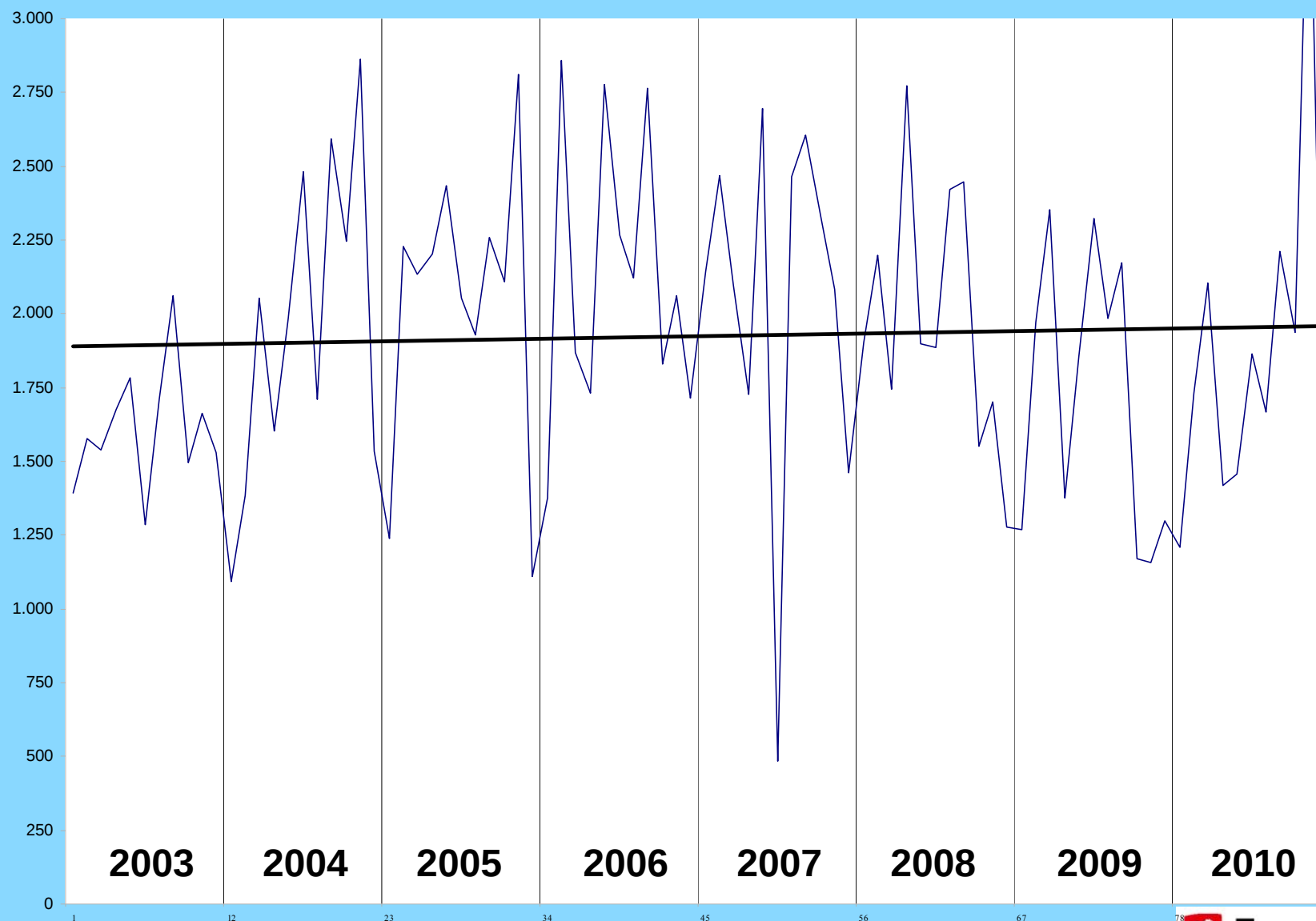
'Total año 2004: 21.548 'Total año 2005: 22.508 'Total año 2006: 23.363 'Total año 2007: 22.555
'Total año 2008: 22.359 'Total año 2009: 18.933 'Total año 2010: 20.845



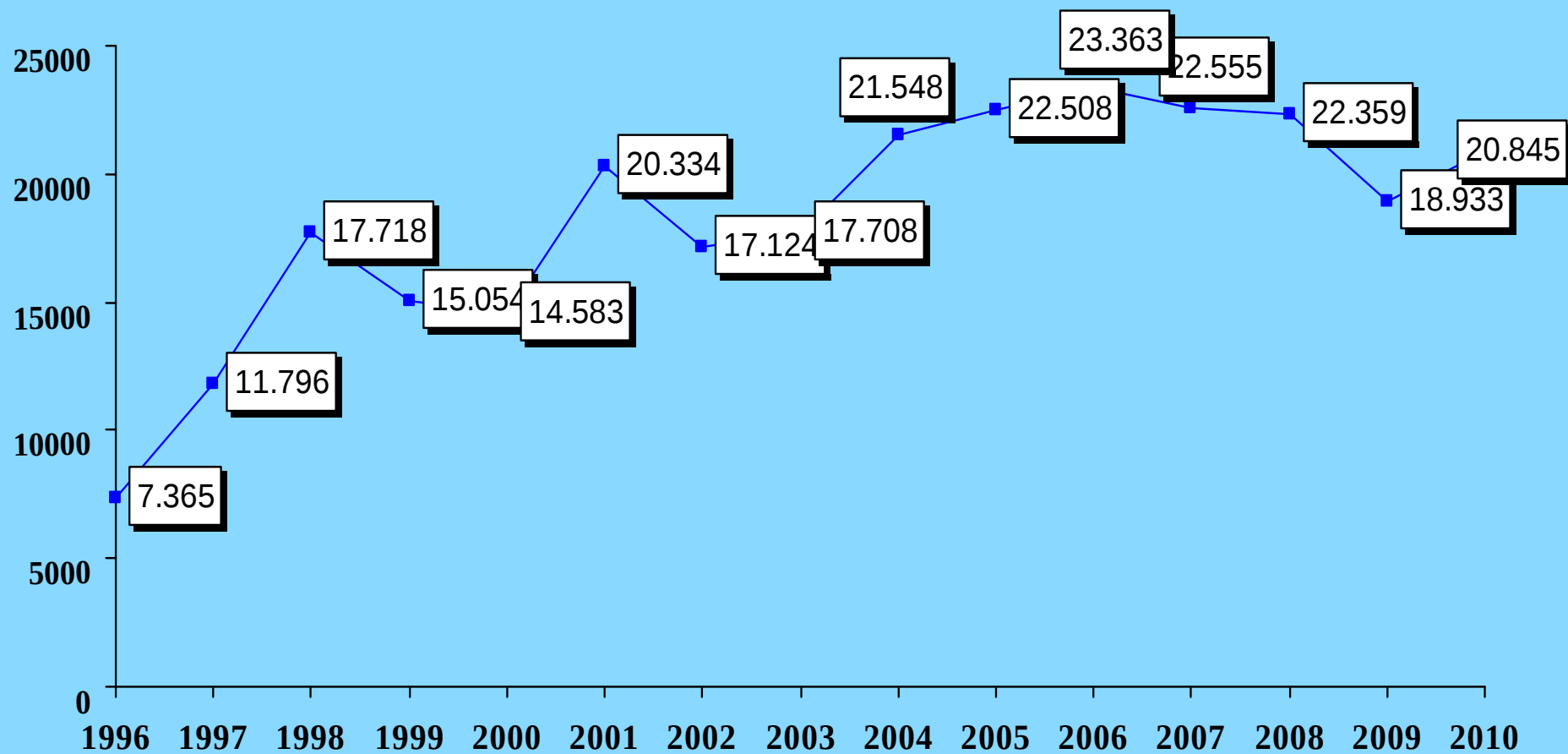
CONSEJO DE GERENCIA y VICEPRESIDENTE

Propuestas de Resolución / Meses

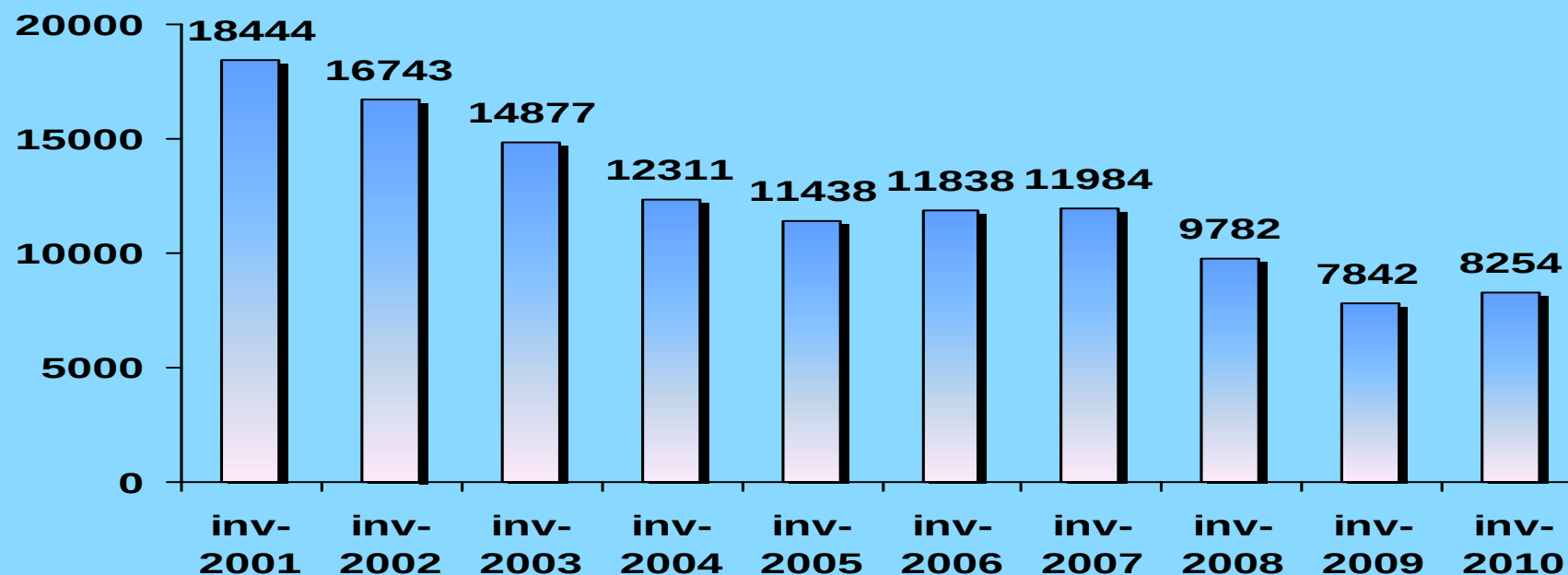
Tendencia al alza sostenida. 2003 - 2010



CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios Evolución anual. 1996 - 2010



GESTION ADMINISTRATIVA EXPEDIENTES PENDIENTES: EVOLUCION ANUAL. 2001 - 2010

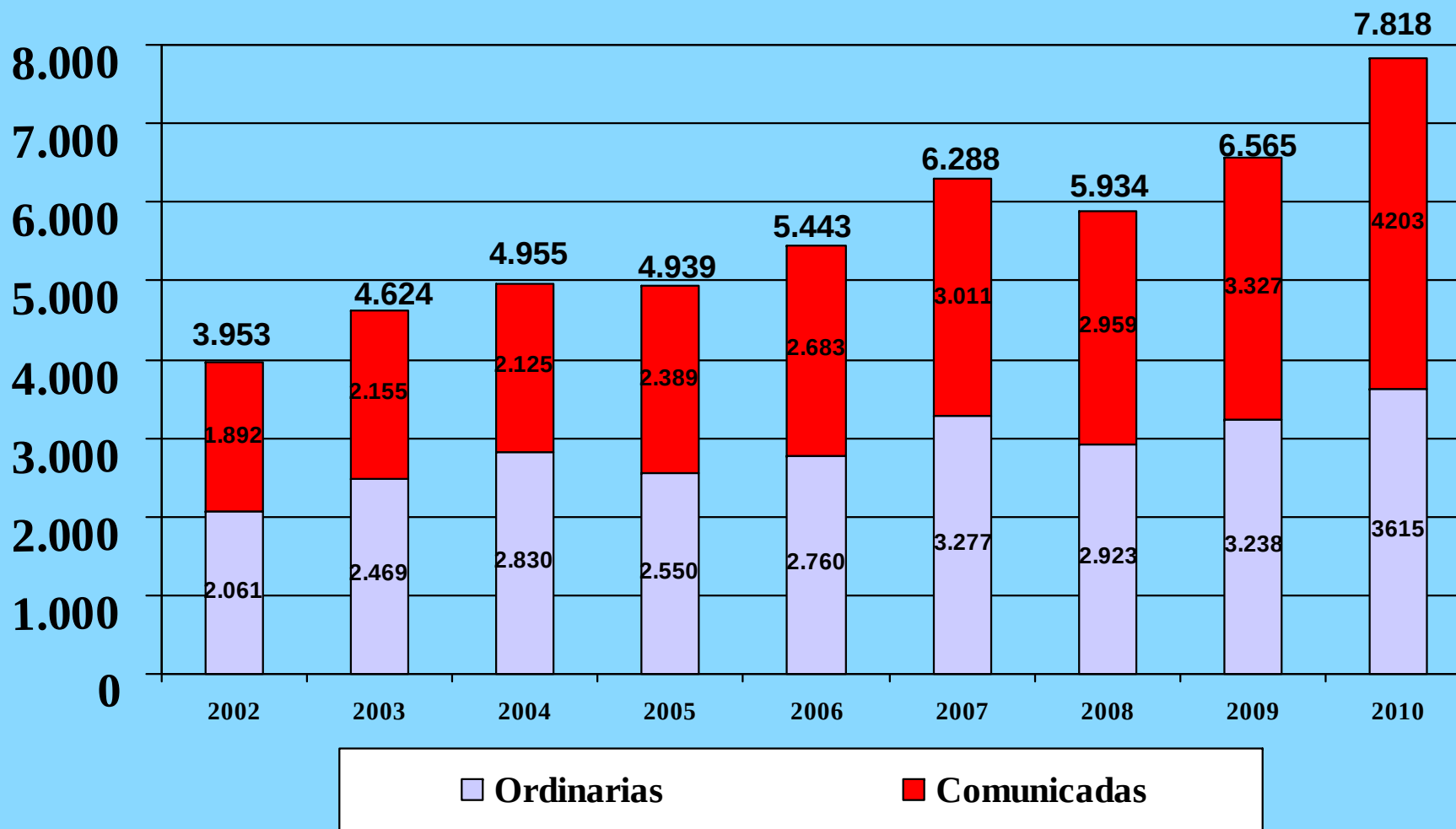


Entradas por año:	18.613	16.106	17.195	16.823	17.808	19.984	17.779	15.289	15.009	18.012
Entrada Acumulada:	18.613	34.719	51.914	68.737	86.545	106.529	124.308	139.597	154.606	172.618
Gestión/Red. Anual*	23.444	18.937	17.708	19.284	18.348	19.584	17.633	17.492	16.948	17.600
Gestión/Red. Acum.	23.444	42.381	60.089	79.373	97.721	117.305	134.938	152.430	169.378	186.978

*Media últimos cinco años: 18.001

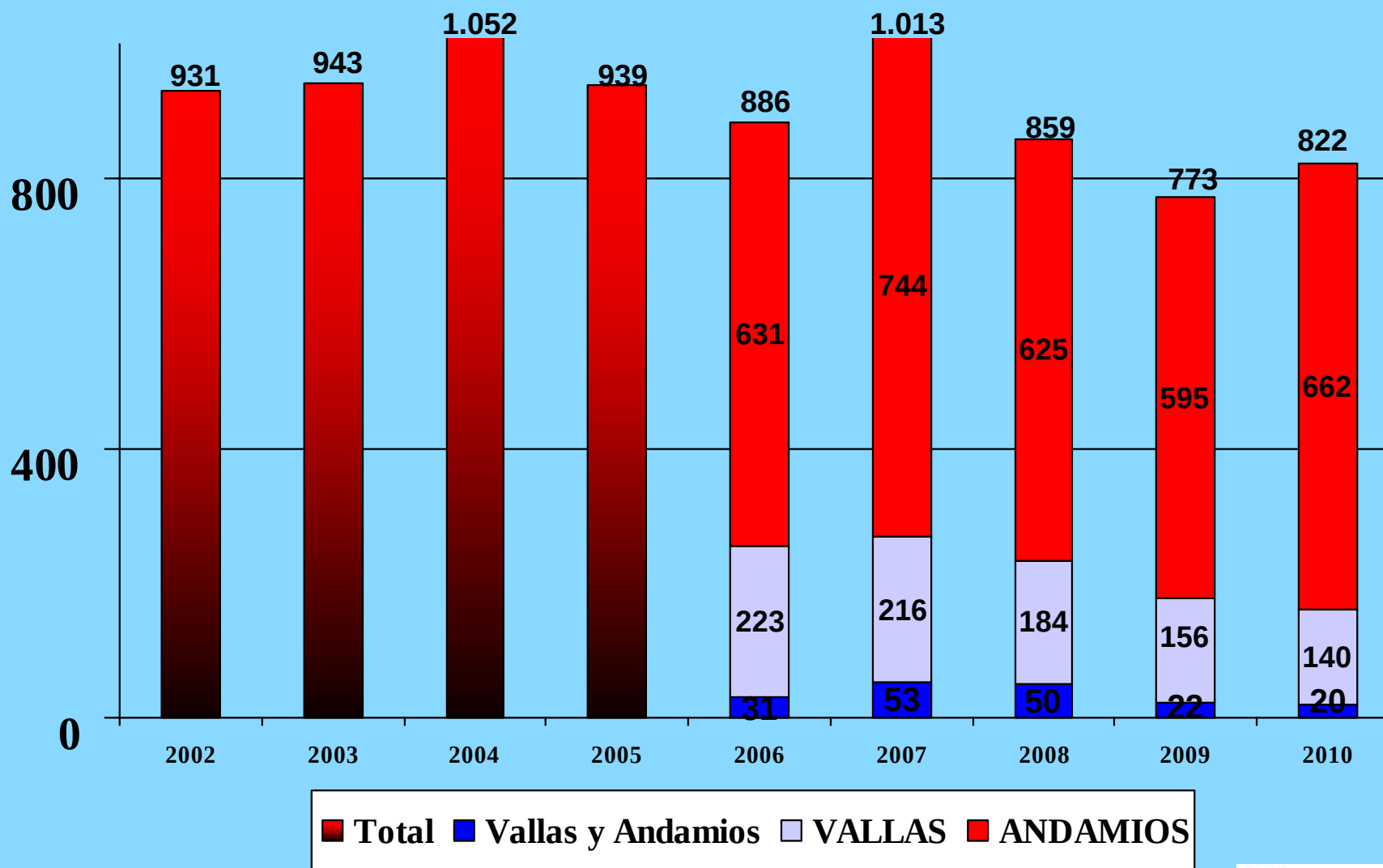
OBRAS MENORES

Resumen 2002 - 2010. Fuerte crecimiento sostenido



VALLAS Y/O ANDAMIOS

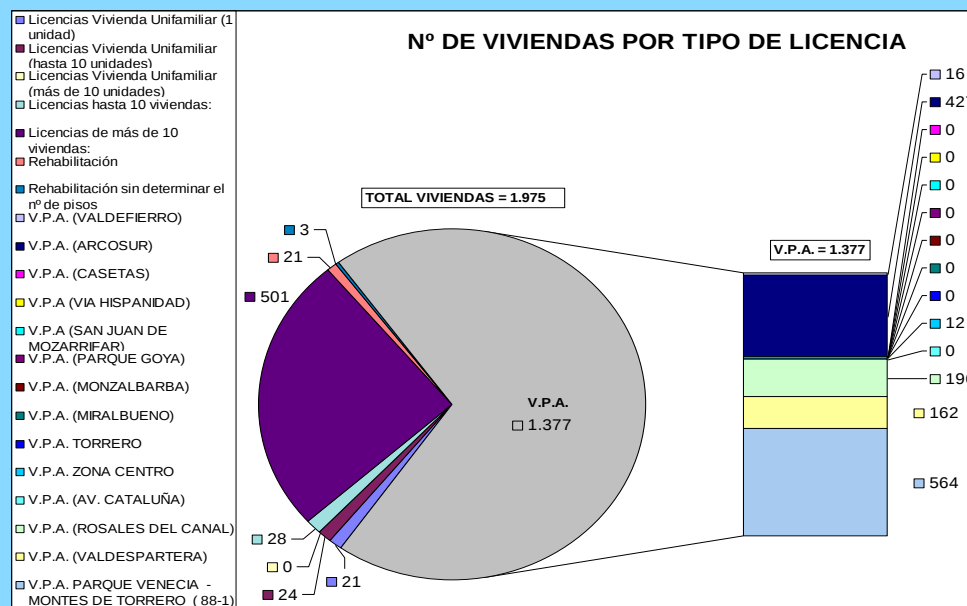
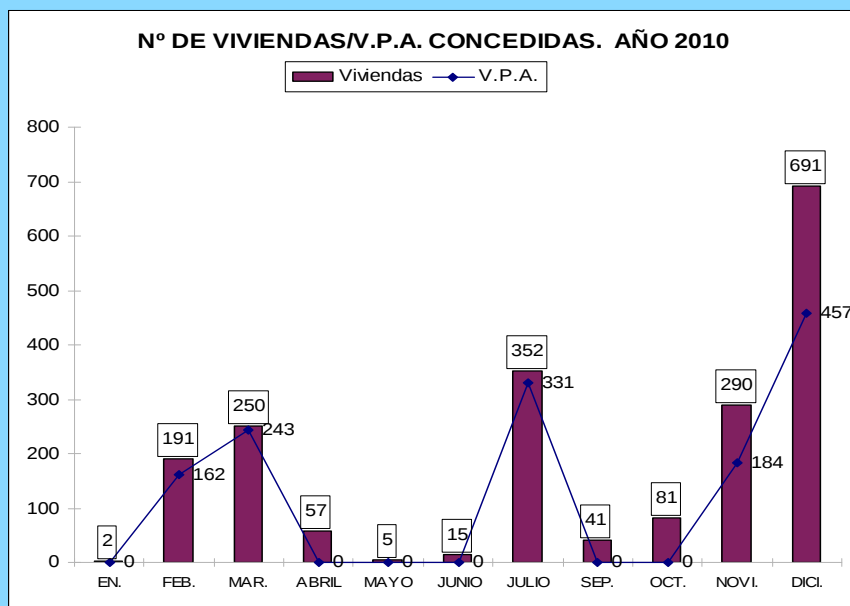
Resumen 2002 - 2010



LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2010

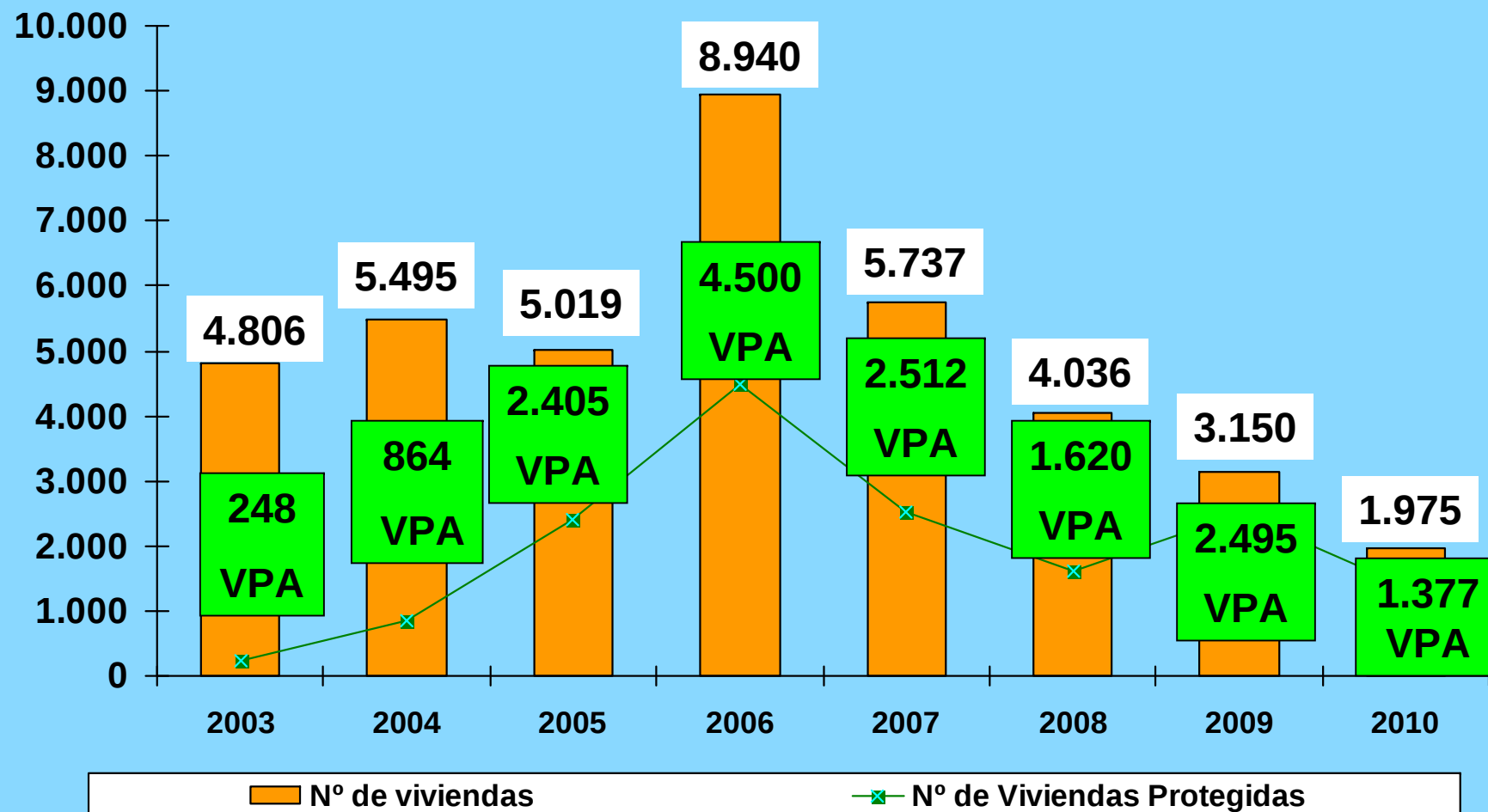
Distribución mensual y tipo de vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	19	21
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	6	24
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)		
Licencias hasta 10 viviendas:	6	28
Licencias de más de 10 viviendas:	13	501
V.P.A (Parque Venecia-Montes de Torrero, Arcosur, Rosales del Canal, Valdespartera)	17	1.377
Rehabilitación	3	21
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos	4	3
TOTAL.....	68	1.975



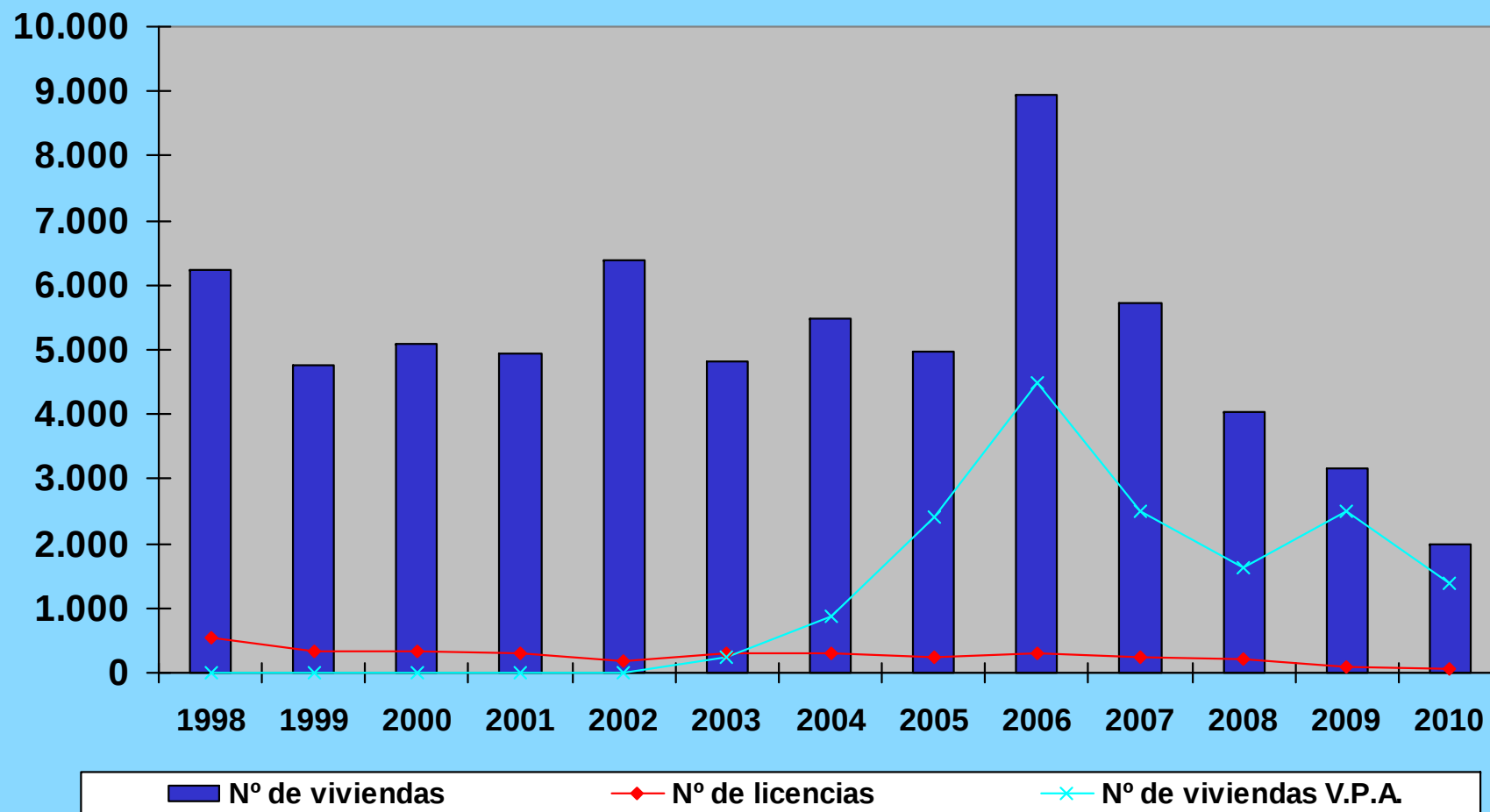
LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



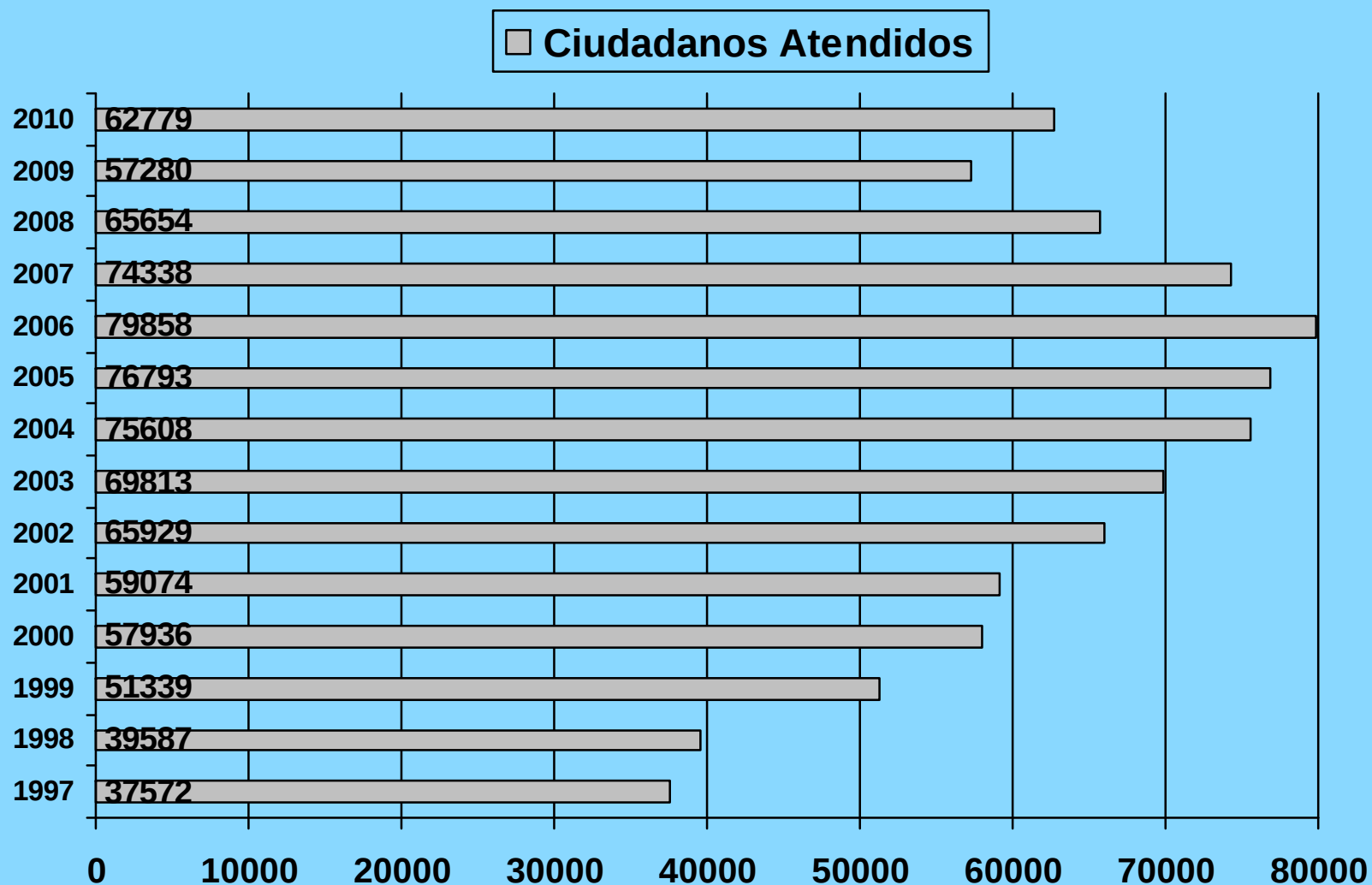
LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

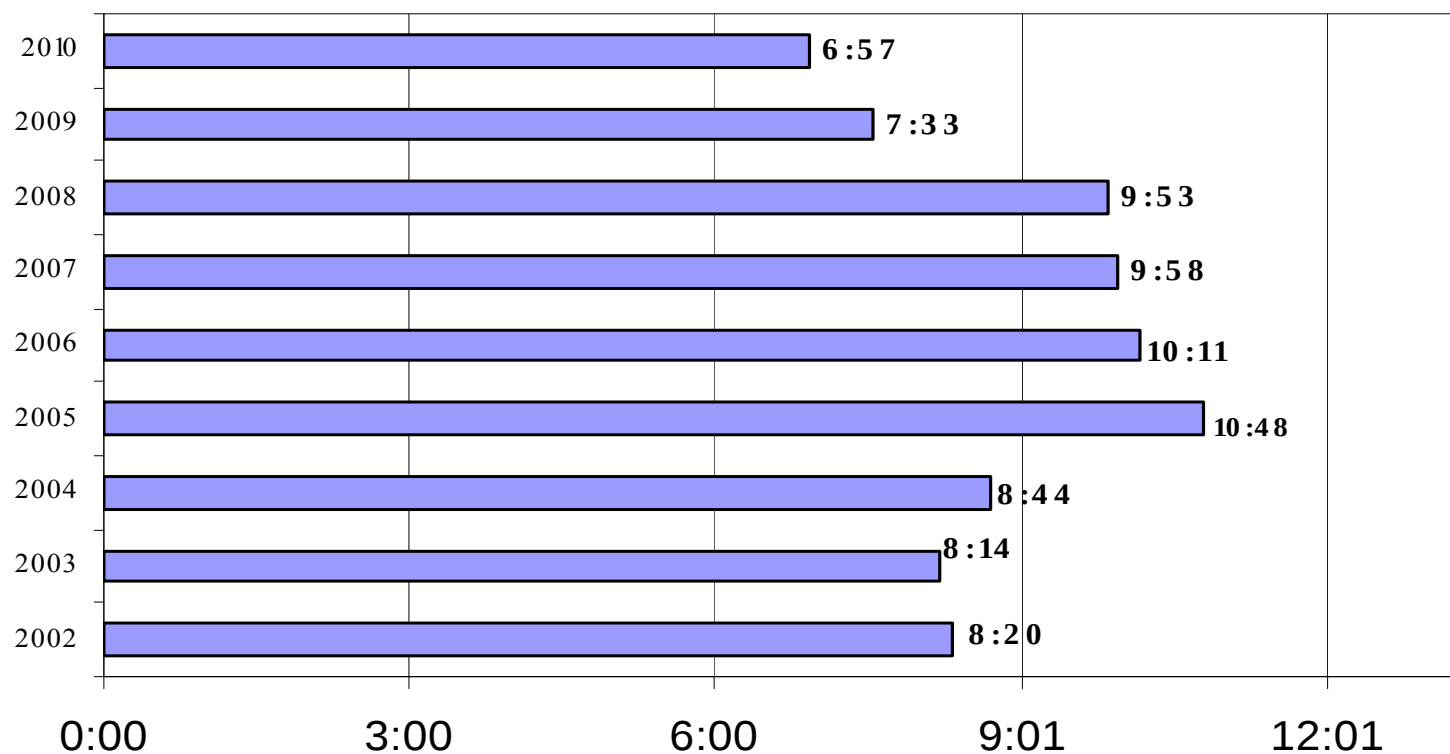
Aumento de usuarios del servicio en 2010



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Disminución de los tiempos medios de espera (2010)

Tiempos de Espera



Seguimiento de la Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos 2010

• 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.)

- 350 encuestados, 175 en octubre (18 al 25) y 175 en noviembre (8 al 15) de 2010

Nivel de satisfacción Global: **3,75 (2010)**, 3,85 (2009), 3,52 (2008), 3,68 (2007), 3,47 (2006)

Índice de Calidad Global (sobre 100): **80,88 (2010)**, 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 incrementado respecto al año anterior.

• Satisfacción de los usuarios de los 38 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Urbanismo:

- Realización de estudios cuantitativos: 1.002 encuestas.
- Nivel de satisfacción global: media total de **3,69 (2010)**, 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
- Índice de Calidad Global (sobre 100): **87,84 (2010)**, 78,03 (2009)

• Realización por asistencia externa: APPEND

Tendencias observadas

Mantenimiento nivel de productividad

Ratio salida/entrada (2010)	= 16.842 / 18.012	= 94%
Ratio salida/entrada (2009)	= 17.278 / 15.009	= 115%
Ratio salida/entrada (2008)	= 19.344 / 15.289	= 126%
Ratio salida/entrada (2007)	= 20.886 / 17.779	= 117%
Ratio salida/entrada (2006)	= 21.118 / 19.984	= 105%
Ratio salida/entrada (2005)	= 20.035 / 17.808	= 113%
Ratio salida/entrada (2004)	= 17.378 / 16.823	= 103%
Ratio salida/entrada (2003)	= 17.033 / 17.195	= 99%

Descenso de la carga pendiente

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2010)	= 8.254 / 16.842	= 0.49
Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2009)	= 7.842 / 17.278	= 0.45
Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2008)	= 9.782 / 19.344	= 0.50
Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2007)	= 11.984 / 20.886	= 0.57
Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2006)	= 11.838 / 21.505	= 0.55
Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2005)	= 11.438 / 20.035	= 0.57
Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2004)	= 12.311 / 17.378	= 0,70
Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2003)	= 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
2010:	16.842	ratio por semana	(43) = 392

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
2010:	20.845	ratio por semana	(43) = 485

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
Presupuesto inicial 2010		77.207.957 euros

Objetivos sostenidos

- Aumento ligero de carga de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
 - Incremento de resoluciones en expedientes/año actual
68,00 % en **2010** (11.453 sobre 16.842)
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) 38 procesos certificados por AENOR y 3 incorporados al alcance (próxima Auditoría marzo 2011)
 - Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)

Plazos medios de Resolución 2010

- Seguimiento de plazos medios **solicitudes con entrada en 2010 y (2009)*
- *Obras menores (total: 7.818) - Plazo legal (PL) 30 días*
 - comunicadas 4.203 (53,76 %) **en el momento**
 - resolución expresa..... 3.615 (46,24 %)
 - media anual **13 días**;
 - < de 2 días 32,09 %, hasta 6 días 57,68 % y de 7 a 14 días 15,05%
 - comunicadas + < 2 días = 5.457 **(69,83%)**
- Vallas y Andamios -(total:822)----- (PL 30 días)
 - media anual ***12 días**;
 - 57,54 % hasta 6 días y 17,76 % de 7 a 14
- Tomas de agua y vertido: **66,96%** inmediatas y resto en 29,98 días
- Licencias de apertura: **66 días *** (83) (PL 90 días)
- Licencias de gruas: **14 días *** (19) (PL 90 días)
- Informes urbanísticos escritos: **17 días *** (18) (PL 30 días)
- *Los datos incluyen plazos de subsanación de deficiencias imputables a los solicitantes (reduciéndose drásticamente en solicitudes completas desde el inicio del procedimiento)*

Plazos medios de Resolución 2010

**solicitudes con entrada en 2010 y (2009)*

•Seguimiento de plazos medios de resolución

- Licencia urbanística y de apertura: **82 días** (104) (*PL 120 días*)
- Licencias urbanísticas obra mayor: **99 días** (111) (*PL 90 días*)
- Estudios de detalle: **130 días** (127) (sin plazo legal fijado)
- Señalamiento de alineaciones y rasantes: **13 días** (12) (*PL 30 días*)
- Licencias de parcelación: **34 días** (60) (*PL 90 días*)
- Licencias acometida Gas: **47 días** (36) (*PL 90 días*)
- Licencias de actividad (Ambiental): **198 días** (215) (*PL 120 días*)
- Licencia de actividad (Espectáculos): **176 días** (178) (*PL 120 días*)
- Licencias de derribo: **81 días** (80) (*PL 90 días*)
- Devolución de avales (Lic. Derribo): **102 días** (114) (*PL 90 días*)
- Ordenes de ejecución: **139 días** (136) (*PL 90 días*)
- Licencias de Inicio de Actividad : **172 días** (173) (*PL 90 días*)
- Licencias de Funcionamiento: **136 días** (177) (*PL 90 días*)

•Datos sujetos a desviaciones por diferencias entre SEA y subsanación de deficiencias o traslado DGA (menores, en solicitudes completas)

Dirección de Servicios de Información y Organización

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

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 Servicios de Arquitectura: Gestión de obras

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 2002/11

Actuaciones de “mejora continua”:

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

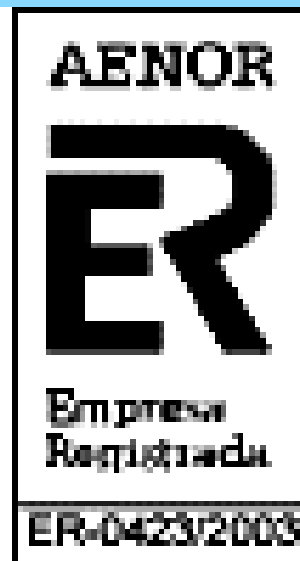
Obtención de Certificación con fecha 28/03/03(ER 0423/03) 12 procesos

Ampliación en 3 procesos certificados 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 38)

NUEVA FASE 2009-2011 (AMPLIACION): 3 nuevos procesos - (Direcciones de Servicios de Gestión de Suelo e Intervención U., Arquitectura e Información y Organización y Arquitectura. (Total 41)



38 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.), 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 2008/11

- **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 Gestión integrada de Cementerios**

- Aplicación para los agentes intervinientes: funerarias, administración, Serfutura, Brigada,

- **Sistema de Información Geográfica para la Gestión Urbanística de Zaragoza (SIGGURZ)**

- Ficha de Información Urbanística de **polígonos (85)** en suelo urbano y barrios rurales

- **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, 2ª y 3ª actualización entregadas

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

- En papel y en Web, 3ª edición revisada

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

- en preparación Versión 3.0 (**tablas de usos**)

- En preparación: herramienta de Gestión Integrada de Equipamientos en Arquitectura

Objetivos 2005/10: Servicios en Web

	2004	2005	2006	2007*	2008	2009	2010
• Información urbanística en línea y SIAC	932	800	1.689	1.762			
Planeamiento				65.235	68.039	97.069	111.673
Gerencia				56.729	76.202	71.883	75.160
Guía de Procedimientos					49.410	34.069	38.893
Trámites urbanísticos	5.560	12.674	10.143	19.760	17.179	20.563	12.801
Arquitectura				17.434	15.905	13.776	11.831
Normativa				14.229	8.436	3.598	3.628
Topografía, clavos,				13.978	20.105	20.313	20.960
Contratos				13.469	2.754		
Vivienda				12.154	10.754	11.491	11.628
Noticias				11.720	8.547	10.290	4.086
PASURBAN	1.577	1.130	3.322	10.389	6.596	6.693	4.922
Catálogo de edificios protegidos	5.757	3.684	9.972	8.644	4.991	8.377	9.775
SIGGURZ				6.756	12.823	8.999	11.116
Cita Previa							2.574
Tablon Municipal							1.606
Callejero Fiscal				6.486	3.771		
Criterios Interpretación				4.353	2.310	5.318	4.933
PICH				1.929	-		
Preguntas frecuentes				1.709	-		
Sugerencias sobre solares	610		36				
Inspección Técnica de la Edificación ITE	1.202	-				1.973	4.154
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	329.740
□ VISUALIZACIONES				597.377	579.544	599.027	646.201
□ OTROS				204.954	384.473	179.643	161.875
□ TOTAL				802.331	964.017	1.093.082	808.076
□ *Nuevo sistema de seguimiento (comprende mayo a diciembre de 2007). Fuente Web municipal							

Actuaciones conjuntas con Agentes Sociales 2010

Convenios de Colaboración Institucional

- **Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Aragón y La Rioja (julio)**
- **Universidad de Zaragoza**
 - Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia de la Facultad de Filosofía y Letras) (noviembre)
 - Departamento de Ingeniería Mecánica) (noviembre)



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



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO