

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

DICIEMBRE 2011



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

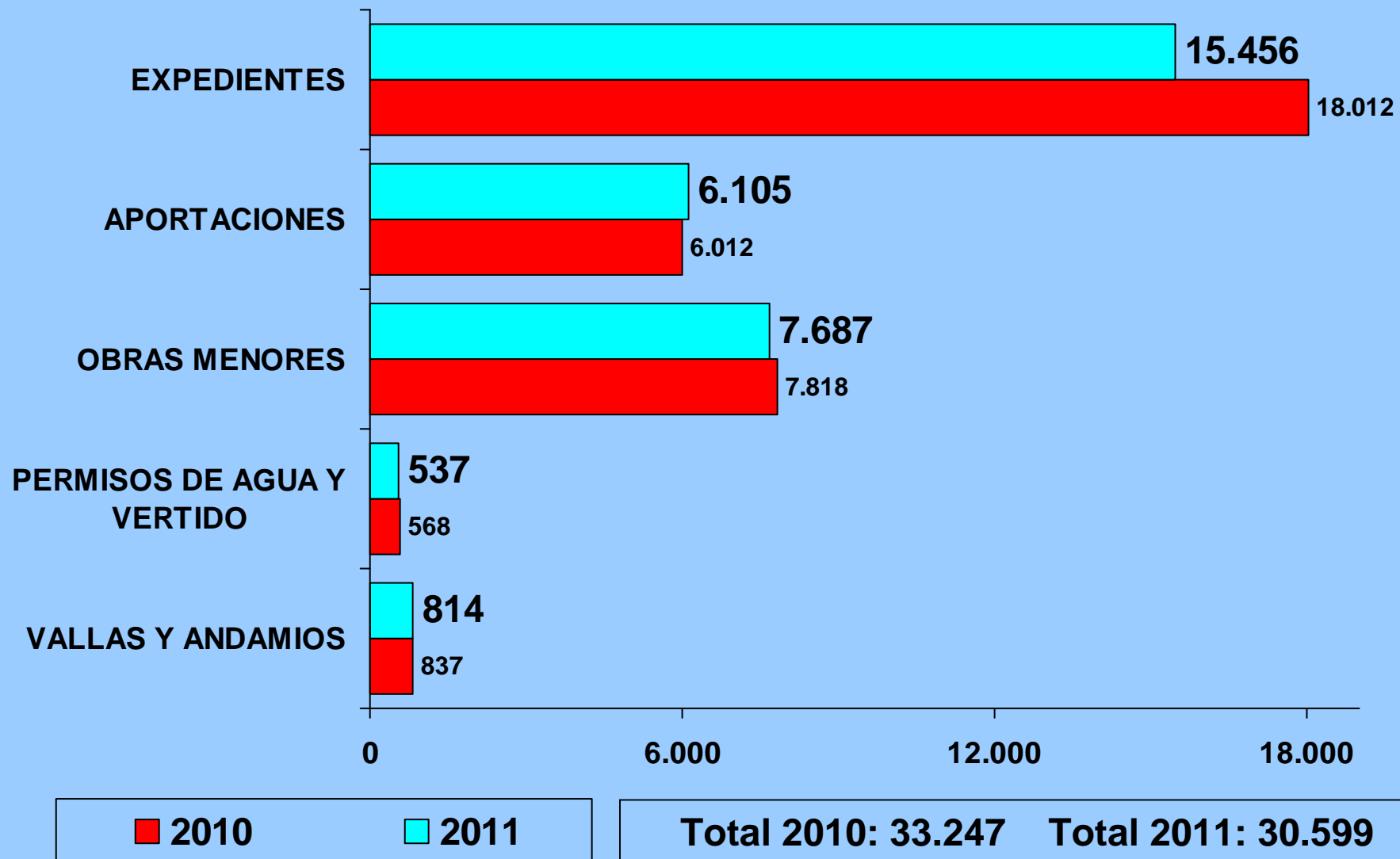
Dirección de Servicios de Información y Organización



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
Total Entradas 2010: 18.012	Total Salidas 2010: 16.842
Total Entradas 2011: 15.456	Total Salidas 2011: 17.882

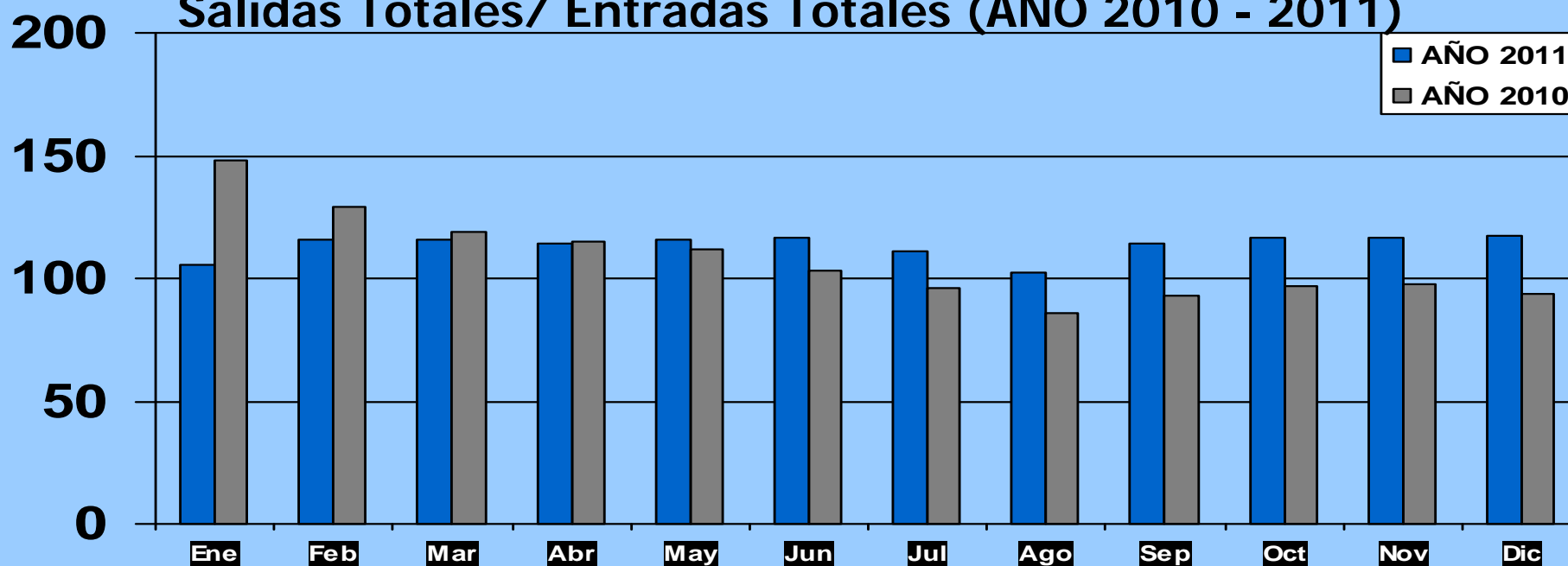
ENTRADA MEDIA EXPEDIENTES

2001 A 2011: 1.424 EXP.TES./MES

2011: 1.288 EXP.TES./MES

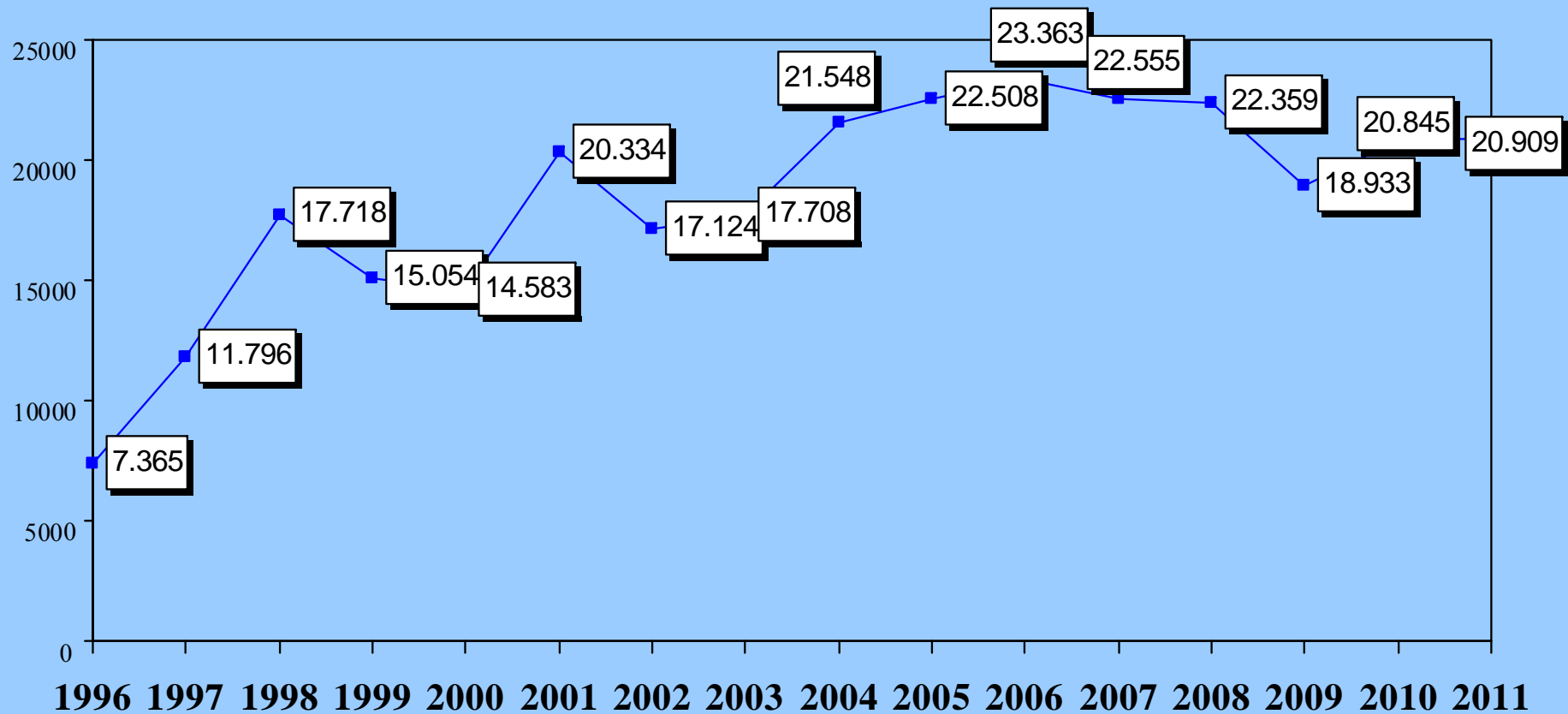
INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO:

Salidas Totales/ Entradas Totales (AÑO 2010 - 2011)



CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios Evolución anual

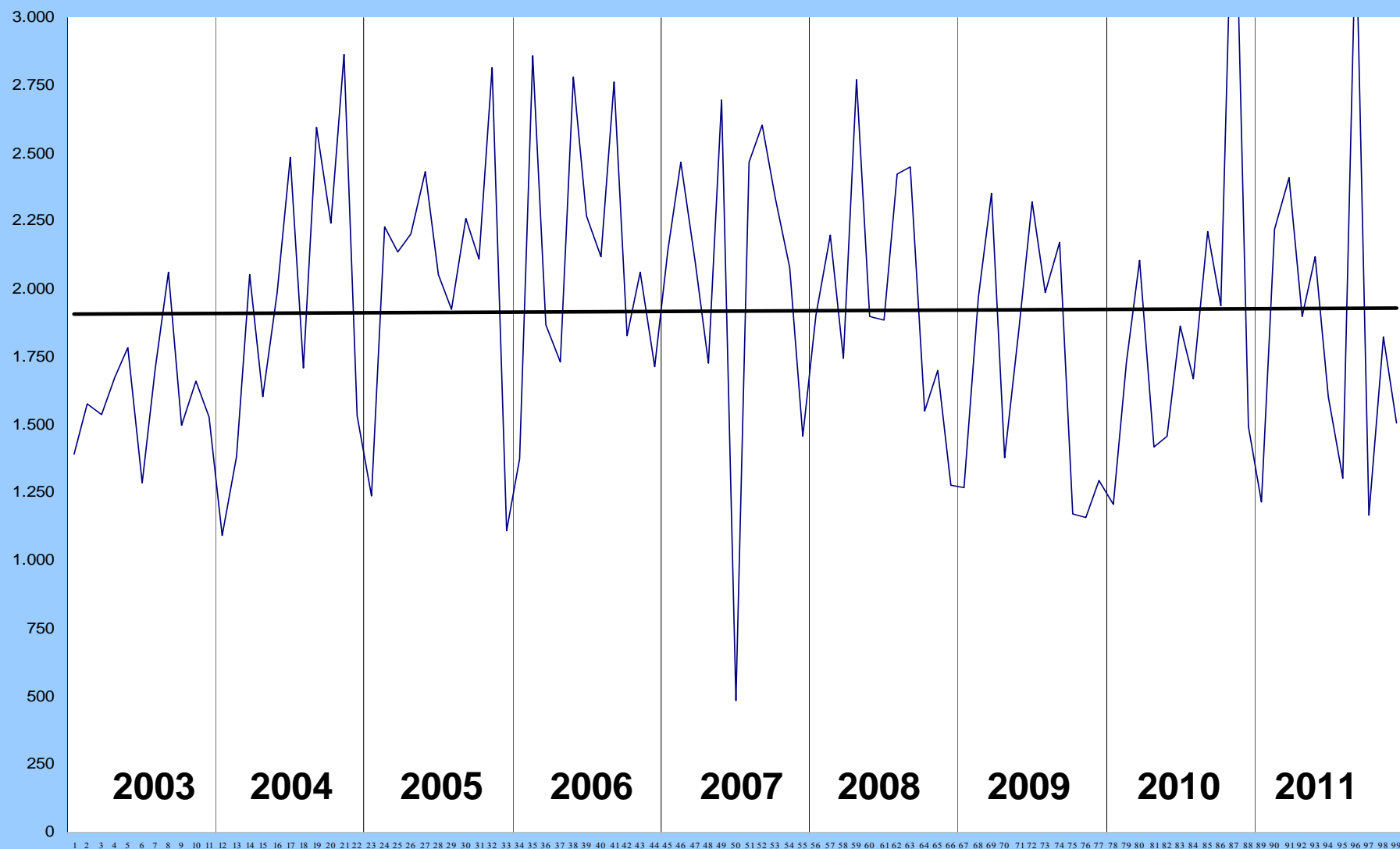
'Total año 2004: 21.548 'Total año 2005: 22.508 'Total año 2006: 23.363 'Total año 2007: 22.555
'Total año 2008: 22.359 'Total año 2009: 18.933 'Total año 2010: 20.845 'Total año 2011: 20.909



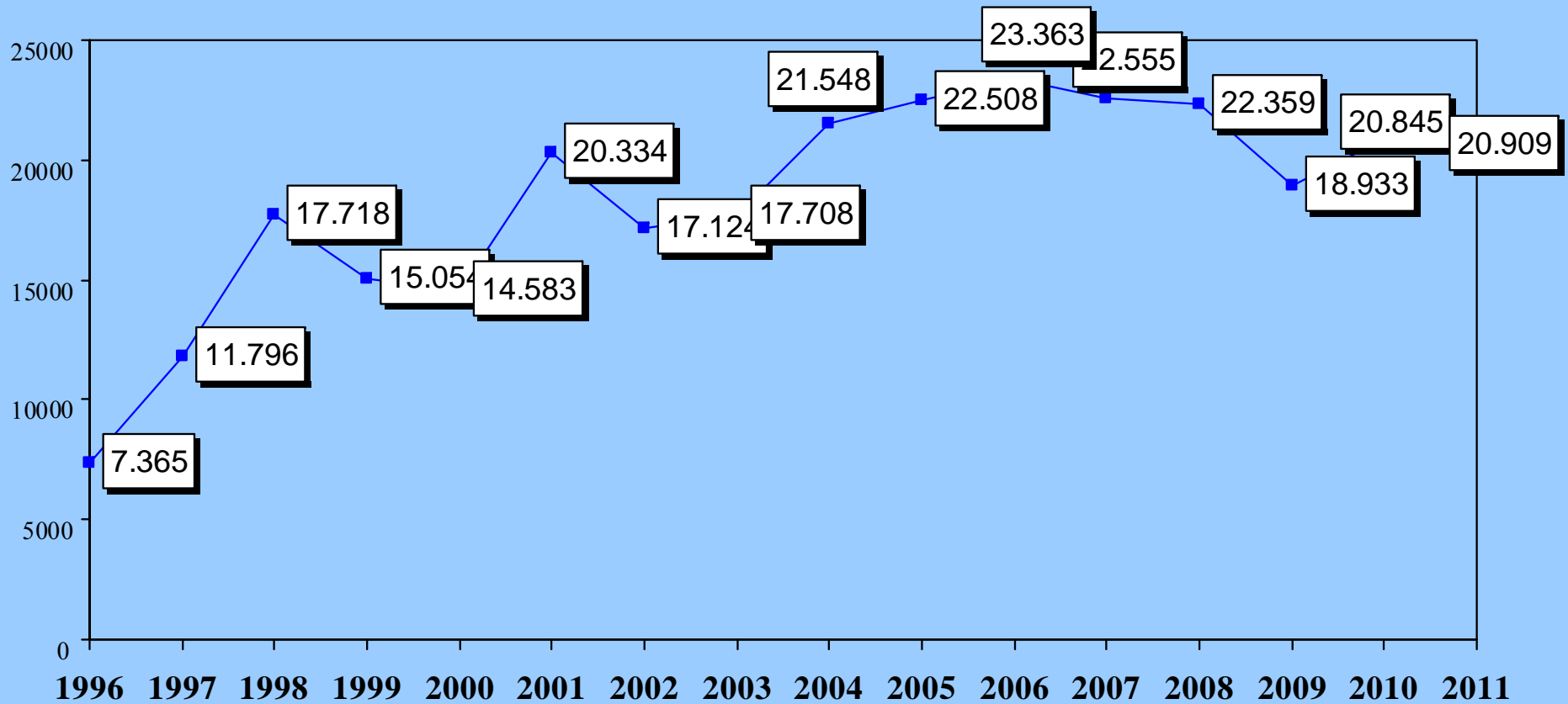
CONSEJO DE GERENCIA y VICEPRESIDENTE

Propuestas de Resolución / Meses

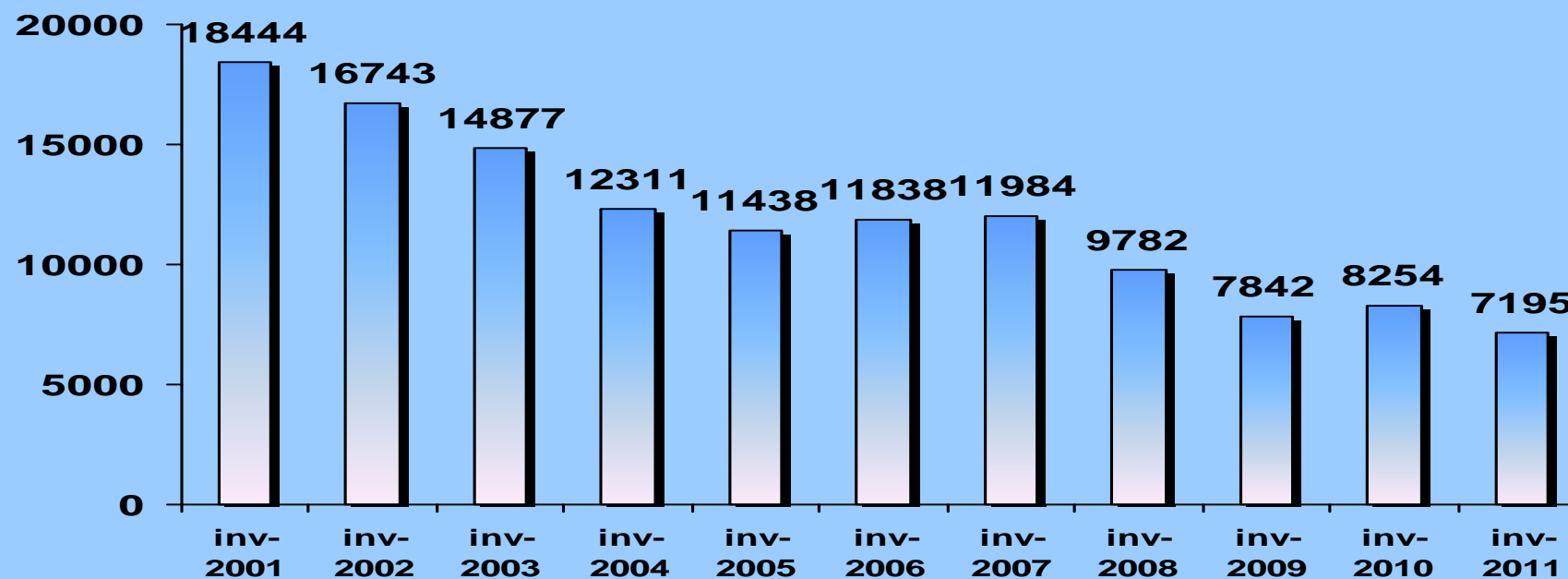
Tendencia al alza sostenida. 2003 - 2011



CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios Evolución anual. 1996 - 2011



GESTION ADMINISTRATIVA EXPEDIENTES PENDIENTES: EVOLUCION ANUAL. 2001 - 2011

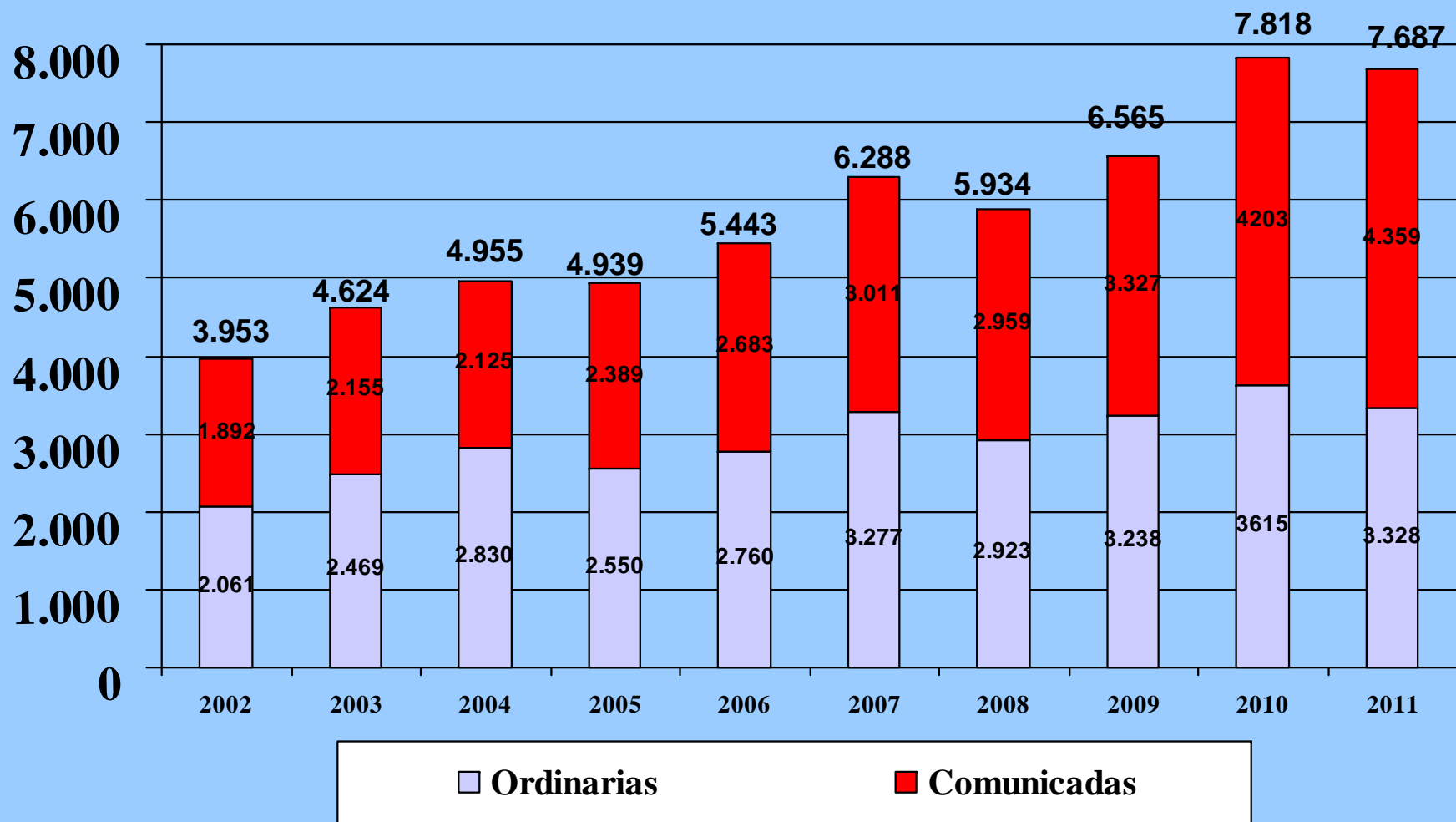


Entradas por año:	18.613	16.106	17.195	16.823	17.808	19.984	17.779	15.289	15.009	18.012	15.456
Entrada Acumulada:	18.613	34.719	51.914	68.737	86.545	106.529	124.308	139.597	154.606	172.618	188.074
Gestión/Red. Anual*	23.444	18.937	17.708	19.284	18.348	19.584	17.633	17.492	16.948	17.600	16.515
Gestión/Red. Acum.	23.444	42.381	60.089	79.373	97.721	117.305	134.938	152.430	169.378	186.978	203.493

*Media últimos cinco años: 17.851

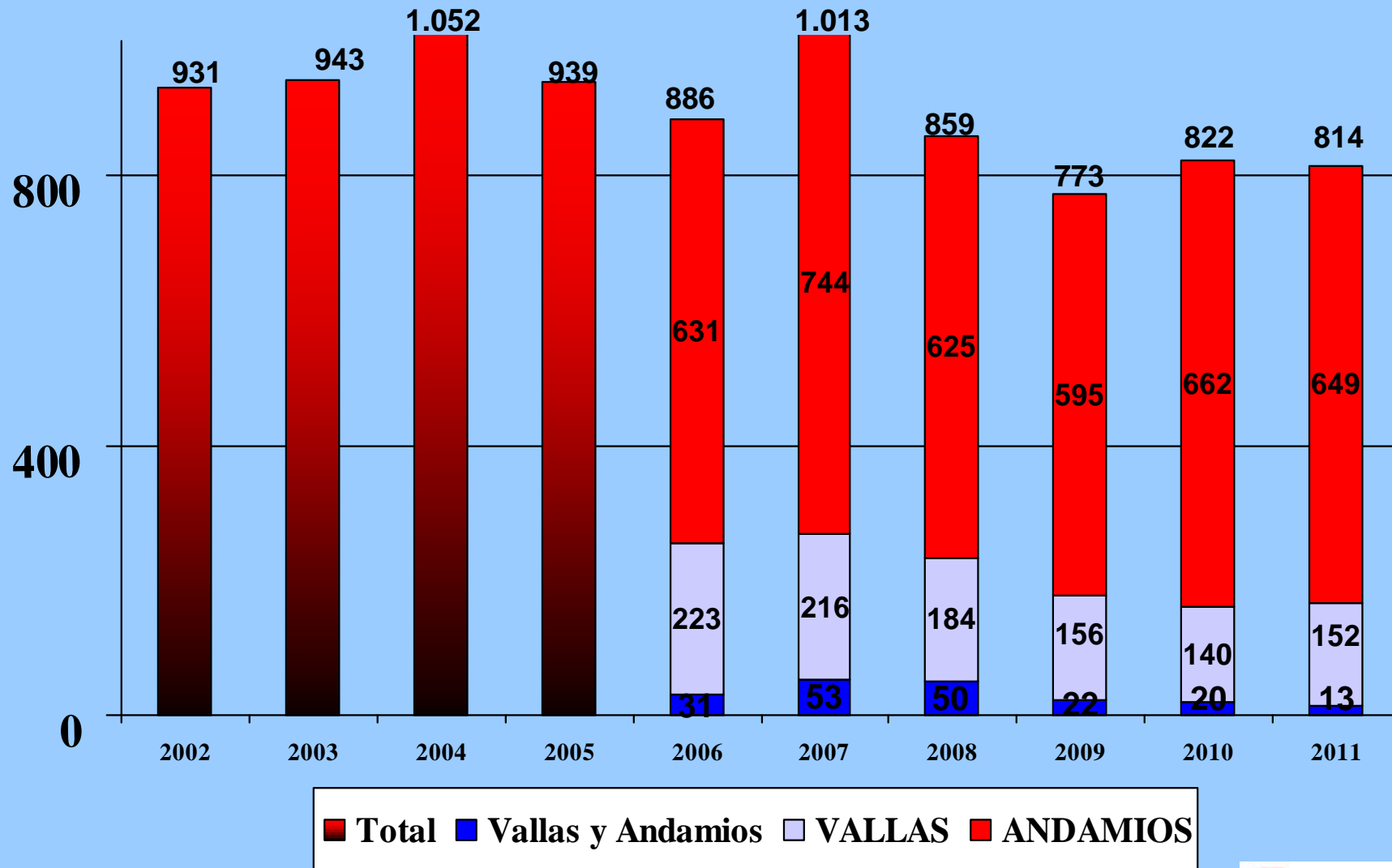
OBRAS MENORES

Resumen 2002 - 2011. Fuerte crecimiento sostenido



VALLAS Y/O ANDAMIOS

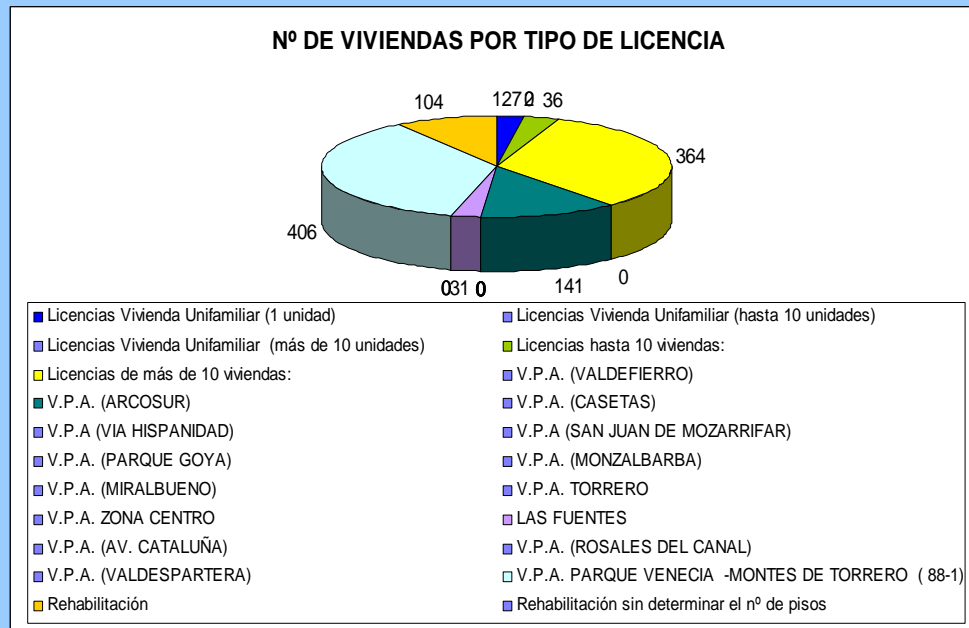
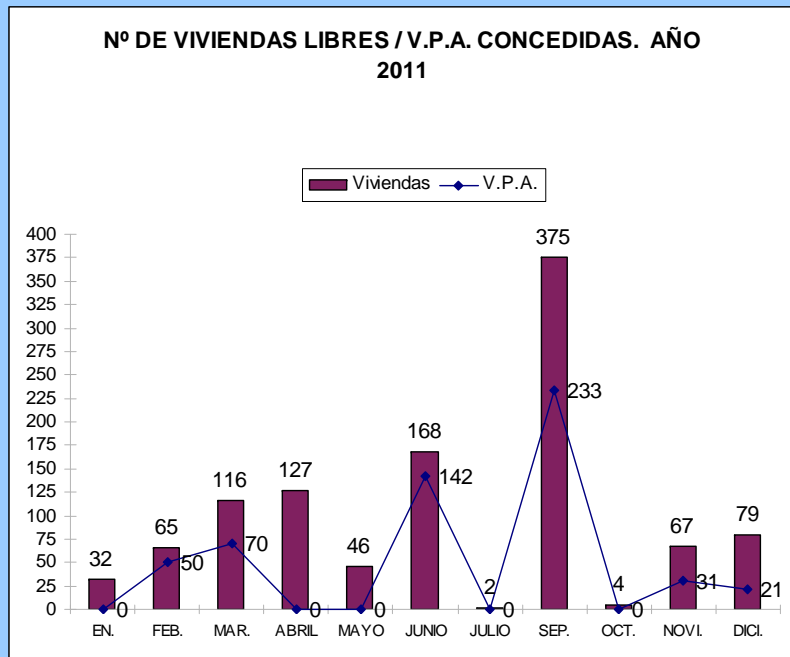
Resumen 2002 - 2011



LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2011

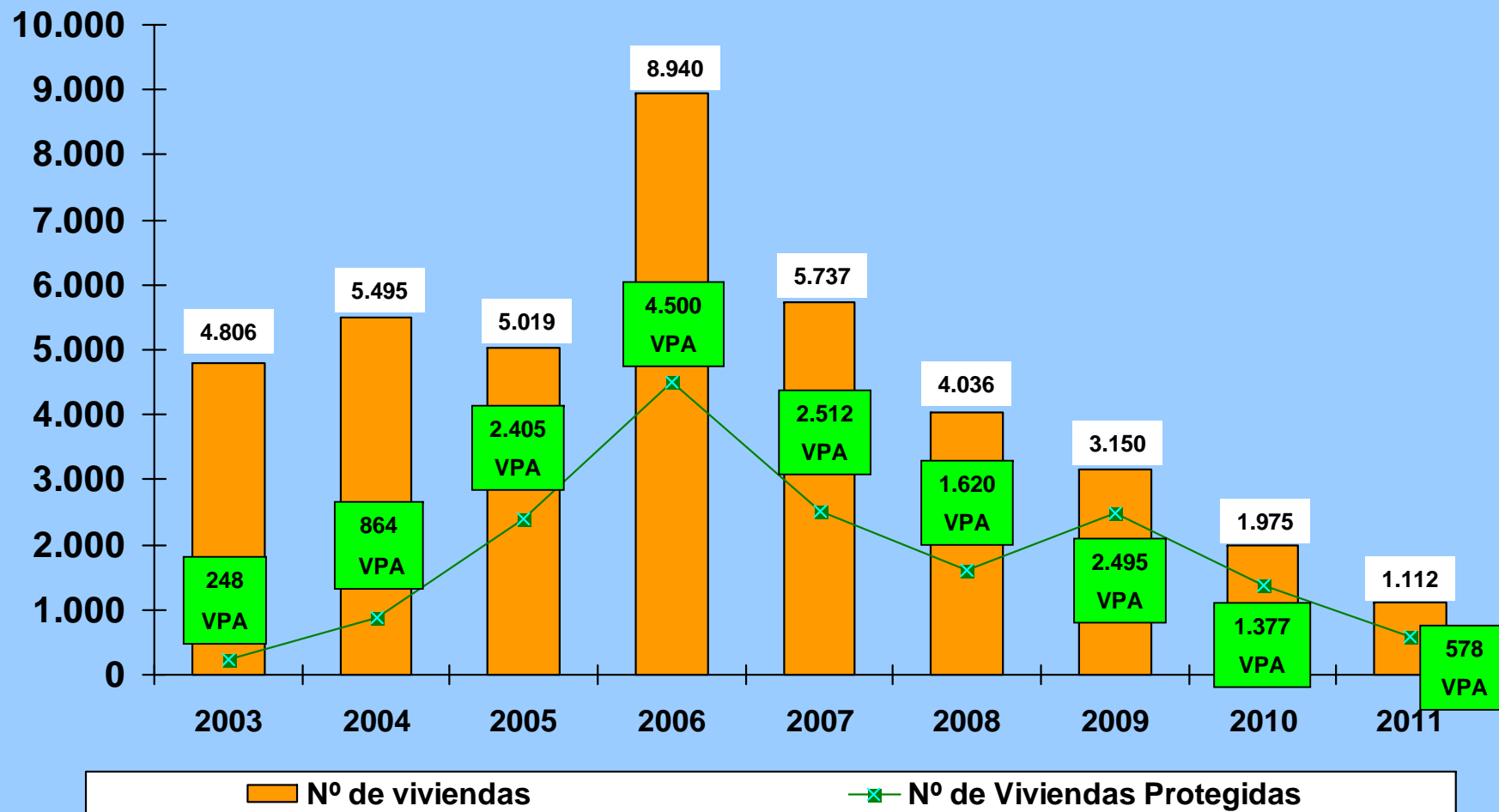
Distribución mensual y tipo de vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	26	27
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	1	2
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)		
Licencias hasta 10 viviendas:	8	36
Licencias de más de 10 viviendas:	12	364
V.P.A (Parque Venecia-Montes de Torrero, Las Fuentes)	6	578
Rehabilitación	11	104
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos	4	
TOTAL.....	68	1.111



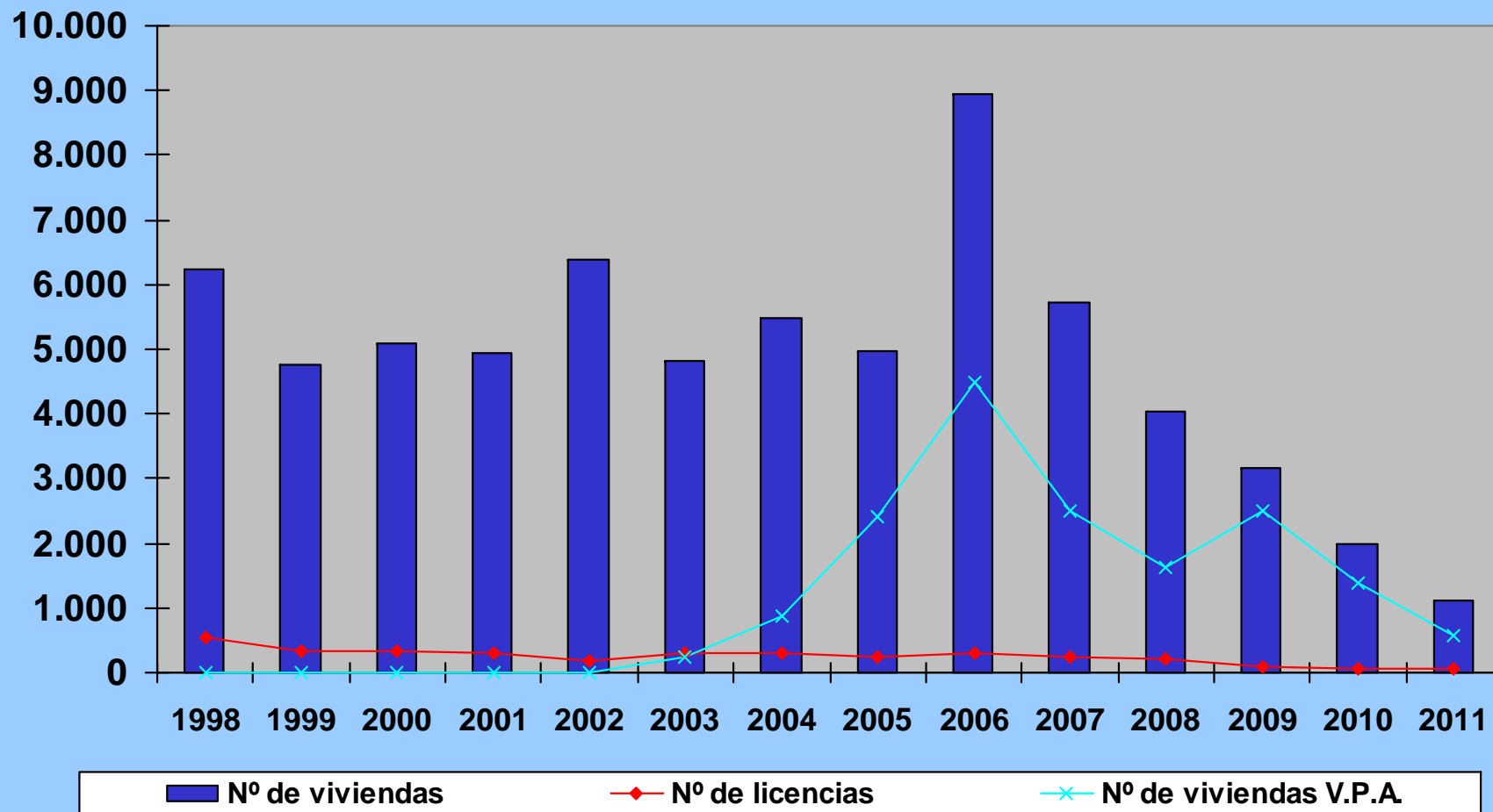
LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



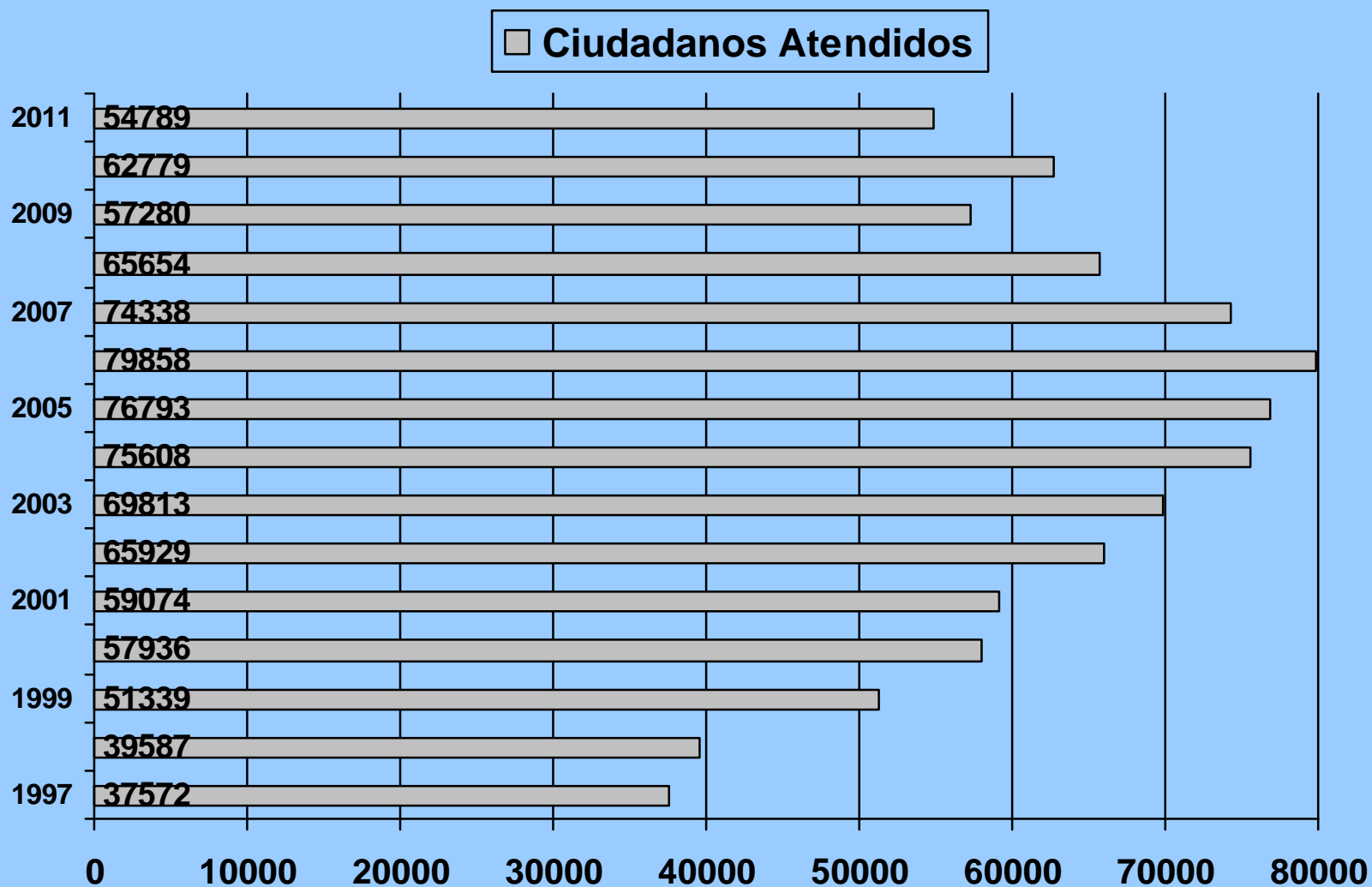
LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

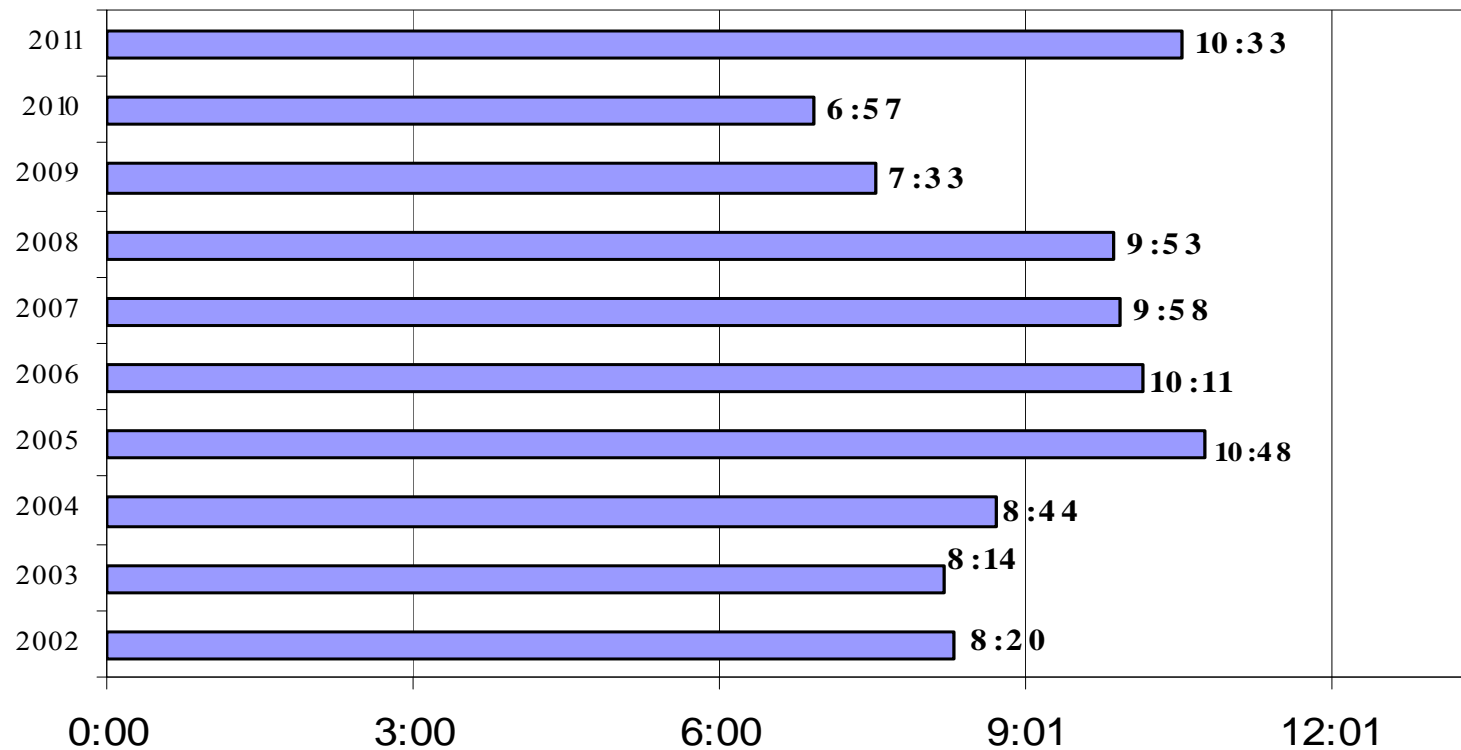
Disminución de usuarios del servicio en 2011



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ligero aumento de los tiempos medios de espera (2011)

Tiempos de Espera



Seguimiento de la Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos 2011

• 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.)
- 200 encuestados, 23 al 29 de noviembre
- Nivel de satisfacción global: 3,65 (2011), 3,75 (2010), 3,85 (2009), 3,52 (2008), 3,68 (2007), en una escala de 1 a 5
- Índice de Calidad Global (sobre 100): 84,17 (2011), 80,88 (2010), 81,34 (2009), 77,60 (2008), 84,22 (2007),
- De forma mayoritaria los usuarios consideran positivo el servicio.

• Satisfacción de los usuarios de los 41 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Urbanismo:

- Realización de 942 encuestas.
- Nivel de satisfacción global: 3,54 (2011), 3,69 (2010), 3,54 (2009), 3,46 (2008), 3,39 (2007), en una escala de 1 a 5
- Índice de Calidad Global (sobre 100): 77,27 (2011), 87,84 (2010), 78,03 (2009), 86,31 (2008), 78,72 (2007)

• Realización por asistencia externa: AINMER

Dirección de Servicios de Información y Organización

Tendencias observadas

Incremento nivel de productividad

Ratio salida/entrada (2011)	= 17.882 / 15.456	= 115%
<i>Ratio salida/entrada (2010)</i>	= 16.842 / 18.012	= 94%
<i>Ratio salida/entrada (2009)</i>	= 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%

Descenso de la carga pendiente

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2011)	= 7.195 / 17.882	= 0.40
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2010)</i>	= 8.254 / 16.842	= 0.49
<i>Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2009)</i>	= 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

Sostenimiento de la productividad

Salidas (resoluciones en expedientes)

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
2011	17.882	ratio por semana	(43) = 415

Dictámenes en Consejo de Gerencia y otros órganos

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
2011:	20.909	ratio por semana	(39) = 536

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
Presupuesto inicial 2011	65.010.771 euros

Objetivos sostenidos

- Descenso de carga de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
 - resoluciones en expedientes entrada año actual
 - 56,52 % en 2011 (10.107 sobre 17.882)
 - 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) 41 procesos certificados por AENOR y 1 incorporado al alcance (próxima Auditoría marzo 2012)
 - Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)

Plazos medios de Resolución 2011

**solicitudes con entrada en 2011 y (2010)*

•Seguimiento de plazos medios

• Obras menores (total: 7.687) - *Plazo legal (PL) 30 días*

- comunicadas 4.359 (56,71 %) **en el momento**

- resolución expresa..... 3.328 (43,29 %)

 - media anual **16 días**;

 - < de 2 días 30,14 %, hasta 6 días 56,91 % y de 7 a 14días 16,19%

 - comunicadas + < 2 días **70,11%**

•Vallas y Andamios -(total:786)----- (*PL 30 días*)

 - media anual **14 días**;

 - < de 2 días 32,57 %, hasta 6 días 61,45 % y 15,39 % de 7 a 14

•A partir de septiembre 2011 entrada en vigor de la Ordenanza MIAU: comunicadas y declaraciones responsables, **en el momento**

- Tomas de agua y vertido: **72,19%** inmediatas y resto en 31,71 días

- Licencias de apertura: **62 días *** (66) (*PL 90 días*)

- Licencias de gruas: **22 días *** (14) (*PL 90 días*)

- Informes urbanísticos escritos: **29 días *** (17) (*PL 30 días*)

- Datos sujetos a desviaciones por diferencias entre SEA - tramit@ y subsanación de deficiencias (plazos menores, en solicitudes completas)*

Plazos medios de Resolución 2011

**solicitudes con entrada en 2011 y (2010)*

•Seguimiento de plazos medios de resolución:

- Licencia urbanística y de apertura: **80 días** (82) (*PL 120 días*)
- Licencias urbanísticas obra mayor: **92 días** (99) (*PL 90 días*)
- Estudios de detalle: **138 días** (130) (sin plazo legal fijado)
- Señalamiento de alineaciones y rasantes: **9 días** (13) (*PL 30 días*)
- Licencias de parcelación: **88 días** (34) (*PL 90 días*)
- Licencias acometida Gas: **30 días** (47) (*PL 90 días*)
- Licencias de actividad (Ambiental): **174 días** (198) (*PL 120 días*)
- Licencia de actividad (Espectáculos): **148 días** (176) (*PL 120 días*)
- Licencias de derribo: **79 días** (81) (*PL 90 días*)
- Devolución de avales (Lic. Derribo): **111 días** (102) (*PL 90 días*)
- Ordenes de ejecución: **133 días** (139) (*PL 90 días*)
- Licencias de Inicio de Actividad : **165 días** (172) (*PL 90 días*)
- Licencias de Funcionamiento: **140 días** (136) (*PL 90 días*)

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

Simplificación en la Intervención Administrativa

**solicitudes con entrada a partir de septiembre de 2012*

- Entrada en vigor en septiembre 2011 de la nueva Ordenanza de Medios de Intervención en la Actividad Urbanística:
 - Introduce y amplía los conceptos de comunicación previa y de declaración responsable.
 - Implanta el informe de idoneidad y calidad documental
 - Introduce el concepto de control posterior, con la implantación de la figura de la Inspección Técnica de la Actividad
 - Simplifica los procedimientos para realizar obras mayores e implantar actividades, que pasan a organizarse en tres grupos:
 - simplificado (con plazo de resolución en un mes o 15 días si hay informe de idoneidad)
 - abreviado (dos meses o un mes si hay informe de idoneidad) y
 - ordinario (tres meses o mes y medio si hay declaración de idoneidad).
 - Articula un sistema de colaboración en las facultades de control de la documentación a través de convenios con los colegios profesionales y entidades

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

Ampliación: 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

- Realizados análisis de los procesos, elaborada la documentación y certificados en la Auditoria externa en marzo de 2011.

Objetivos 2002/12

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

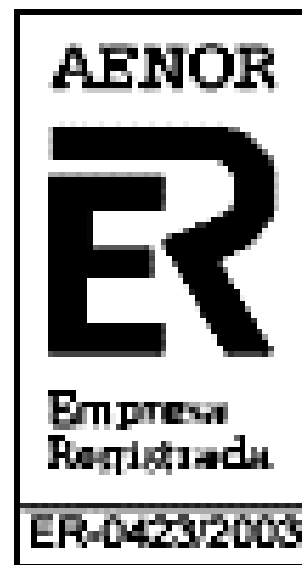
Ampliación en 3 procesos certificados en 2004 (Total 15) y 15 en 2005 (Total 30)

4 nuevos procesos certificados en 2007 (Total 34)

5 nuevos procesos certificados en 2009 (Total 38)

3 nuevos procesos certificados en 2011 (Total 41)

2012 (AMPLIACION): 1 nuevo proceso (Total 42)



41 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; Sorteo de Viviendas de Protección de Aragón; Registro de Licencias, comunicaciones previas y declaraciones responsables; Gestión de Obras de Arquitectura.

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

Objetivos 2008/12

- **Administración electrónica:**

Servicios on-line (información urbanística; solares;)

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

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

- **Sistema de Gestión integrada de Cementerios (FASE 1 Y 2)**

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

- **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. REVISION 2012

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

En papel y en Web, 3ª edición revisada. REVISION 2012

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

en preparación Versión 3.0 (**tablas de usos**). **EN REVISION**

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

Objetivos 2005/11: Servicios en Web

	<u>2004</u>	2005	<u>2006</u>	2007*	2008	2009	2010	<u>2011</u>
Información urbanística en línea y SIAC	932	800	1.689	1.762				
Planeamiento				65.235	68.039	97.069	111.673	98.374
Gerencia				56.729	76.202	71.883	75.160	79.813
Guía de Procedimientos					49.410	34.069	38.893	38.614
Trámites urbanísticos	5.560	12.674	10.143	19.760	17.179	20.563	12.801	11.909
Arquitectura				17.434	15.905	13.776	11.831	9.762
Normativa				14.229	8.436	3.598	3.628	3.173
Topografía, clavos,				13.978	20.105	20.313	20.960	17.718
Contratos				13.469	2.754			
Vivienda				12.154	10.754	11.491	11.628	8.894
Noticias				11.720	8.547	10.290	4.086	2.171
PASURBAN	1.577	1.130	3.322	10.389	6.596	6.693	4.922	3.190
Catálogo de edificios protegidos	5.757	3.684	9.972	8.644	4.991	8.377	9.775	10.967
SIGGURZ				6.756	12.823	8.999	11.116	14.601
Cita Previa							2.574	2.306
Tablon Municipal							1.606	
Callejero Fiscal				6.486	3.771			
Criterios Interpretación				4.353	2.310	5.318	4.933	3.305
PICH				1.929	-			
Preguntas frecuentes				1.709	-			
Sugerencias sobre solares	610		36					
Inspección Técnica de la Edificación ITE	1.202	-				1.973	4.154	2.051
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	306.848
□ VISUALIZACIONES -----				597.377	579.544	599.027	646.201	564.740
□ OTROS -----				204.954	384.473	179.643	161.875	158.440
□ TOTAL -----				802.331	964.017	1.093.082	808.076	723.180

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



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

