

GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

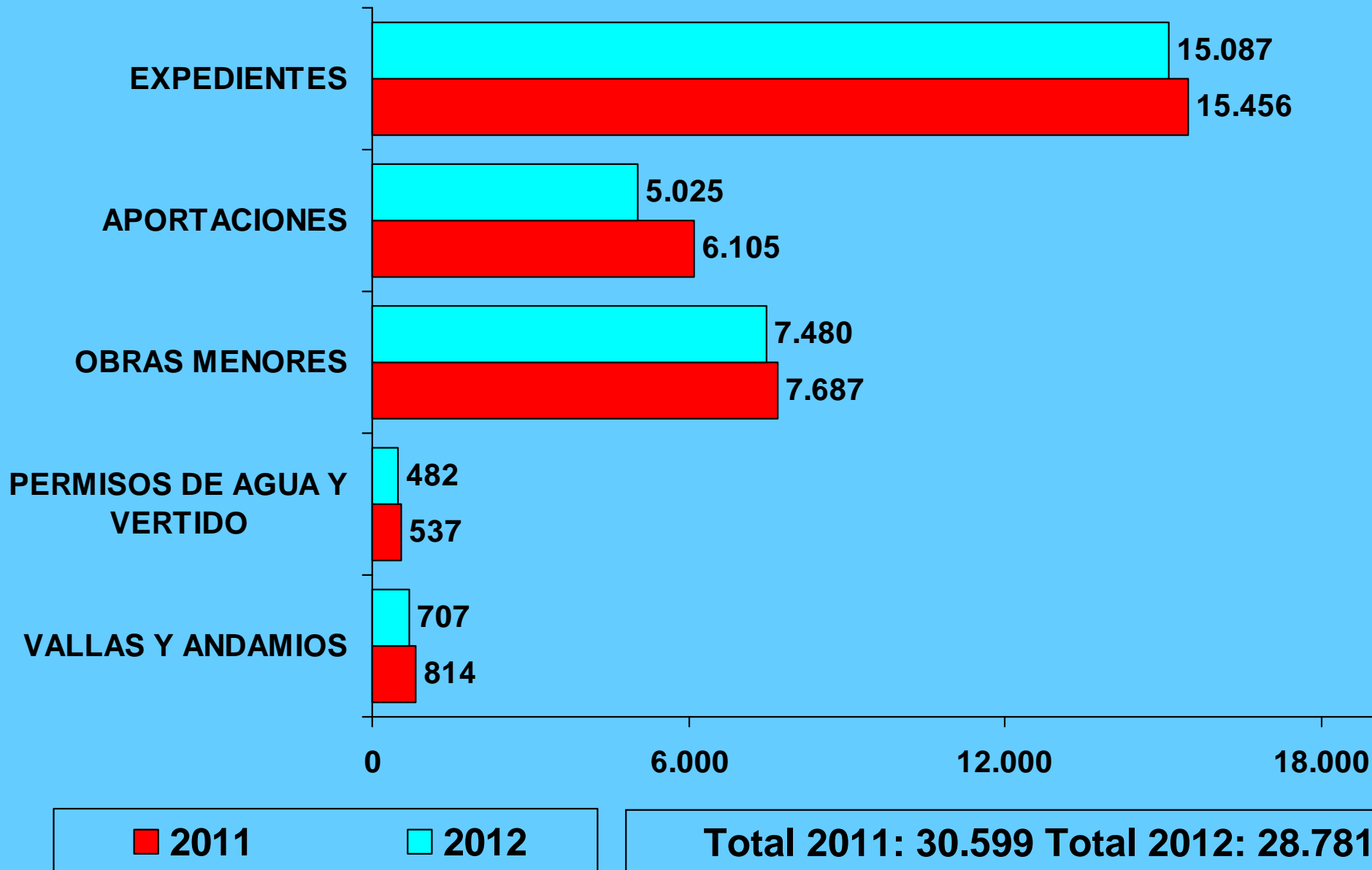
DICIEMBRE 2012



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

ACTIVIDADES E INDICADORES



ENTRADAS / SALIDAS DE EXPEDIENTES AÑO

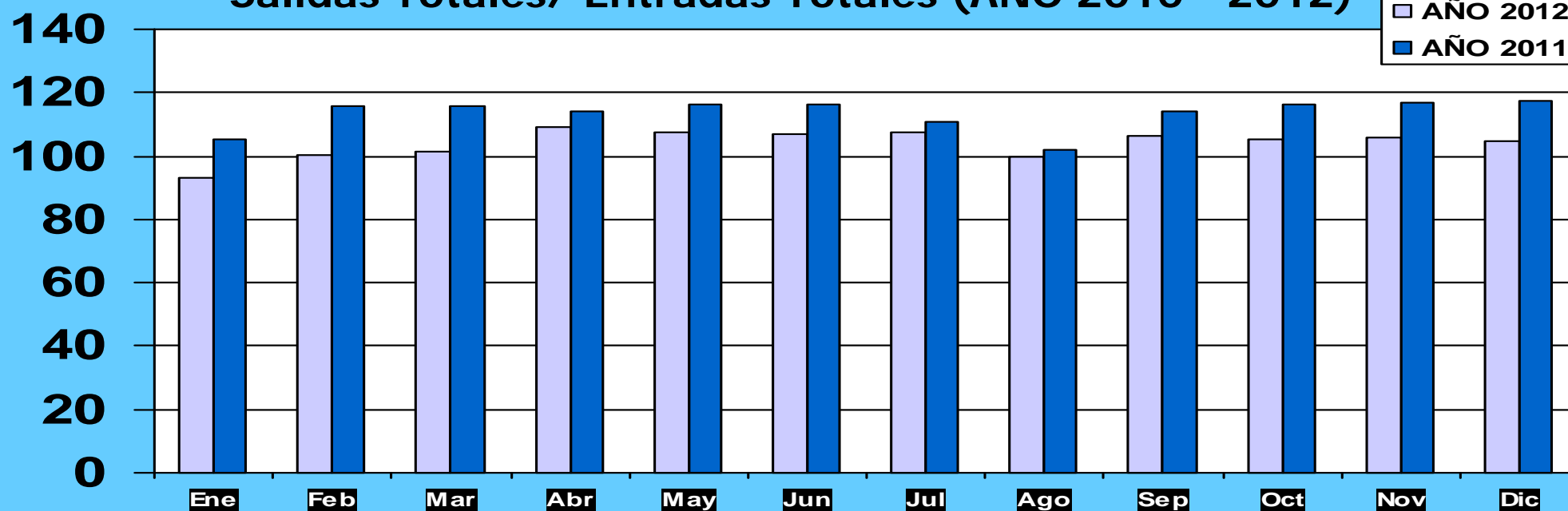
Total Entradas 2001: 18.613	Total Salidas 2001: 20.035
Total Entradas 2002: 16.106	Total Salidas 2002: 16.551
Total Entradas 2003: 17.195	Total Salidas 2003: 17.033
Total Entradas 2004: 16.823	Total Salidas 2004: 17.378
Total Entradas 2005: 17.808	Total Salidas 2005: 20.035
Total Entradas 2006: 19.984	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
Total Entradas 2012: 15.087	Total Salidas 2012: 15.961

ENTRADA MEDIA EXPEDIENTES

2001 A 2012: 1.411 EXP.TES./MES

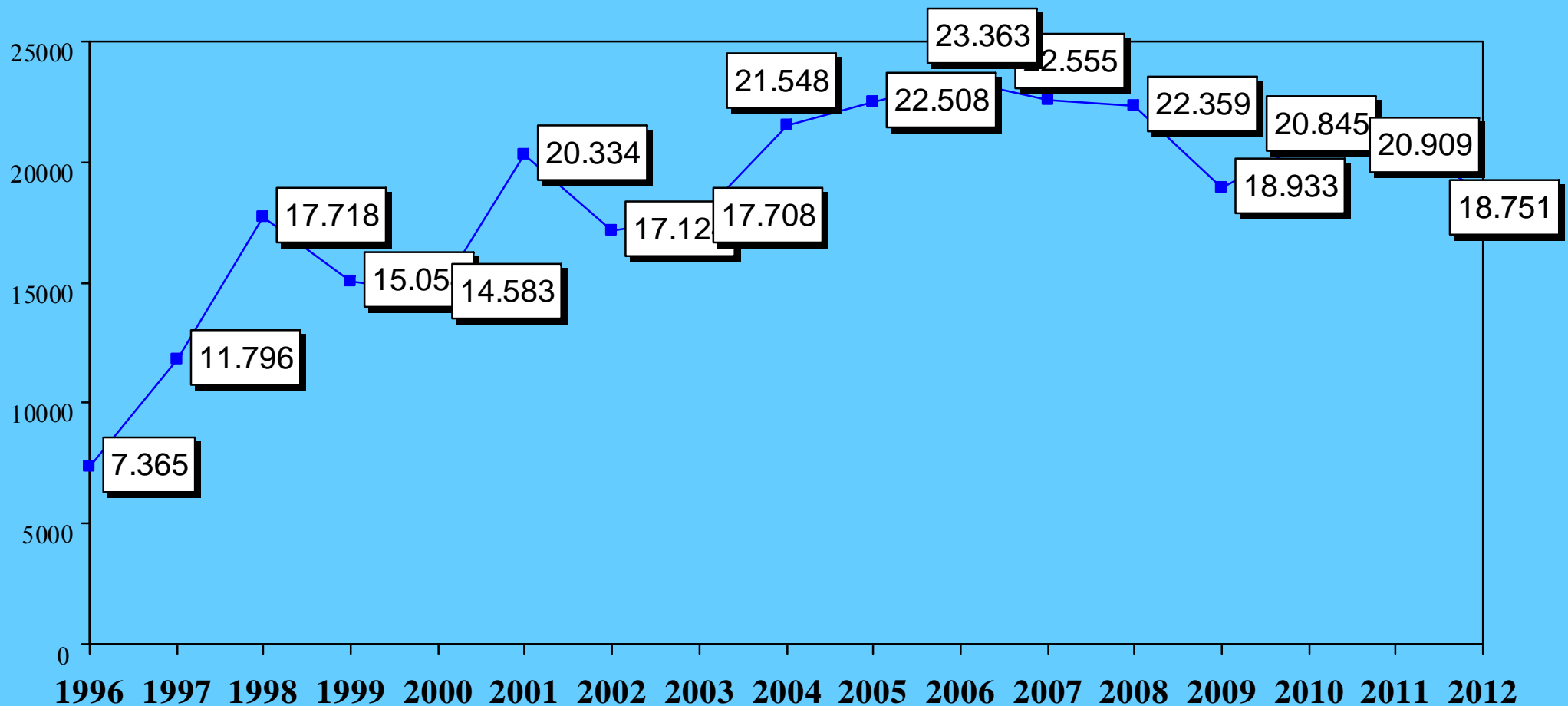
2012: 1.257 EXP.TES./MES

INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO: Salidas Totales/ Entradas Totales (AÑO 2010 - 2012)



CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios Evolución anual. 1996-2012

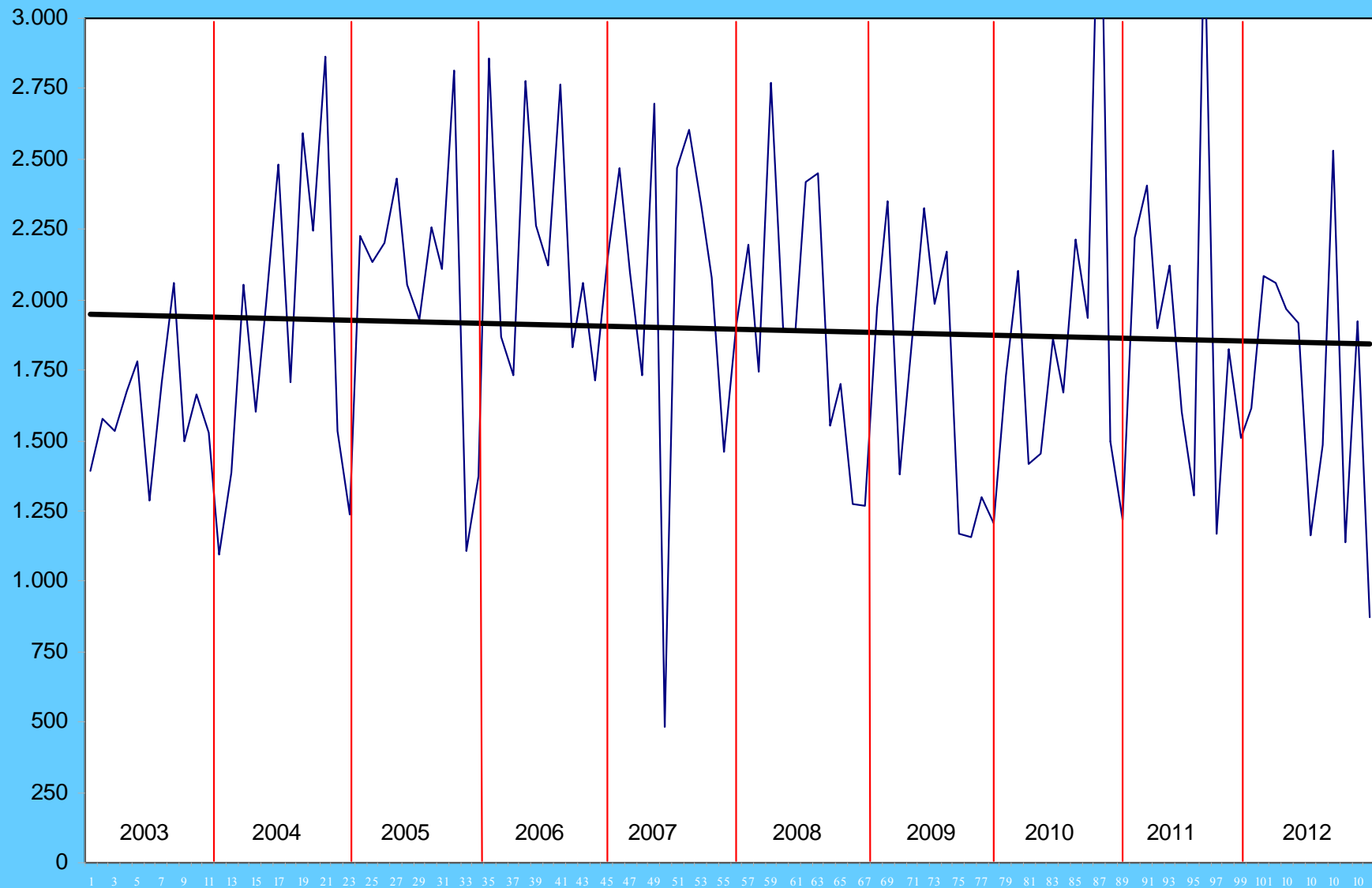
■ Total año 2004: 21.548 ■ Total año 2005: 22.508 ■ Total año 2006: 23.363 ■ Total año 2007: 22.555
■ Total año 2008: 22.359 ■ Total año 2009: 18.933 ■ Total año 2010: 20.845 ■ Total año 2011: 20.909
■ Total año 2012: 18.751



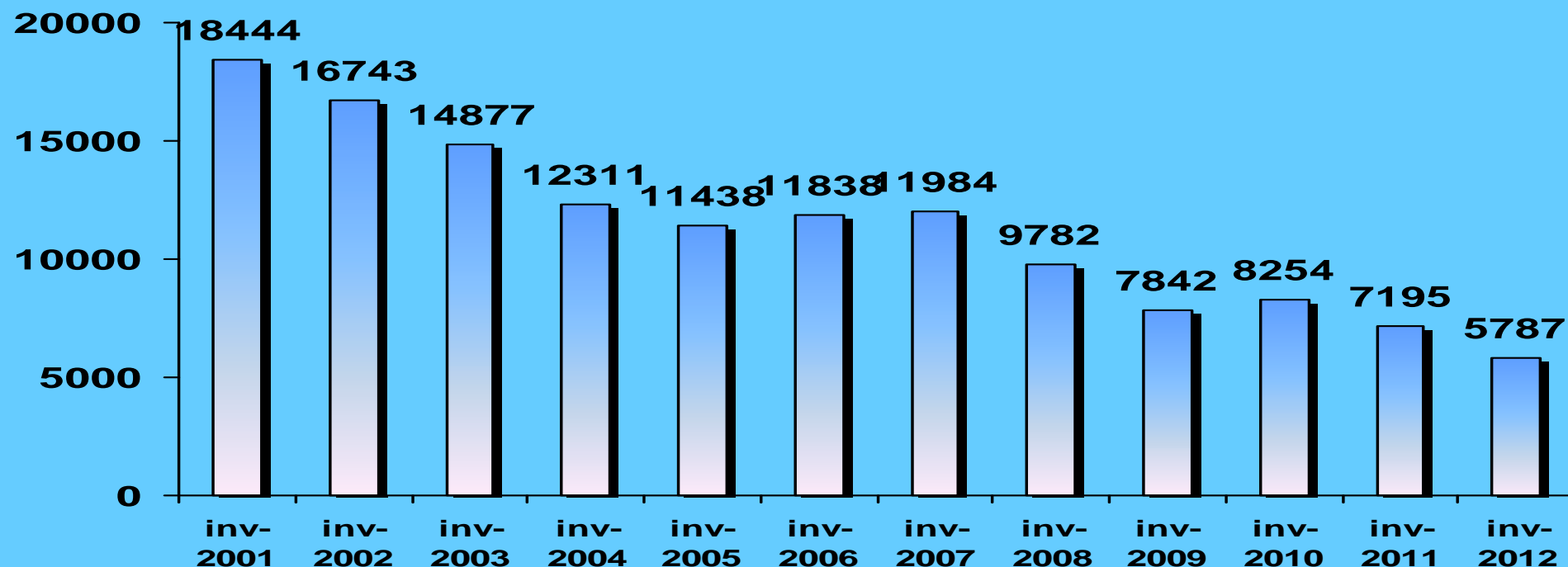
CONSEJO DE GERENCIA y VICEPRESIDENTE

Propuestas de Resolución / Meses

Tendencia sostenida. 2003 - 2012



GESTION ADMINISTRATIVA EXPEDIENTES PENDIENTES: EVOLUCION ANUAL. 2001 - 2012



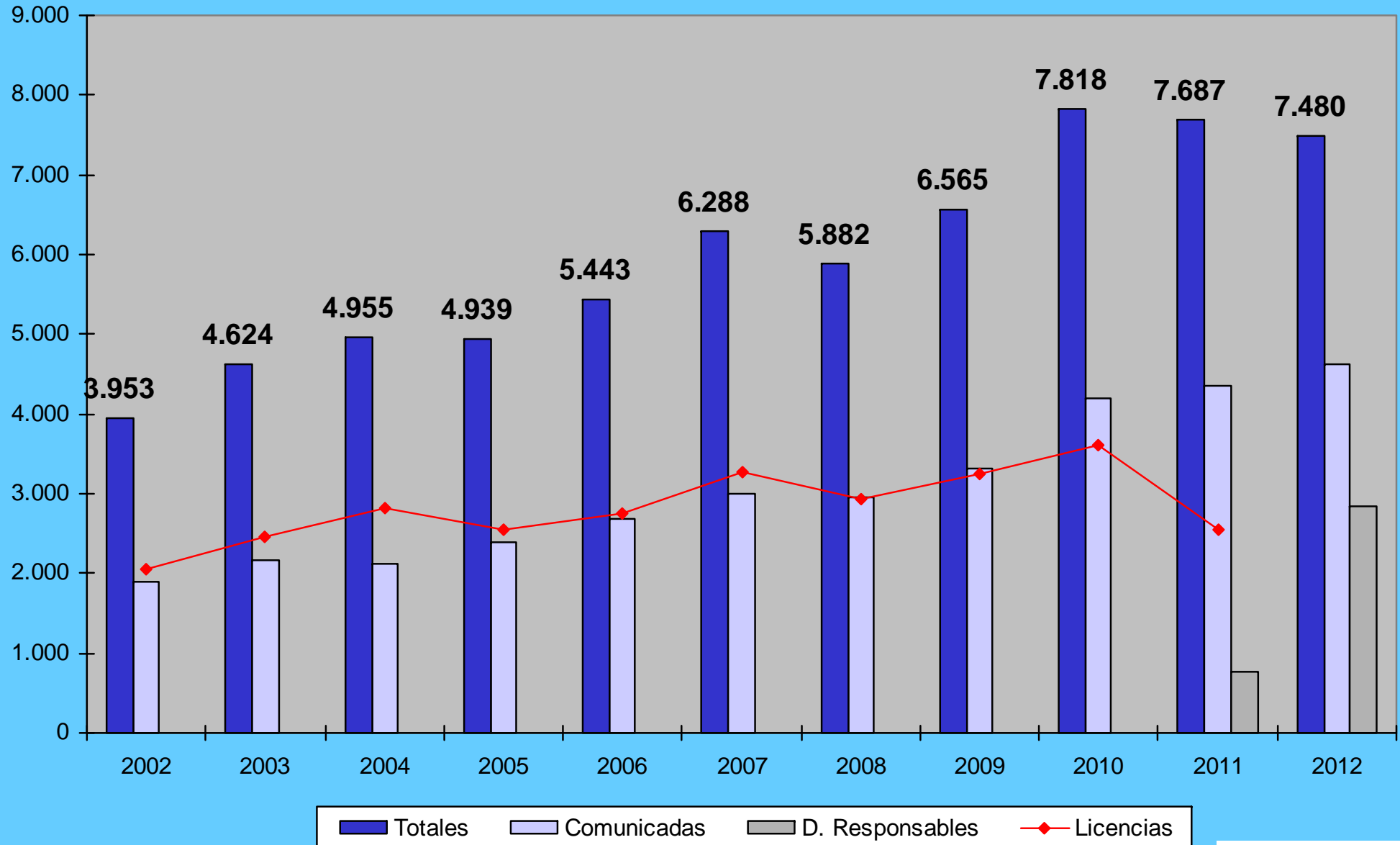
Entradas por año:	18.613	16.106	17.195	16.823	17.808	19.984	17.779	15.289	15.009	18.012	15.456	15.087
Entrada Acumulada:	18.613	34.719	51.914	68.737	86.545	106.529	124.308	139.597	154.606	172.618	188.074	203.161
Gestión/Red. Anual*	23.444	18.937	17.708	19.284	18.348	19.584	17.633	17.492	16.948	17.600	16.515	16.495
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	219.988

*Media últimos cinco años: 17.010

OBRAS MENORES

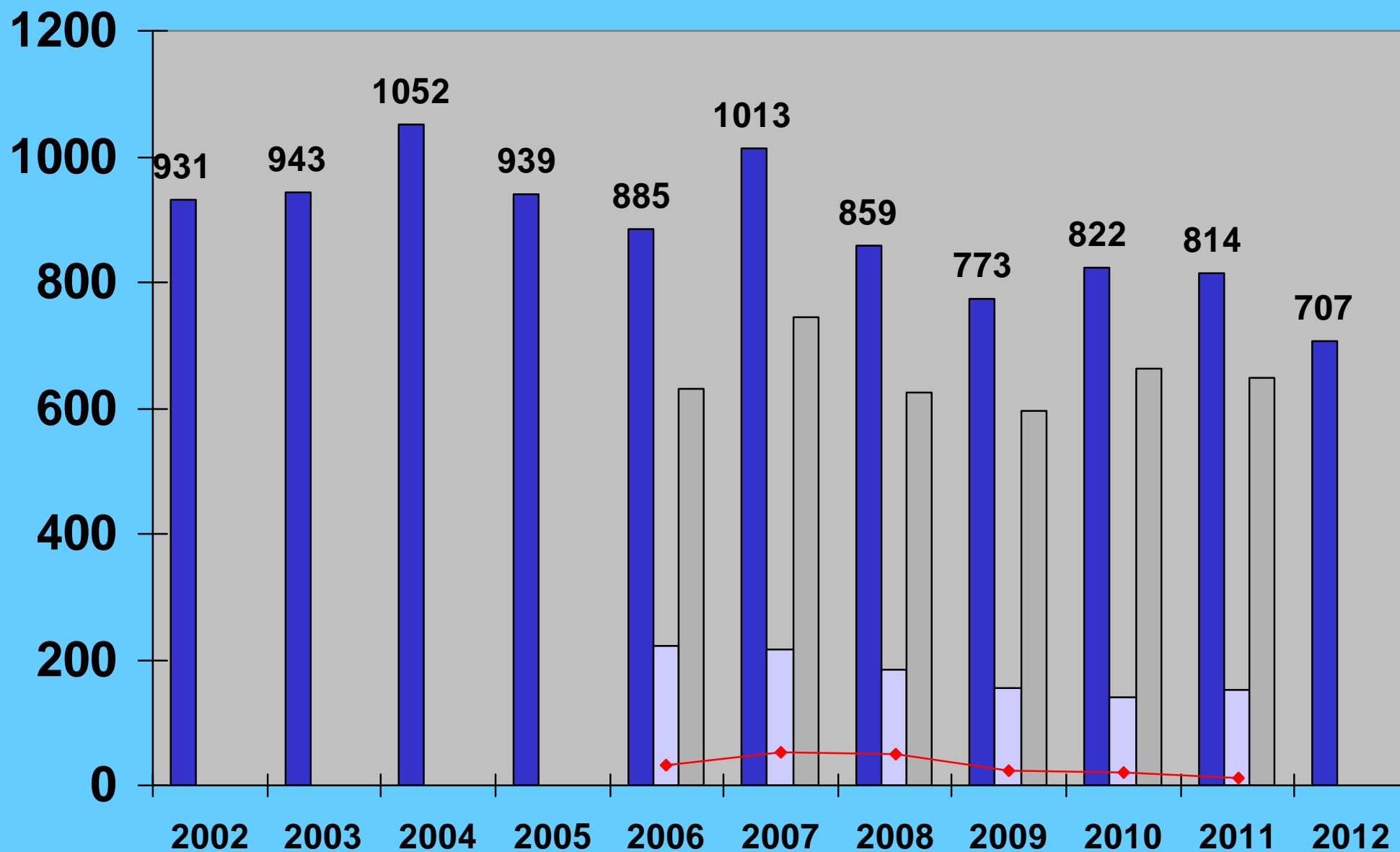
Resumen 2002 - 2012. Crecimiento sostenido

Consolidación en 2012 de comunicaciones y declaraciones responsables



VALLAS Y/O ANDAMIOS

Resumen 2002 - 2012

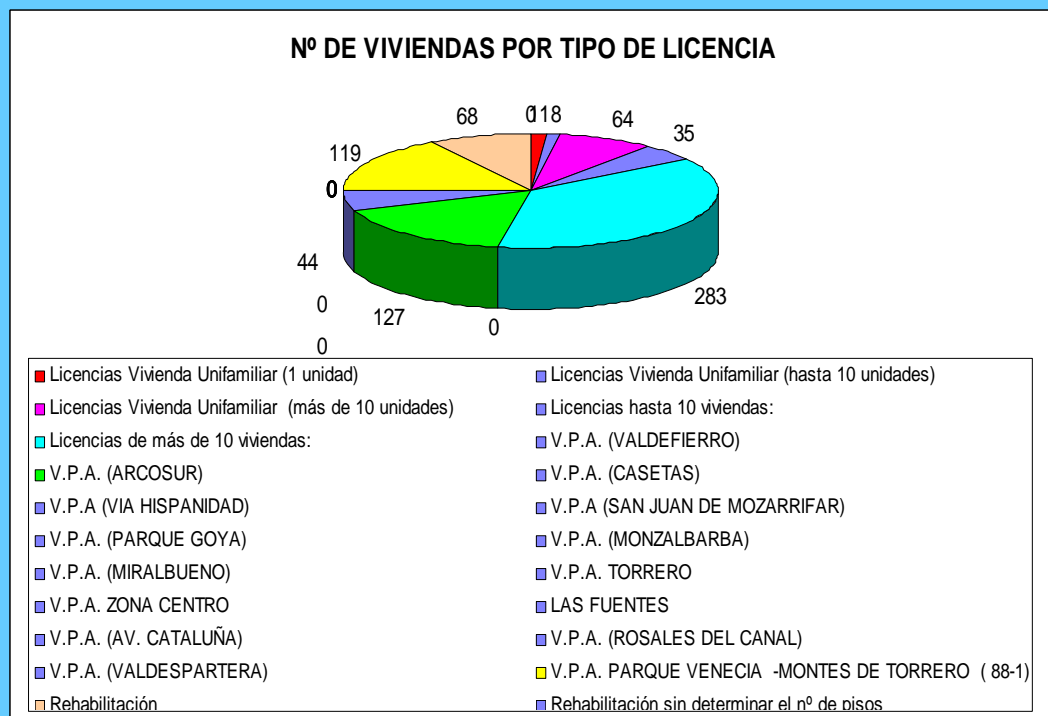
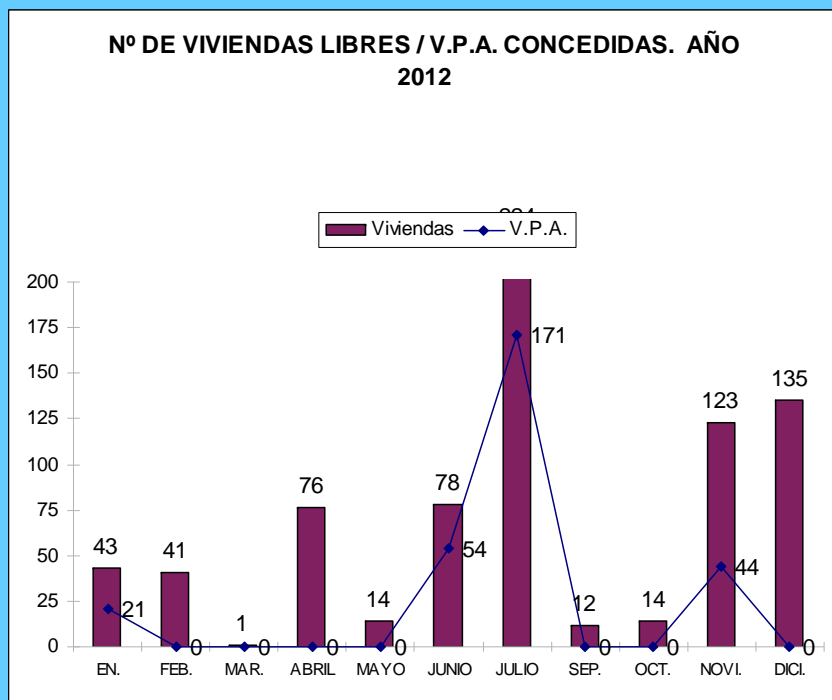


■ Total ■ VALLAS ■ ANDAMIOS ◆ Vallas y Andamios

LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2012

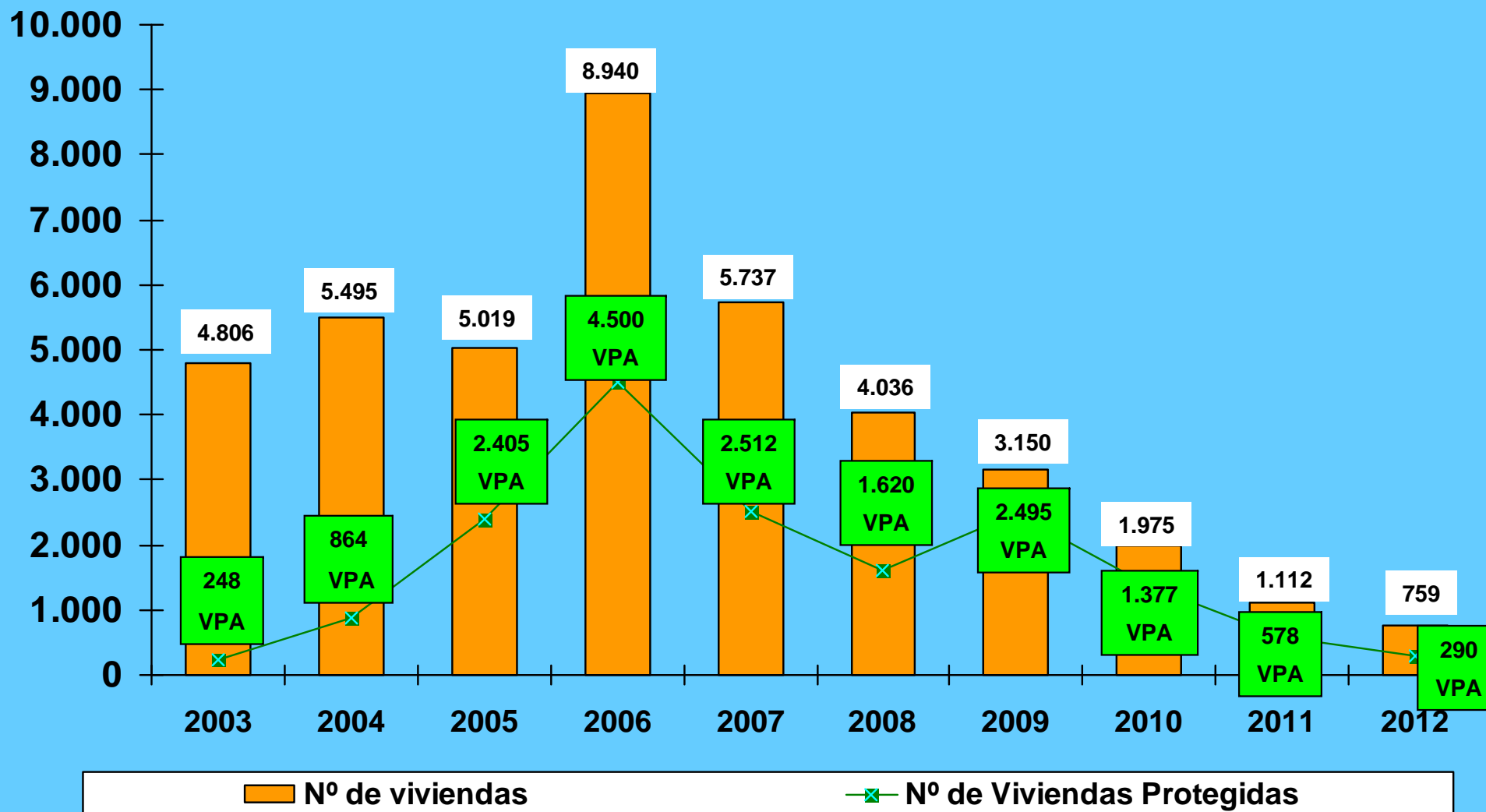
Distribución mensual y tipo de vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	11	11
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	2	8
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)	3	64
Licencias hasta 10 viviendas:	4	35
Licencias de más de 10 viviendas:	9	283
V.P.A (Parque Venecia-Montes de Torrero, Las Fuentes)	6	290
Rehabilitación	4	68
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos	6	
TOTAL.....	45	759



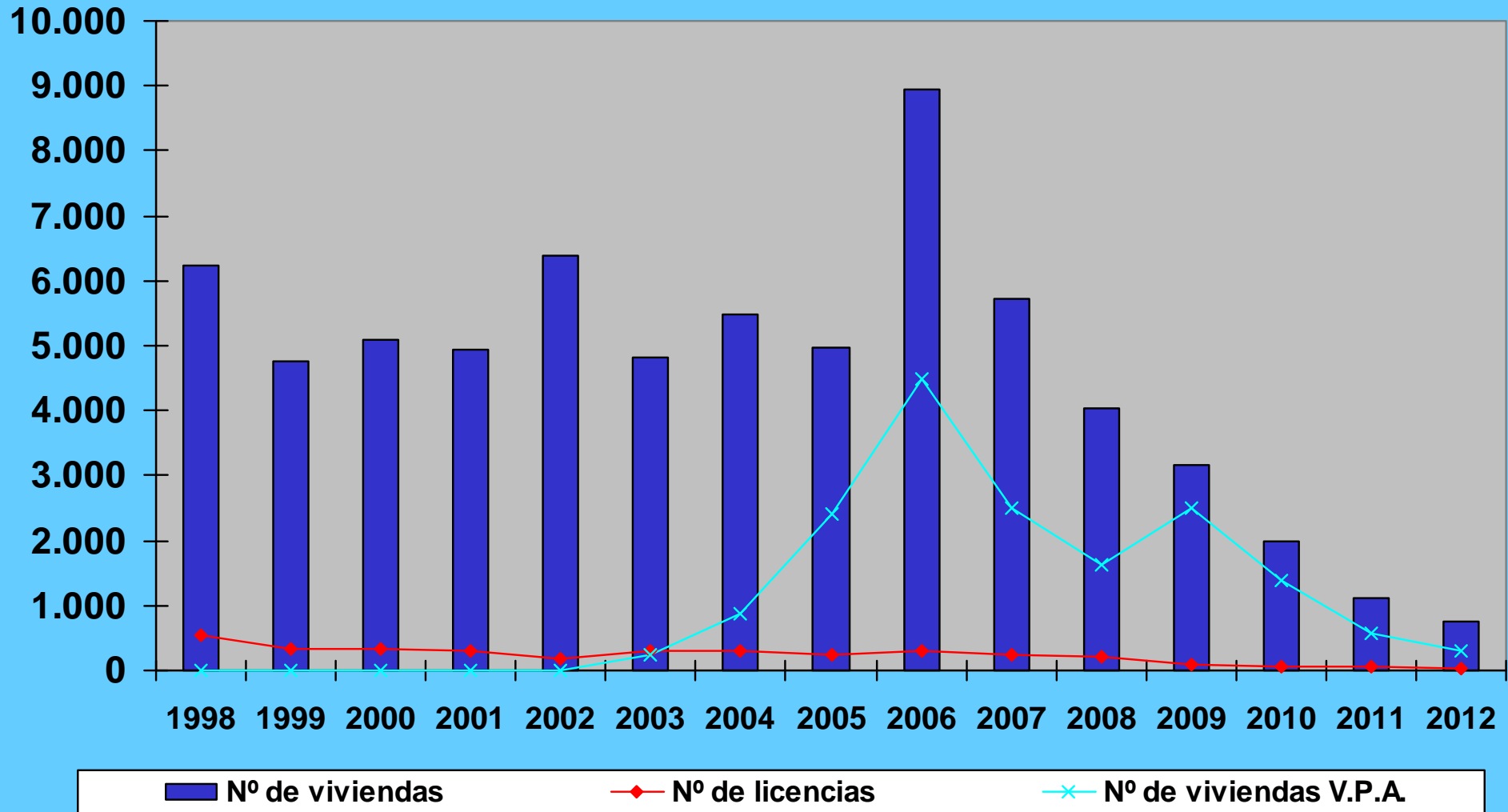
LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

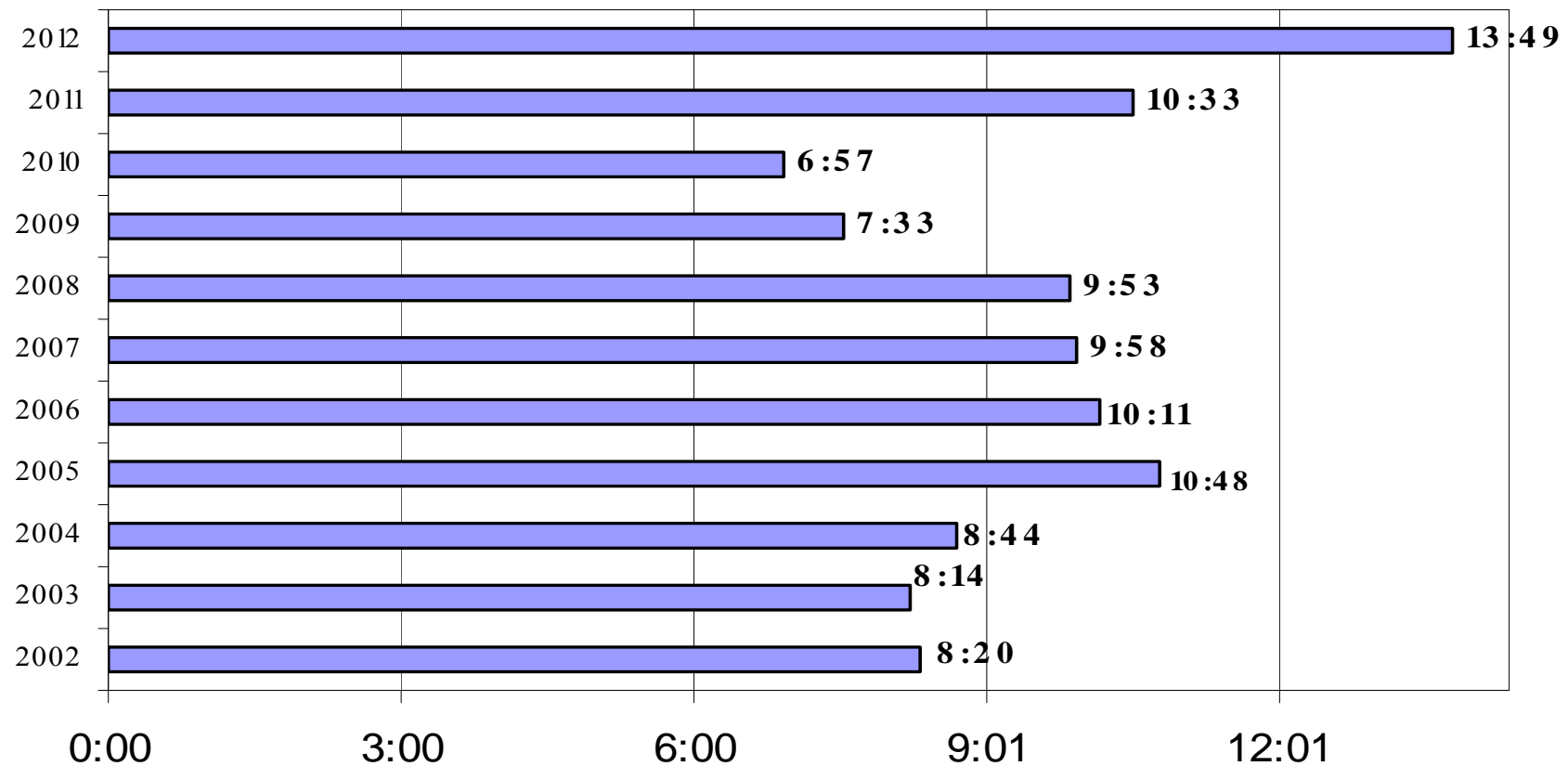
Aumento de usuarios del servicio en 2012



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ligero aumento de los tiempos medios de espera (2012)

Tiempos de Espera



Seguimiento de la Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos 2012

• Nivel positivo de Satisfacción de los usuarios de los 42 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Urbanismo

- Realización de 942 encuestas.
- Nivel de satisfacción global: **3,52 (2012)**, 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: **79,80 (2012)**, 77,27 (2011), 87,84 (2010), 78,03 (2009),
 - 86,31 (2008), 78,72 (2007)
 - en una escala de 100
- Realización por asistencia externa: AINMER

Mantiene el nivel

Ratio salida/entrada (2012)

Ratio salida/entrada (2011)

Ratio salida/entrada (2010)

Ratio salida/entrada (2009)

Ratio salida/entrada (2008)

Ratio salida/entrada (2007)

Ratio salida/entrada (2006)

Ratio salida/entrada (2005)

Ratio salida/entrada (2004)

Tendencias observadas

= 15.961 / 15.087 = 105 %

= 17.882 / 15.456 = 115%

= 16.842 / 18.012 = 94%

= 17.278 / 15.009 = 115%

= 19.344 / 15.289 = 126%

= 20.886 / 17.779 = 117%

= 21.118 / 19.984 = 105%

= 20.035 / 17.808 = 113%

= 17.378 / 16.823 = 103%

Descenso de la carga pendiente

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2012)

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2011)

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2010)

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2009)

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2008)

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2007)

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2006)

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2005)

Ratio carga pendiente(inv.)/salida (2004)

= 5.787 / 15.961 = 0,36

= 7.195 / 17.882 = 0.40

= 8.254 / 16.842 = 0.49

= 7.842 / 17.278 = 0.45

= 9.782 / 19.344 = 0.50

= 11.984 / 20.886 = 0.57

= 11.838 / 21.505 = 0.55

= 11.438 / 20.035 = 0.57

= 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
2012:	15.961	ratio por semana	(44) = 363

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	(43) = 486
2012:	18.751	ratio por semana	(44) = 426

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
Presupuesto inicial 2012	59.364.457 euros
(Mas 40.769.292 euros por INFRAESTRUCTURAS y 3.340.157 euros por VIVIENDA)		

Objetivos sostenidos

- Descenso de carga de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
 - Mas resoluciones en expedientes con entrada año actual
 - 68,92 % en 2012 (11.001 sobre 15.961)
 - 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 9001:2008) 42 procesos certificados por AENOR.
Auditoría de Seguimiento 25,26 y 27 de febrero 2013
 - Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)

Plazos de Resolución 2012

**solicitudes con entrada en 2012 y (2011) (PL= Plazo Legal)*

• Seguimiento de plazos medios

• Obras menores (total: 7.480) **en el momento**

- Comunicaciones previas..... 4.627 (61,86 %)
- Declaraciones Responsables..... 2.853 (38,14 %)

• Vallas y Andamios (total: 707) **en el momento**

- Declaraciones responsables

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

- Tomas de agua y vertido: **72,20% inmediatas** y resto en 30 días
- Apertura (Lic.): **49 días *** (62) (*PL 90 días*)
 - Comunicaciones previas **en el momento**
- Licencias de gruas: **19 días *** (22) (*PL 90 días*)
- Informes urbanísticos escritos: **24 días *** (29) (*PL 30 días*)
- *Datos sujetos a desviaciones por diferencias entre SEA - tramit@ y subsanación de deficiencias (plazos menores, en solicitudes completas)*

Plazos de Resolución 2012

**solicitudes con entrada en 2012 y (2011) (PL = Plazo Legal)*

- Seguimiento de plazos medios de resolución:
 - Licencia urbanística y de apertura: **52 días** (80) (*PL 120 días*)
 - Licencias urbanísticas obra mayor: **74 días** (92) (*PL 90 días*)
 - Estudios de detalle: **140 días** (138) (*sin plazo legal*)
 - Señalamiento de alineaciones y rasantes: **9 días** (9) (*PL 30 días*)
 - Licencias de parcelación: **142 días** (88) (*PL 90 días*)
 - Licencias acometida Gas: **21 días** (30) (*PL 90 días*)
 - Licencias de actividad (Ambiental): **145 días** (174) (*PL 120 días*)
 - Licencia de actividad (Espectáculos): **148 días** (148) (*PL 120 días*)
 - Derribo (Lic./DR): **57 días** (79) (*PL 90 días*)
 - Devolución de avales (Lic. Derribo): **87 días** (111) (*PL 90 días*)
 - Ordenes de ejecución: **132 días** (133) (*PL 90 días*)
 - Licencias de Inicio de Actividad: **213 días** (165) (*PL 90 días*)
 - DR Inicio de Actividad: **35 días**
 - Funcionamiento (Lic./DR): **185 días** (140) (*PL 90 días*)
 - *Datos sujetos a desviaciones por diferencias entre SEA y subsanación de deficiencias o traslado DGA (plazos menores en solicitudes completas)*

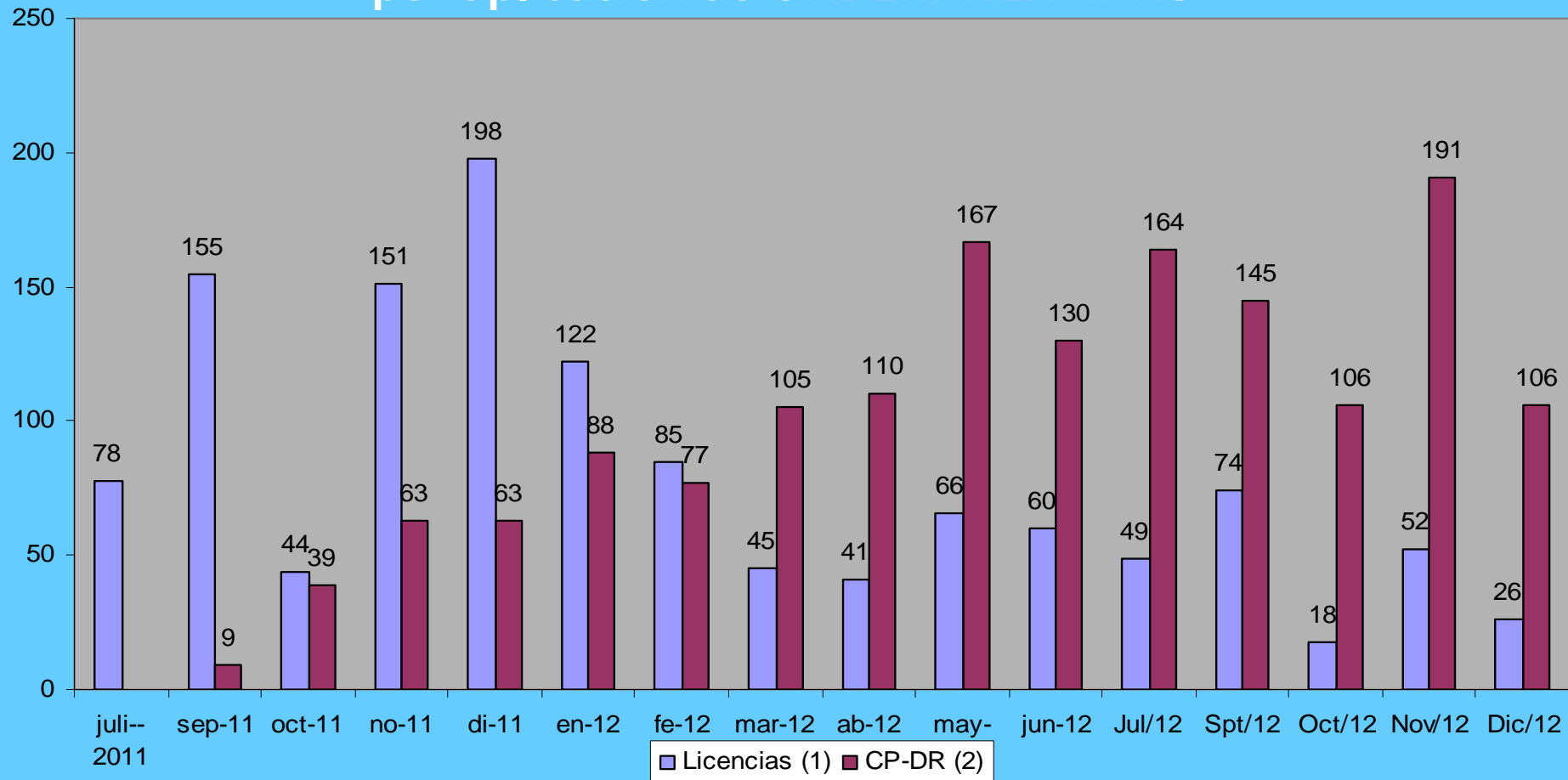
Simplificación en la Intervención Administrativa

**solicitudes con entrada a partir de septiembre de 2011*

- Entrada en vigor en septiembre 2011 de la nueva Ordenanza de Medios de Intervención en la Actividad Urbanística:
 - Consolida y amplía la comunicación previa y la declaración responsable
 - 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 y calidad documental)
 - abreviado (dos meses o un mes si hay informe de idoneidad) y
 - ordinario (tres/cuatro meses o mes y medio si hay informe de idoneidad, salvo periodos de información pública).
 - Articula un sistema de colaboración en las facultades de control de la documentación a través de **convenios** con los colegios profesionales y entidades
 - Implanta el Informe de idoneidad y calidad documental (IICD)

Tipos Plazos de Resolución 2011-12

CUADRO EVOLUCIÓN REDUCCION DE PLAZOS POR CONVERSION de LICENCIAS en COMUNICACIONES / DECLARACIONES por aplicación de ORDENANZA MIAU



- (1) Licencias de Apertura, Inicio de Actividad, Funcionamiento, Cambios de Titularidad, Demolición y Altas de badén
(2) Conversión de las anteriores licencias convertidas en comunicación previa y declaración responsable.

Calidad en la Gestión. Objetivos 2002/13

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)
Ampliación en 4 nuevos procesos certificados en 2007		(Total 34)
Renovación + Ampliación en 5 nuevos procesos certificados en 2009		(Total 38)
Ampliación en 3 nuevos procesos certificados en 2011		(Total 41)
Renovación + Ampliación en 1 nuevo proceso certificado en 2012		(Total 42)



42 Procesos certificados según Norma ISO 9001

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 Avals (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; Mantenimiento de equipamientos deportivos
* Con la participación de 300 personas de Gerencia de Urbanismo, mediante grupos de mejora y asistencia técnica

www.zaragoza.es/urbanismo/gerencia/calidad

Dirección de Servicios de Información y Organización

Innovación Tecnológica: objetivos 2008/12

- **Administración electrónica:**
 - Servicios on-line (información urbanística; solares; cementerios)
 - Procedimientos electrónicos: **primeros procesos completos específicos de Urbanismo**
 - Actualización de Portal de Urbanismo, Cita Previa por internet (servicios de Gerencia), Cementerios
- **Sistema de Gestión integrada de Cementerios (Fases 1 y 2)**
 - Aplicación para los agentes intervinientes: funerarias, administración, Serfutura, Brigada, gestión
- **Sistema de Información Geográfica para la Gestión Urbanística de Zaragoza (SIGGURZ)**
 - Ficha de Información Urbanística de polígonos (85) en suelo urbano y barrios rurales
- **Patrimonio Municipal del Suelo: Carga de datos**
- **Registro de Licencias (21.655 locales - 31.126 licencias)**
- **“Guía Práctica de Urbanismo” Documentación Técnica V.01**
 - En papel y en Web, 1ª, 2ª y 3ª actualización entregadas. REVISION 2012 - 2013
- **“Guía Práctica de Urbanismo” Procedimientos Administrativos**
 - En papel y en Web, 3ª edición revisada. REVISION 2012 - 2013
- **Programa de Ayuda a Solicitudes Urbanísticas (PASURBAN)**
 - en preparación **Versión 3.0 (2012 - 2013)**
- **Gestión Integrada de Equipamientos en Arquitectura**

Administración electrónica: Objetivos 2011/12

- Procedimientos electrónicos: Registro y Tramit@, coordinado con la Dirección General de Ciencia y Tecnología, primeros procesos completos específicos de Urbanismo:
 - * comunicaciones previas de obra menor (T014)
 - * declaraciones responsables de obra menor (T014)
 - * declaraciones responsables de vallas y andamios (T015)
 - * comunicaciones previas de apertura de actividades (T546)

	Expedientes iniciados	Expedientes pedidos subsanar o requerir	Expedientes desistidos	Resoluciones conformes	Resoluciones disconformes	No incluidos	Vía Internet
Comunicaciones previas de apertura de actividades	50	1	0	7	2	0	0
Comunicaciones previas de obras menores	2.481	123	27	2.441	2	4	94
Declaraciones responsables de obras menores	863	119	31	775	5	13	63
Declaraciones responsables de vallas y andamios	220	38	13	194	1	2	8
Total	3.614	281	71	3.417	10	19	165

Asistencia al usuario: Objetivos 2011/13

- Programa de Ayuda a Solicitudes Urbanísticas (PASURBAN)

en preparación nueva Versión 3.0

- **ESQUEMA Y ESTRUCTURA:**

Adaptación de los procedimientos urbanísticos a la Ordenanza MIAU:

- Comunicaciones Previas,
- Declaraciones Responsables,
- Licencias y
- Otras Solicitudes

- **NOVEDADES:**

- Incorporación del informe de uso en los procedimientos que llevan actividad.
- Buscador de los epígrafes y textos del IAE
- Localización en el plano de aquellos emplazamientos no normalizados para recuperar sus coordenadas.
- Autocumplimentación de los impresos /modelos necesarios en la tramitación.

- **PREVISIONES**

- puesta en funcionamiento primer semestre 2013 primer módulo

Objetivos 2010/13

•Gestión Integrada de Equipamientos en Arquitectura

De acuerdo a las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías, incorporando criterios de la administración electrónica, se esta implantando una nueva herramienta de gestión integral en la Dirección de Servicios de Arquitectura.

ESTRUCTURA

Esta nueva e importante aplicación comprende la integración y ampliación de la base de datos actual (Registro de Equipamientos Municipales REM), a la que se incorpora la gestión del mantenimiento, explotación y conservación de los mismos.

En ella se integraran las informaciones referidas al estado descriptivo de los edificios, sus instalaciones, consumo de energía, limpieza, mantenimientos preventivo y correctivo.

•PREVISIONES

•Introducción de datos y prevista finalización en junio 2013

Servicios en Web: Objetivos 2005/12

	<u>2004</u>	2005	<u>2006</u>	2007*	2008	2009	2010	2011	2012**
• Información urbanística en línea y SIAC	932	800	1.689	1.762					
Planeamiento				65.235	68.039	97.069	111.673	98.374	129.277
Gerencia				56.729	76.202	71.883	75.160	79.813	67.245
Guía de Procedimientos					49.410	34.069	38.893	38.614	15.639
Trámites urbanísticos	5.560	12.674	10.143	19.760	17.179	20.563	12.801	11.909	17.646
Arquitectura				17.434	15.905	13.776	11.831	9.762	8.603
Normativa				14.229	8.436	3.598	3.628	3.173	5.684
Topografía, clavos,				13.978	20.105	20.313	20.960	17.718	12.130
Contratos				13.469	2.754				
Vivienda				12.154	10.754	11.491	11.628	8.894	7.764
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	6.263
SIGGURZ				6.756	12.823	8.999	11.116	14.601	7.881
Cita Previa							2.574	2.306	
Tablon Municipal								1.606	
Callejero (Fiscal)				6.486	3.771				1.690
Criterios Interpretación				4.353	2.310	5.318	4.933	3.305	887
PICH				1.929	-				1.408
Preguntas frecuentes				1.709	-				1.642
Antenas, bares,									1.507
Cementerios									616
Sugerencias sobre solares	610		36						
Inspección Técnica de la Edificación ITE	1.202			-		1.973	4.154	2.051	2.718
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	112.938
□ VISUALIZACIONES				597.377	579.544	599.027	646.201	564.740	619.929
□ 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 (**comprende datos desde mayo 2012).).

Fuente Web municipal

Dirección de Servicios de Información y Organización



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Trabajamos por la mejora continua



y por la calidad en la gestión al servicio del ciudadano