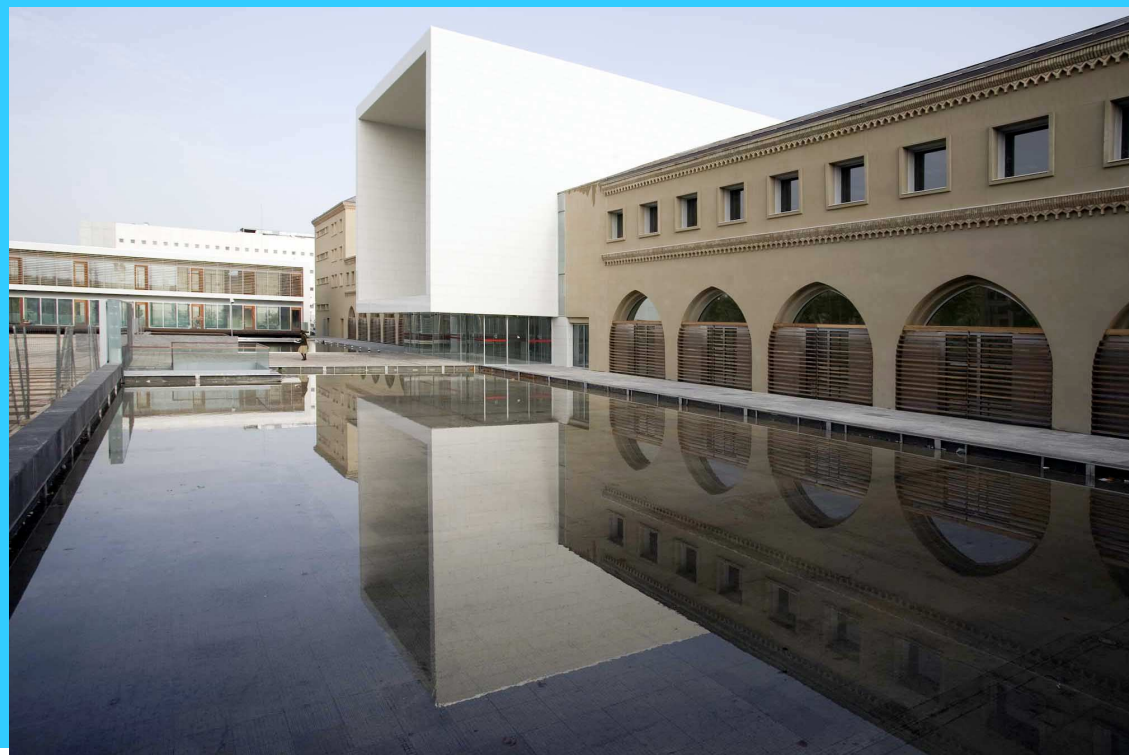


GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

DICIEMBRE 2014



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

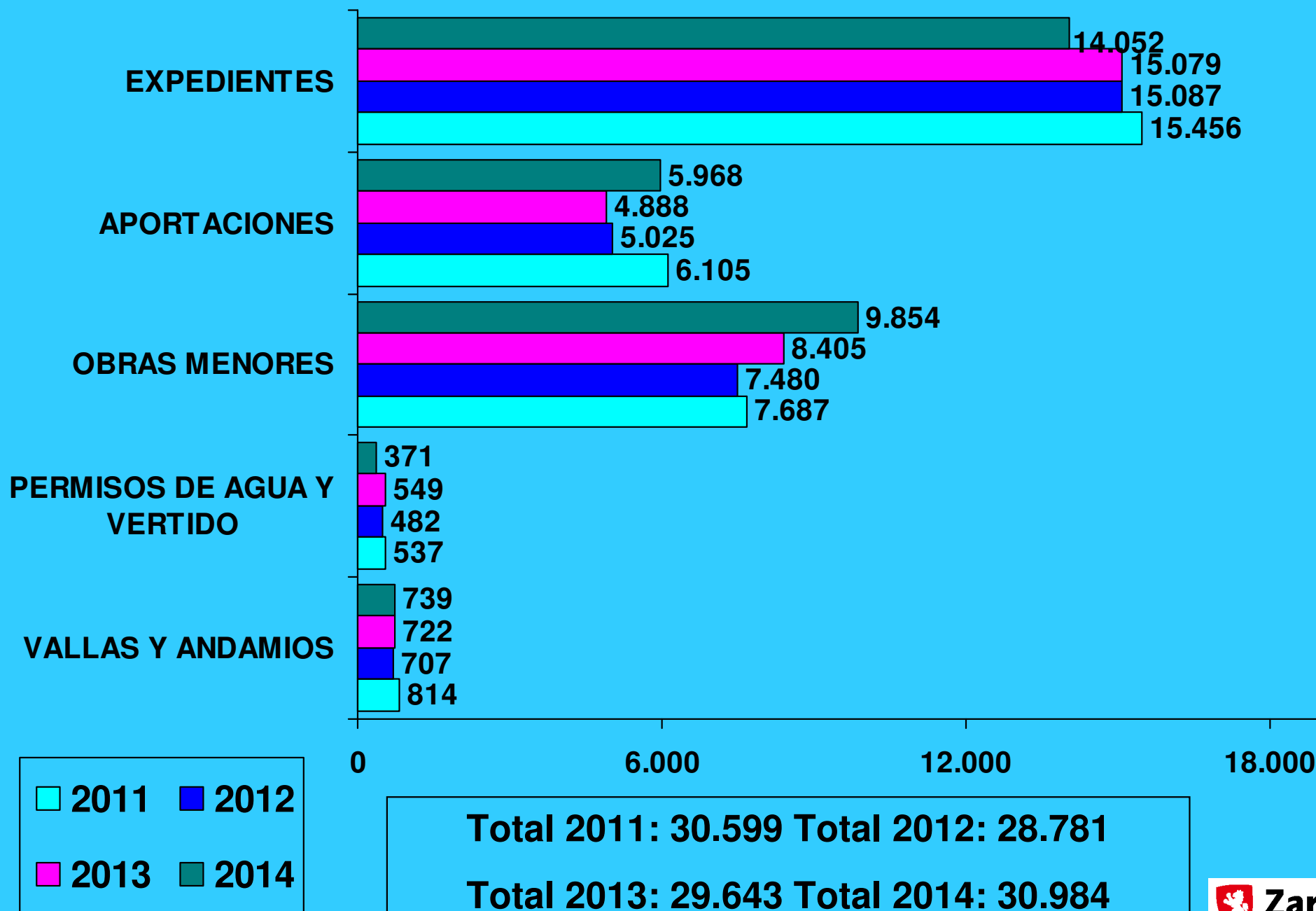
GERENCIA DE URBANISMO



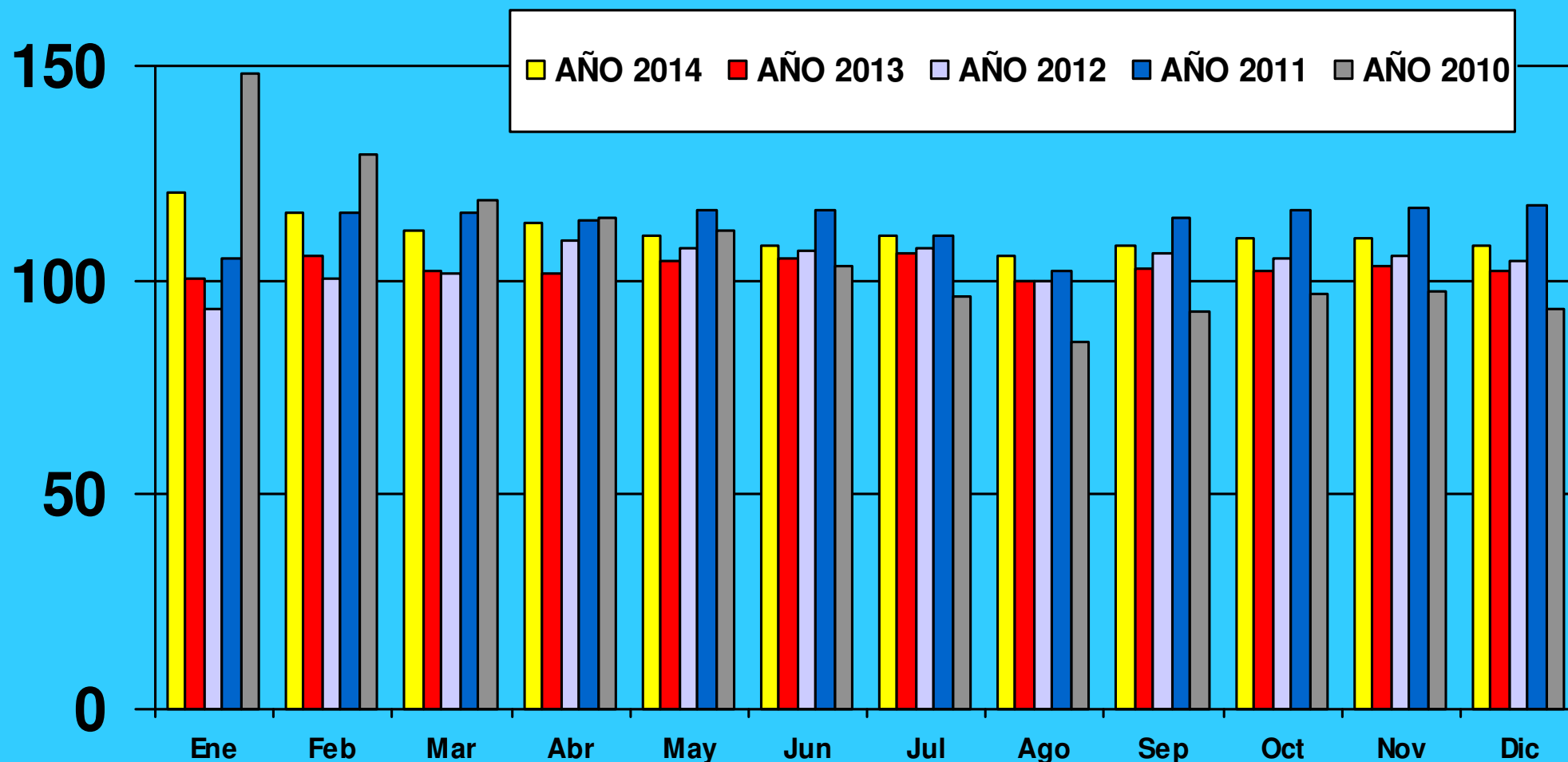
Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

ACTIVIDADES E INDICADORES

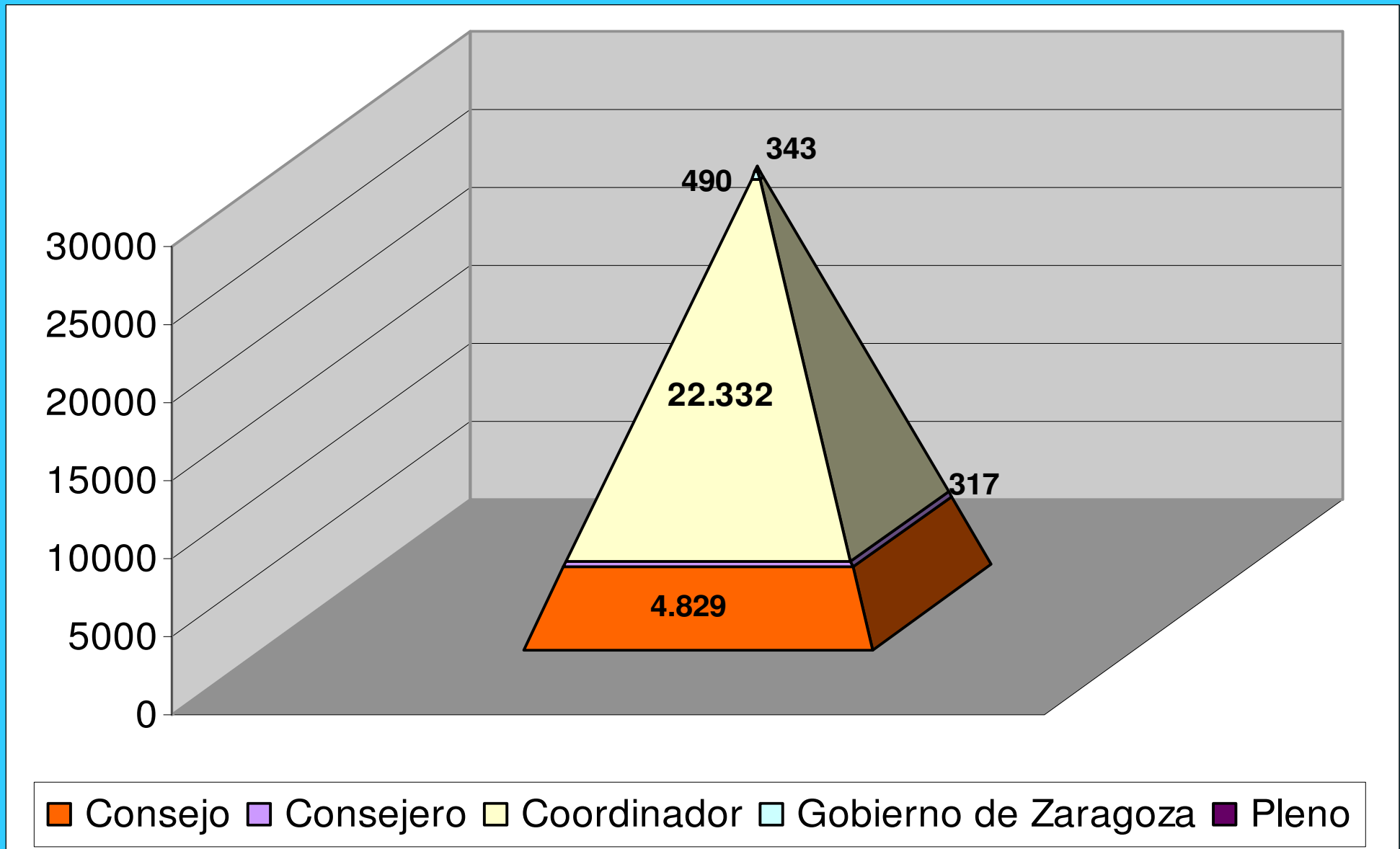


INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO: Salidas Totales/ Entradas Totales (AÑO 2010 - 2014)



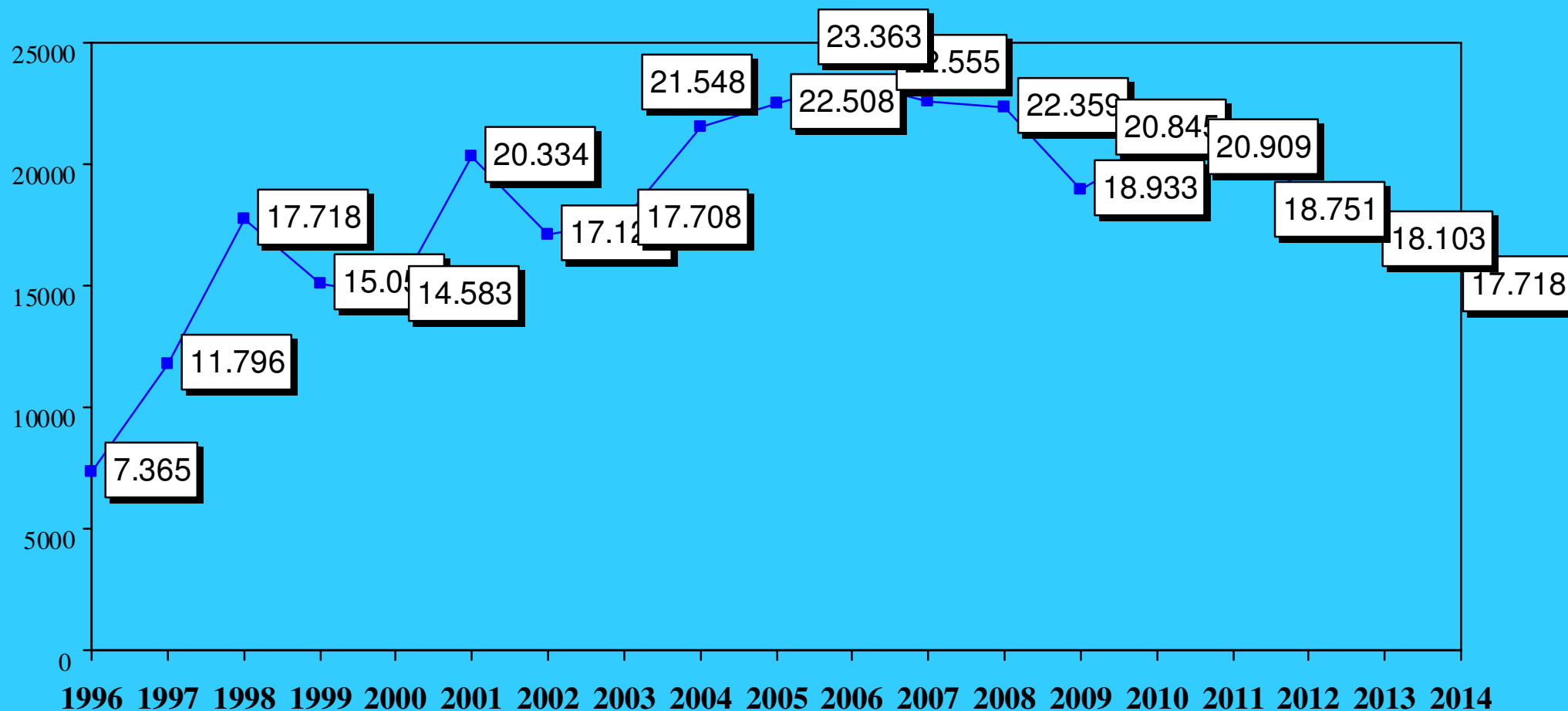
ORGANOS RESOLUTORIOS

Distribución anual de expedientes (2014)



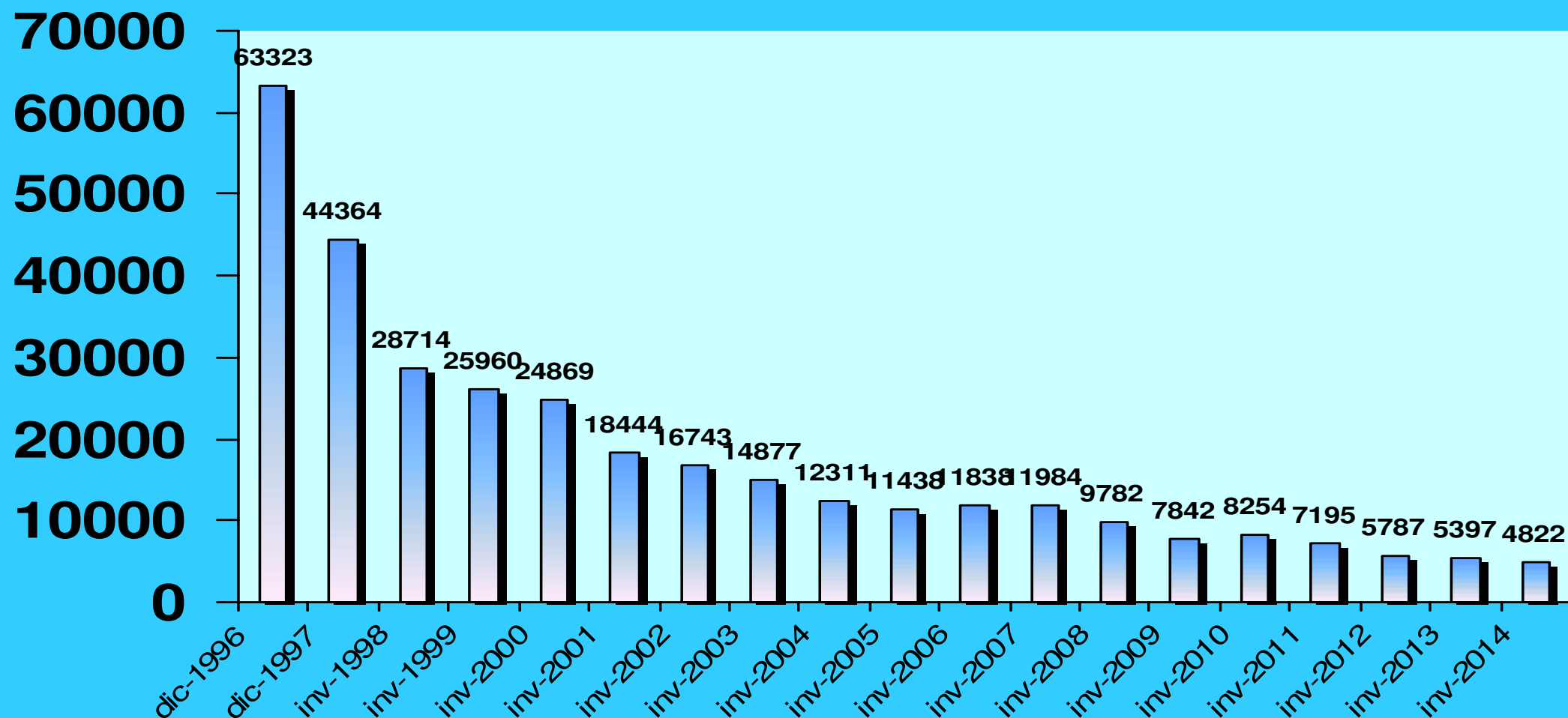
CONSEJO DE GERENCIA y resto de órganos Resolutorios

Evolución anual de expedientes. 1996 - 2014



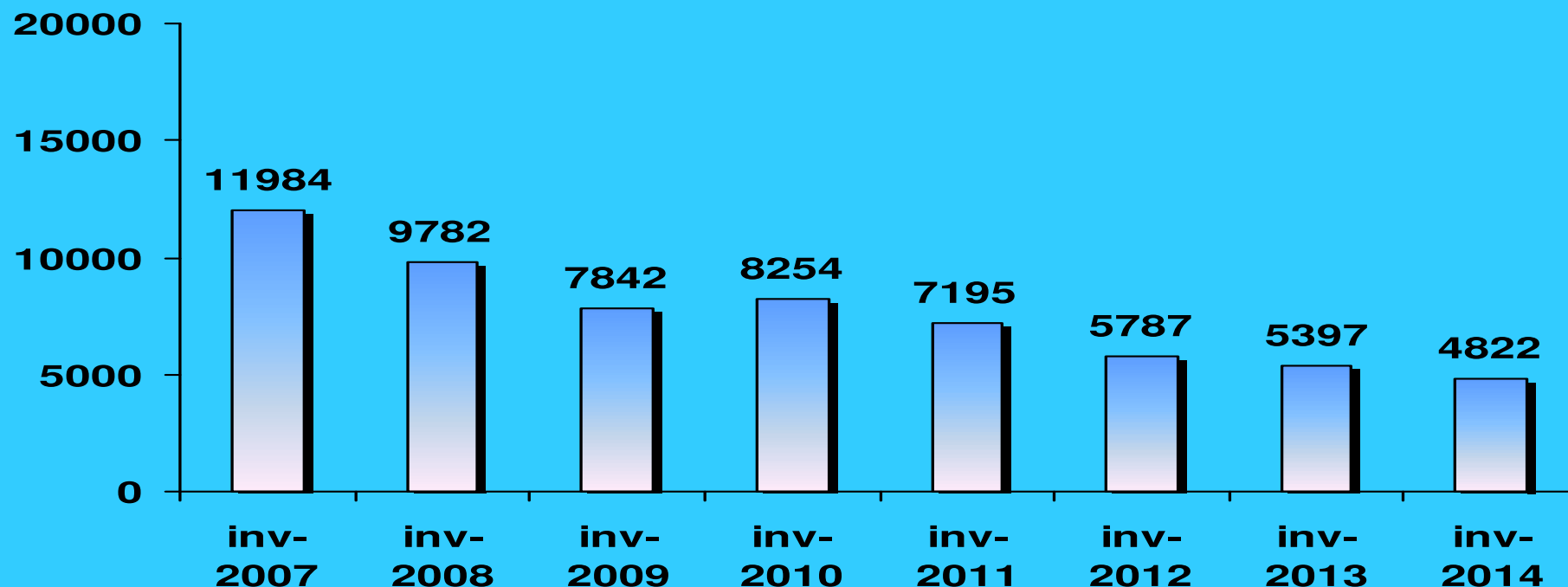
GESTION ADMINISTRATIVA: EXPEDIENTES PENDIENTES / EVOLUCION ANUAL.

1996 - 2014



Entr. año:	17.608	16.667	15.408	18.613	16.106	17.195	16.823	17.808	19.984	17.779	15.289	15.009	18.012	15.456	15.087	15.079	14.052
Entr. Acumulada:	33.987	50.654	66.062	84.675	100.781	117.976	134.799	152.607	172.591	190.370	205.659	220.668	238.680	254.136	269.223	284.302	298.354
Gest./Red. anual	34.043	18.849	17.300	23.444	18.937	18.770	18.912	18.129	19.584	17.633	17.492	16.948	17.600	16.515	16.495	15.469	14.627
Gest./Red. Acum	69.381	88.230	105.530	128.974	147.911	166.681	185.593	203.722	223.306	240.939	258.431	275.379	292.979	309.494	325.989	341.458	356.085

GESTION ADMINISTRATIVA EXPEDIENTES PENDIENTES: EVOLUCION ANUAL. 2007 - 2014



Entradas por año:	17.779	15.289	15.009	18.012	15.456	15.087	15.079	14.052
Entrada Acumulada:	17.779	33.068	48.077	66.089	81.545	96.632	111.711	125.763
Gestión/Red. Anual*:	17.633	17.492	16.948	17.600	16.515	16.495	15.469	14.627
Gestión/Red. Acum.:	17.633	35.125	52.073	69.673	86.188	102.683	118.152	132.779

*Media últimos tres años: 15.530

Productividad: tendencias

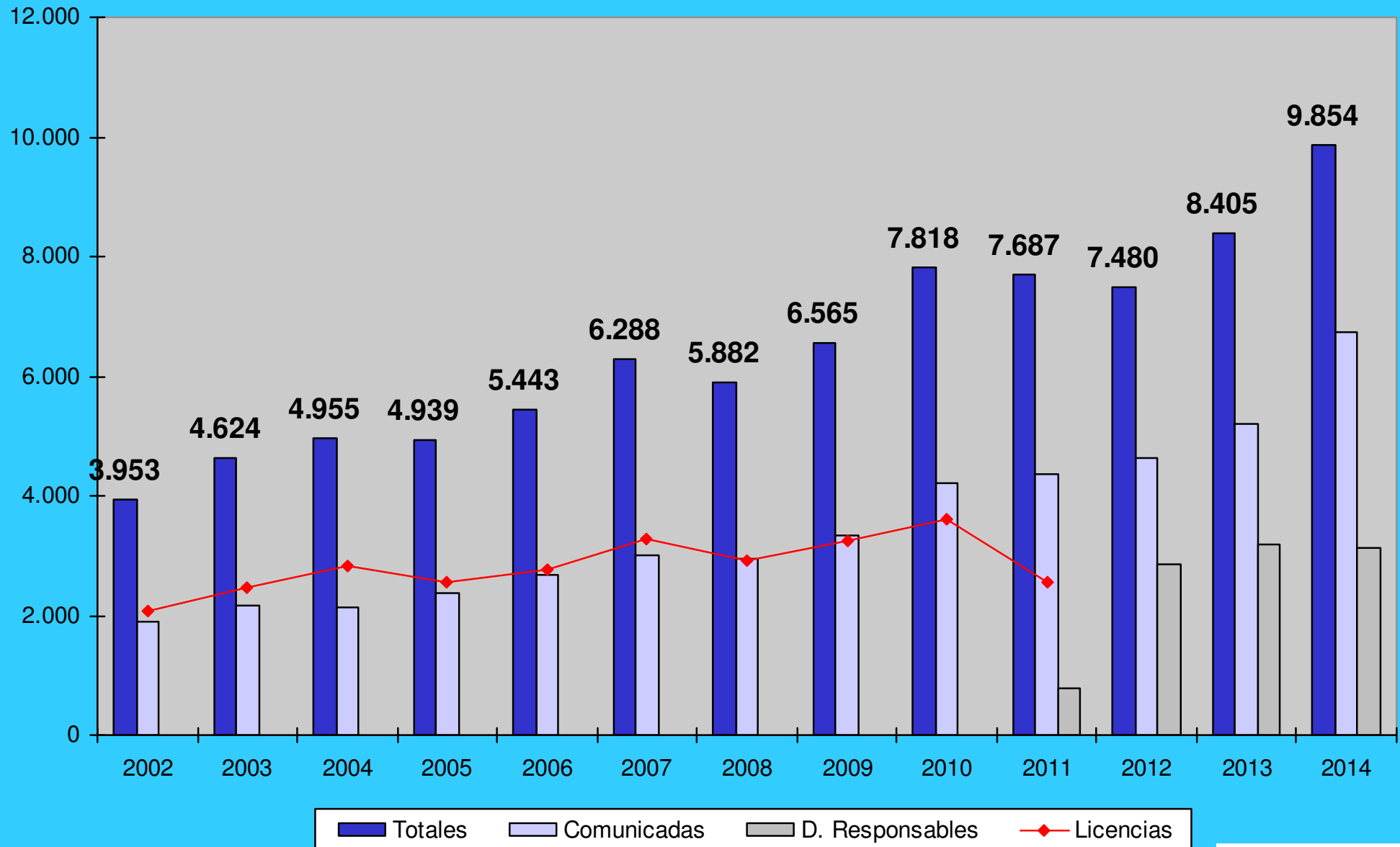
Ratio salida/entrada (14)	= 15.559 / 14.052 =	<u>1,11</u>
Ratio salida/entrada (13)	= 15.772 / 15.079 =	<u>1,05</u>
Ratio salida/entrada (12)	= 15.961 / 15.087 =	<u>1,05</u>
Ratio salida/entrada (11)	= 17.882 / 15.456 =	<u>1,15</u>
Ratio salida/entrada (10)	= 16.842 / 18.012 =	<u>0,94</u>
Ratio salida/entrada (09)	= 17.278 / 15.009 =	<u>1,15</u>
Ratio salida/entrada (08)	= 19.344 / 15.289 =	<u>1,26</u>
Ratio salida/entrada (07)	= 20.886 / 17.779 =	<u>1,17</u>
Ratio salida/entrada (06)	= 21.118 / 19.984 =	<u>1,05</u>
Ratio salida/entrada (05)	= 20.035 / 17.808 =	<u>1,13</u>
Ratio salida/entrada (04)	= 17.378 / 16.823 =	<u>1,03</u>

Ratio DConsejo/entrada (14)	= 17.718 / 14.052 =	1,26
Ratio DConsejo/entrada (13)	= 18.103 / 15.079 =	1,20
Ratio DConsejo/entrada (12)	= 18.751 / 15.087 =	1,24
Ratio DConsejo/entrada (11)	= 20.909 / 15.456 =	1,35
Ratio DConsejo/entrada (10)	= 20.845 / 18.012 =	1,16
Ratio DConsejo/entrada (09)	= 18.933 / 15.009 =	1,26
Ratio DConsejo/entrada (08)	= 22.359 / 15.289 =	1,46
Ratio DConsejo/entrada (07)	= 22.555 / 17.779 =	1,26
Ratio DConsejo/entrada (06)	= 23.363 / 19.984 =	1,17
Ratio DConsejo/entrada (05)	= 22.508 / 17.808 =	1,26
Ratio DConsejo/entrada (04)	= 21.548 / 16.823 =	1,28

OBRAS MENORES

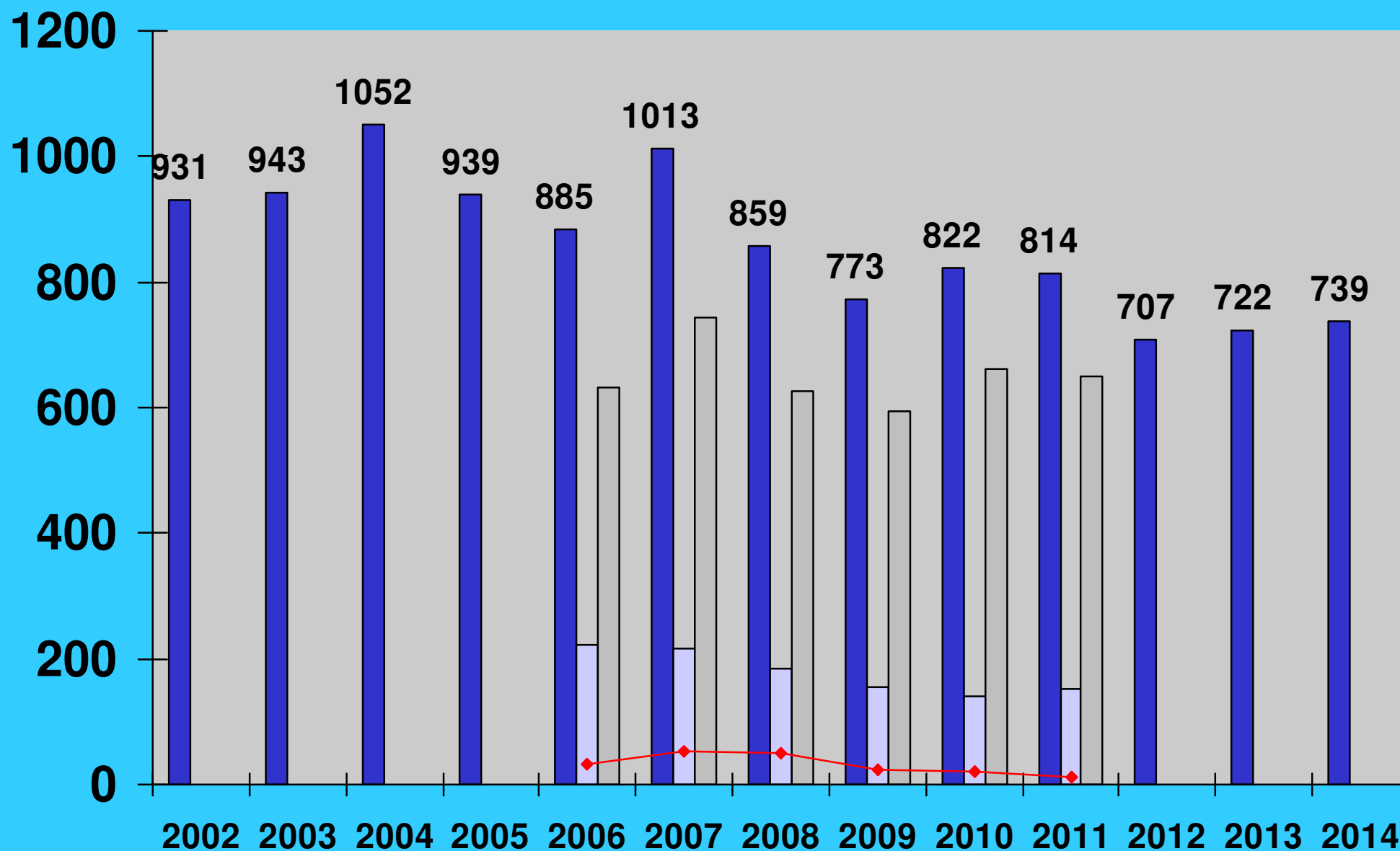
Resumen 2002 - 2014. Crecimiento sostenido

Consolidación en 2013 de comunicaciones y declaraciones responsables



VALLAS Y/O ANDAMIOS

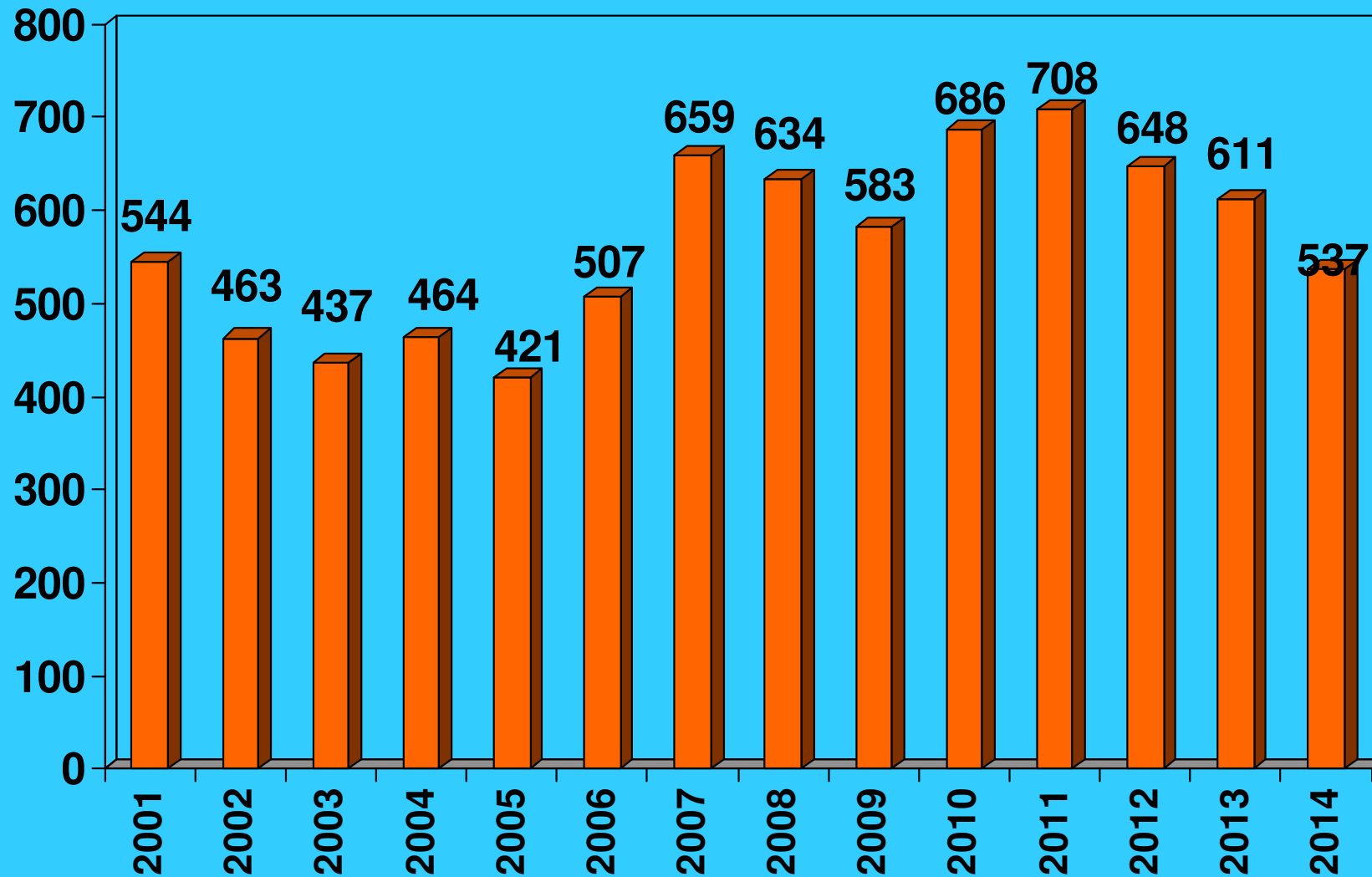
Resumen 2002 - 2014



■ Total ■ VALLAS ■ ANDAMIOS ◆ Vallas y Andamios

LICENCIAS URBANÍSTICAS Y DE APERTURA

Evolución de Expedientes Resueltos (años 2001 a 2014)

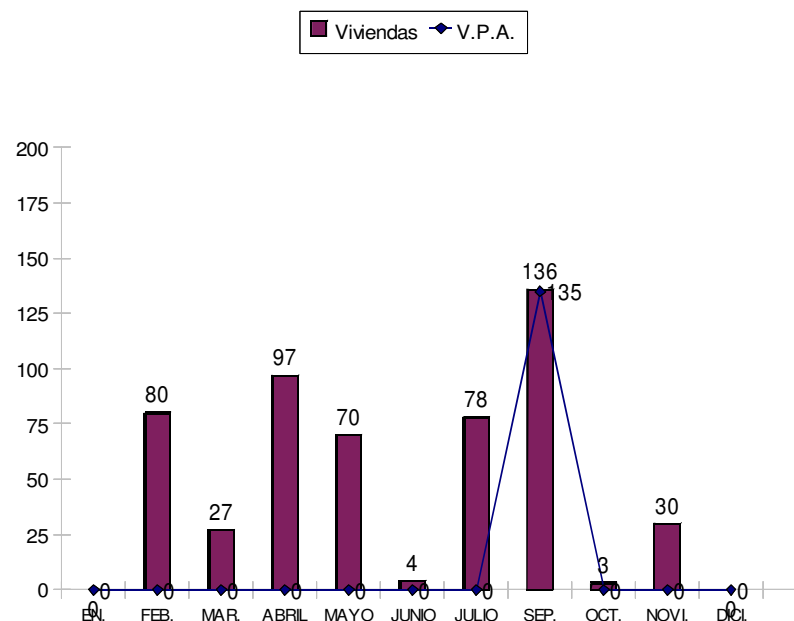


LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2014

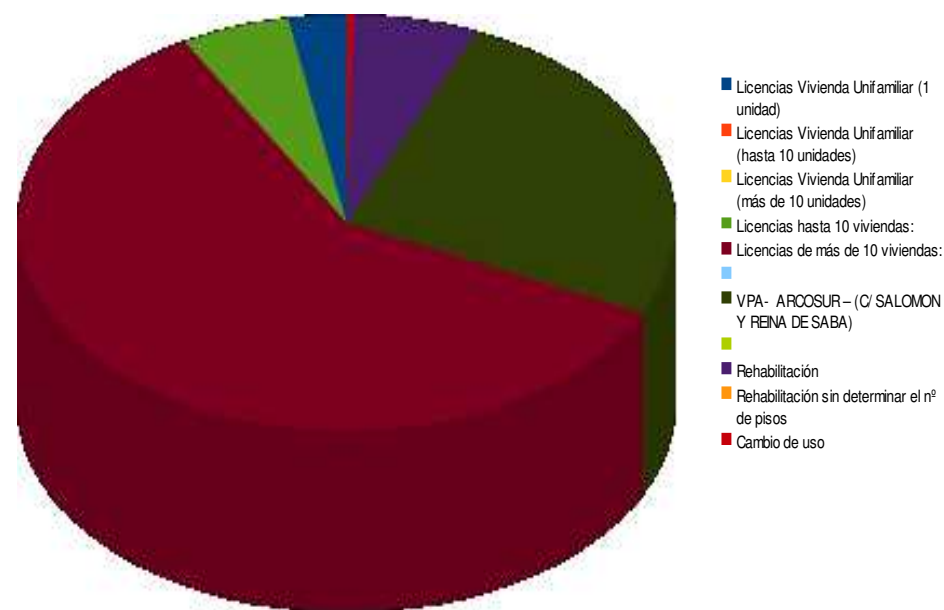
Distribución mensual y tipo de vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	15	15
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	0	0
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)	0	0
Licencias hasta 10 viviendas:	2	28
Licencias de más de 10 viviendas:	6	313
V.P.A (Arcosur)	1	135
Rehabilitación	5	32
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos	0	
Cambio de uso.....	2	2
TOTAL.....	31	525

Nº DE VIVIENDAS LIBRES / V.P.A. CONCEDIDAS. AÑO 2014



Nº DE VIVIENDAS POR TIPO DE LICENCIAS



LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

2007 - 2014

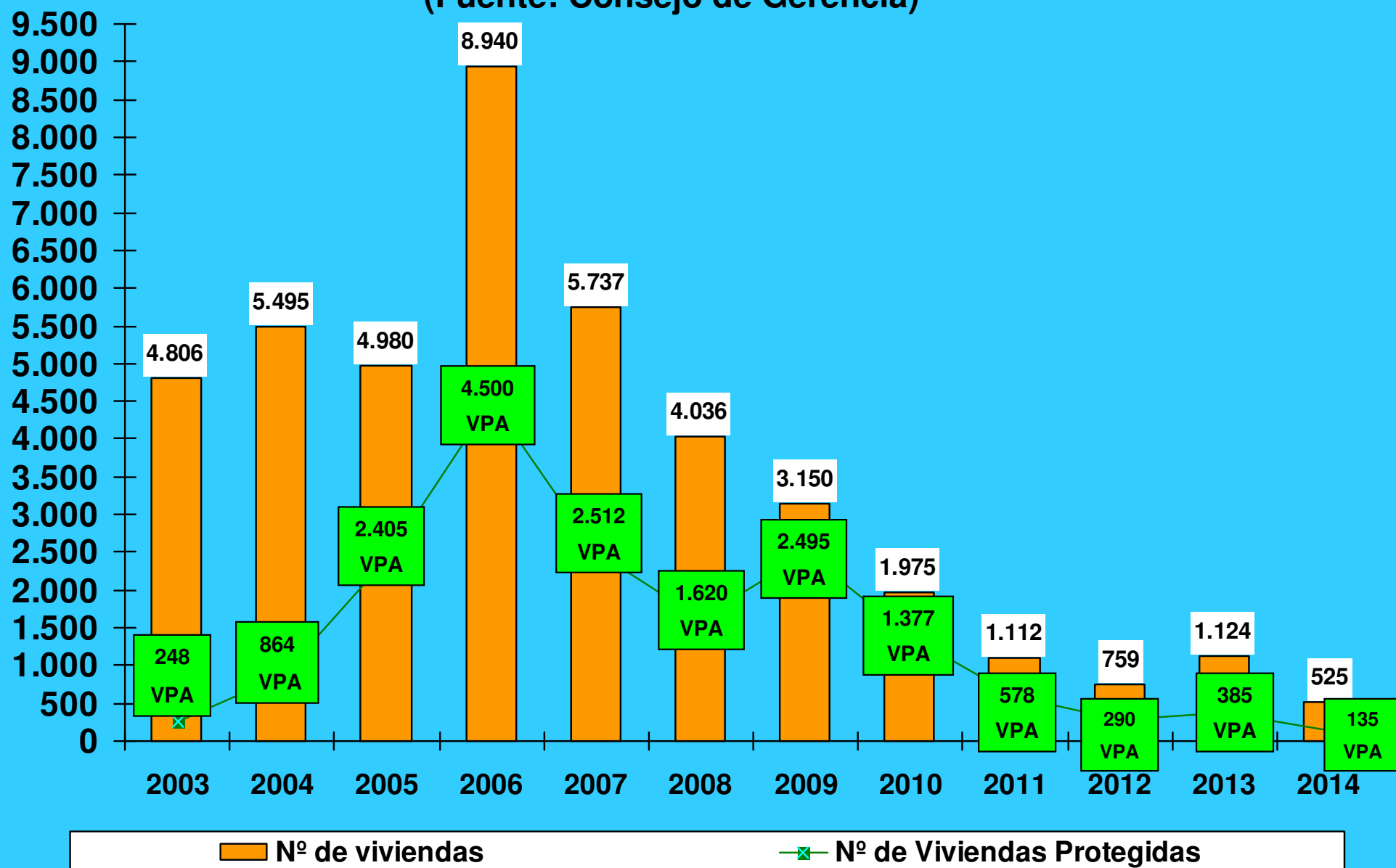
(Fuente: Consejo de Gerencia)

año	Viviendas	V.P.A.	%
2007	5.737	2.512	43,79
2008	4.036	1.620	40,14
2009	3.150	2.495	79,21
2010	1.975	1.377	69,72
2011	1.112	578	51,98
2012	759	290	38,20
2013	1.124	385	34,25
2014	525	135	25,71
TOTALES	18.418	9.392	40,39

LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

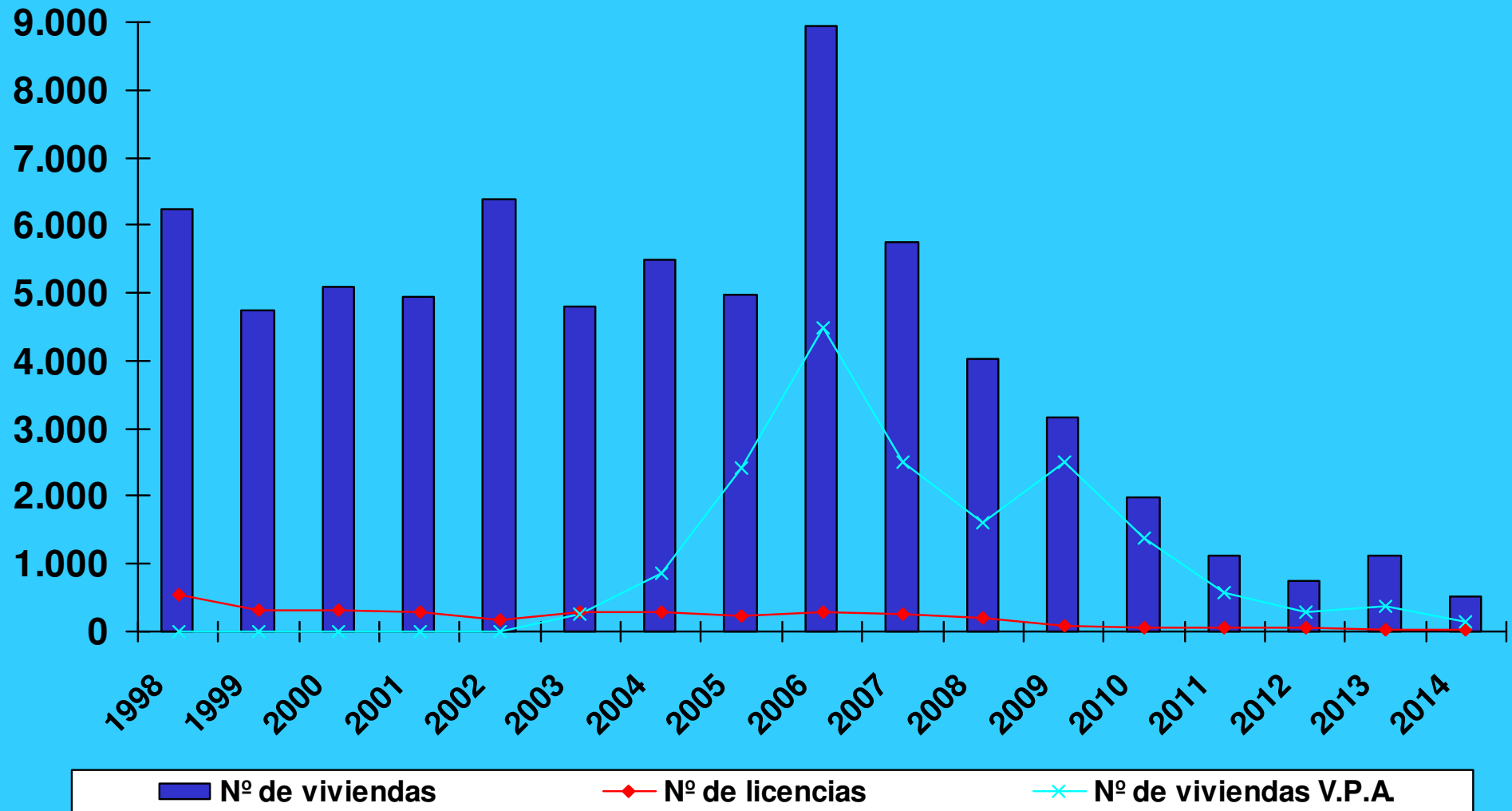
EVOLUCION 2003 - 2013

(Fuente: Consejo de Gerencia)



LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

(Fuente: Consejo de Gerencia)



Simplificación en la Intervención Administrativa

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

- Entrada en vigor en septiembre 2011 de la 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)

Convenios de Colaboración Institucional

Servicios de comprobación documental técnica o sobre el cumplimiento de la normativa aplicable en determinadas actuaciones urbanísticas mediante Informes de Idoneidad y Calidad Documental

- **Colegio de Ingenieros Industriales de Aragón y La Rioja (22 junio)**
- **Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales de Aragón (30 julio)**
 - **OCA Socotec S. A. (12 de septiembre)**
- **Colegio de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Zaragoza (25 noviembre)**
- **Demarcación de Zaragoza del Colegio de Arquitectos de Aragón (20 diciembre)**

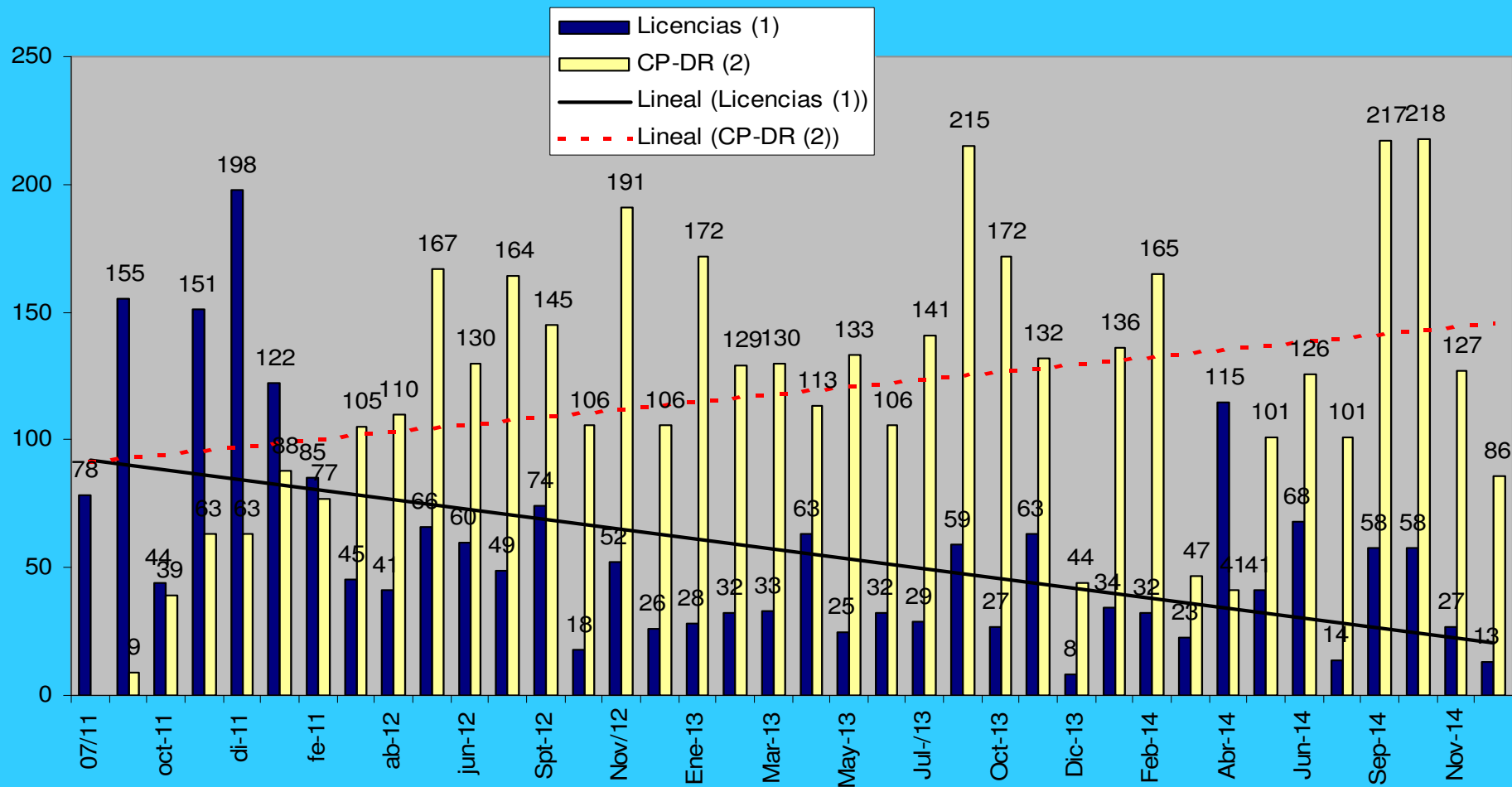
PERIODO: 15/10/2012 a 14/01/2015

- **INFORMES ICD EMITIDOS 958**
- **EXPEDIENTES INICIADOS 840**
- **EXPEDIENTES RESUELTOS 684**

Tipos Plazos de Resolución 2011-14

CUADRO EVOLUCIÓN LICENCIAS respecto a COMUNICACIONES / DECLARACIONES SEGÚN ORDENANZA MIAU

LICENCIAS, COMUNICACIONES PREVIAS (CP) Y DECLARACIONES RESPONSABLES (DR) DE JULIO 2011-DICIEMBRE 2014



(1) Licencias de Apertura, Inicio de Actividad, Funcionamiento, Cambios de Titularidad, Demolición y Altas de badén

(2) Todas las anteriores convertidas en comunicación previa y declaración responsable.

Dirección de Servicios de Información y Organización

Plazos de Resolución 2014

**Expedientes resueltos en el 2014 y (2013)*

- Seguimiento de plazos medios
 - Obras menores (total: 9.854) **en el momento**
 - Vallas y Andamios (total: 739) **en el momento**
 - A partir de septiembre 2011 entrada en vigor de la Ordenanza MIAU: comunicadas y declaraciones responsables, **en el momento**
 - Tomas de agua y vertido: 72,78% inmediatas y resto en 48 días
(Fuerte incremento de acometidas de vertido nuevas que han supuesto un 38% respecto a la entrada)
 - Apertura (Lic.): **19 días *** (21) (*PL 90 días*)
 - Comunicaciones previas **en el momento**
 - Licencias de gruas: **9 días *** (10) (*PL 90 días*)
 - Informes urbanísticos escritos: **16 días *** (25) (*PL 30 días*)
 - *Datos sujetos a desviaciones por diferencias entre SEA - tramit@ y subsanación de deficiencias (plazos menores, en solicitudes completas)*

Plazos de Resolución 2014

**Expedientes resueltos en el 2014 y (2013)*

Seguimiento de plazos medios de resolución:

- Licencia urbanística y de apertura: **47 días** (47) (*PL 120 días*)
(sin citaciones **32 días**)
- Licencias urbanísticas obra mayor: **70 días** (76) (*PL 90 días*)
(sin citaciones **97 días**)
- Estudios de detalle: **135 días** (168) (*sin plazo legal fijado*)
- Señalamiento de alineaciones y rasantes: **6 días** (6) (*PL 30 días*)
- Licencias de parcelación: **59 días** (109) (*PL 90 días*)
- Licencias acometida Gas: **45 días** (22) (*PL 90 días*)
- Licencias de actividad (Ambiental): **184 días** (152) (*PL 120 días*)
(sin citaciones **103 días**)
- Licencia de actividad (Espectáculos): **180 días** (158) (*PL 120 días*)
(sin citaciones **112 días**)

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

Plazos de Resolución 2014

**Expedientes resueltos en el 2014 y (2013)*

Seguimiento de plazos medios de resolución:

- Derribo (Lic./DR): **37 días** (39) (*PL 90 días*)
- Devolución de avales (Lic. Derribo): **97 días** (107) (*PL 90 días*)
- Ordenes de ejecución: **118 días** (115) (*PL 90 días*)
- Licencias de Inicio de Actividad: **154 días** (129) (*PL 90 días*)
 DR Inicio de Actividad: **control posterior 44 días (sin citaciones 69 días)**
- Funcionamiento:
 Licencias Funcionamiento **231 días** (218) (*PL 90 días*)
 (sin citaciones 82 días)

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

Objetivos sostenidos

- Descenso de expedientes pendientes
- Reducción de plazos de resolución
- Mayor proporción de resoluciones del total recaídas en expedientes con entrada en año actual (2014)

68,98 % en 2014 (10.732 sobre 15.559)

67,04 % en 2013 (11.437 sobre 15.772)

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)

Calidad en la Gestión: Objetivos 2012/14

*Actuaciones de “mejora continua”:
Mantenimiento de*

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

* Auditoría de Seguimiento 26, 27 y 28 de enero de 2015
con resultado satisfactorio

- 44 procesos certificados por AENOR

•PREVISIONES:

- ampliación de procesos en 2016 y
- próxima Auditoría 25, 26 y 27 de enero de 2016
- inicio adaptación a Norma ISO 9001:2015

* Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)



Innovación Tecnológica: objetivos

2008/14

- **Administración electrónica: el gran reto actual**
Procedimientos electrónicos: *continúan creciendo los procesos completos específicos de Urbanismo*
Servicios on-line (información urbanística; solares; cementerios)
Actualización de Portal de Urbanismo, Cita Previa por internet (servicios de Gerencia), Cementerios
- **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
- **Patrimonio Municipal del Suelo: *Carga de datos.***
- **Registro de Licencias *(24.814 locales - 36.433 licencias)* *Datos a 18-11-2014**
- **“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)**
Versión 3.0 2012 - 2013 disponible en web municipal
- **Gestión Integrada de Equipamientos en Arquitectura (SIARQ)**
 - **aplicación de estándares: mapas temáticos**

Administración electrónica: Objetivos 2011/14

- **Procedimientos electrónicos completos: plataforma Tramit@,** proceso en coordinación con la Dirección General de Ciencia y Tecnología:
 - * 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)
 - * inspección técnica de la edificación (ITE T251)
- **Puesta en marcha en 2014**
 - * licencia urbanística y apertura (T414)
- **Previsiones puesta en marcha 2015**
 - * señalamiento de alineaciones y rasantes (T 141) (2 de febrero)
 - * cambio de titularidad (marzo)
 - * inicio de actividad y puesta en funcionamiento
 - * suministros de gas, electricidad y telecomunicación
 - * reforma de viviendas, zonas comunes, accesibilidad,
 - * inspección técnica de la Actividad (ITA)
- **Medidas fiscales motivadoras Ordenanza nº 13**
 - * deducción en cuota (5%, máximo 300 €) de solicitudes electrónicas incluso en cuotas mínimas
 - * deducción de coste de informe de idoneidad y calidad documental
- **Colaboración con Colegios profesionales y entidades**
 - * informes de idoneidad y calidad documental; formación y difusión; normalización de formatos

Administración electrónica: Objetivos 2011/14

- Procedimientos electrónicos: Registro y Tramit@, procesos completos específicos de Urbanismo:**

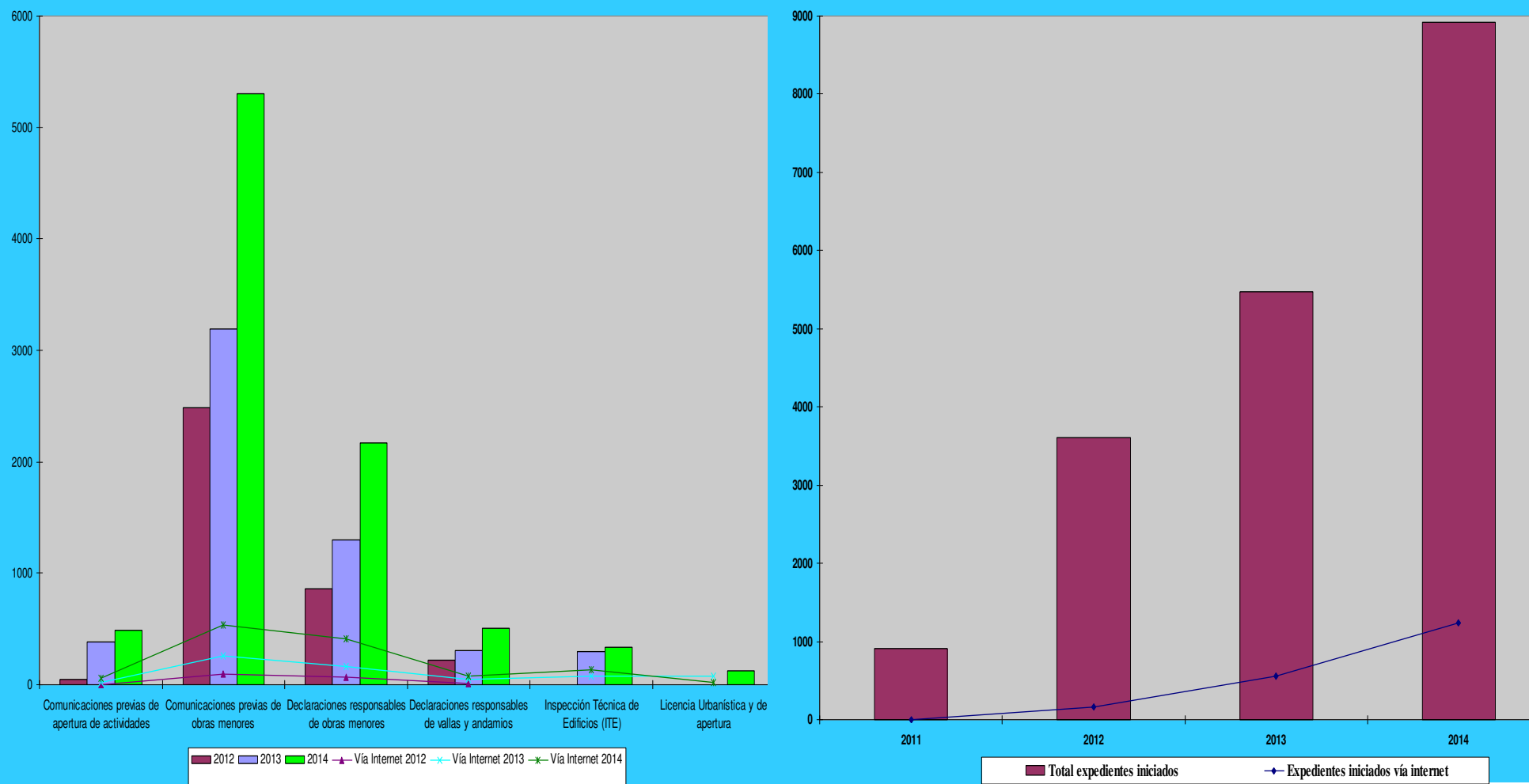
- * comunicaciones previas de obra menor (T014)
- * declaraciones responsables de obra menor (T014)
- * declaraciones responsables de vallas y andamios (T015)
- * comunicaciones previas de apertura de actividades (T546)
- * Inspección Técnica de la Edificación (T251)
- * Urbanística y apertura (T414)

AÑO 2014	Expedientes iniciados	Expedientes pedidos subsanar o requerir	Expedientes desistidos	Resoluciones conformes	Resoluciones disconformes	No incluidos	Vía Internet
Comunicaciones previas de apertura de actividades	484	222	1	391	68		56
Comunicaciones previas de obras menores	5.307	225	61	5.320	2	26	537
Declaraciones responsables de obras menores	2.166	320	86	2.048	10	54	407
Declaraciones responsables de vallas y andamios	505	59	21	475	5	13	75
Inspección Técnica de Edificios (ITE)	332		1	296	1		137
Licencia Urbanística y apertura	123		2	56	1		23
TOTALES	8.917	826	172	8.586	87	93	1.235

Administración electrónica: Objetivos 2011/14

Procedimientos electrónicos

Evolución total expedientes electrónicos (por tipos) e iniciados telemáticamente años 2011-2014



Administración electrónica: Objetivos 2011/14

- **Procedimientos electrónicos: Registro y Tramit@, coordinados con la Dirección General de Ciencia y Tecnología, 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)
 - * Inspección Técnica de la Edificación (T251)
 - * Urbanística y apertura (T414)
- **En el periodo 2011 - 2014 se aprecia la alta proporción de los expedientes electrónicos urbanísticos sobre el total de expedientes del mismo tipo en el ayuntamiento (excluidos documentos RC) que oscila del 67,53% en 2013 y 56,44% en 2014**

AÑOS	2011	2012	2013	2014
Registro General	566	971	1.340	2.836
Genérico (Procedimientos no urbanismo)	446	1.012	1.289	4.046
Urbanismo	909	3.614	5.470	8.917
RC	3.363	2.419	2.144	2.436

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES Y ACUERDOS (SEA)- TRAMITA

PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS. COMPARATIVA MENSUAL DE LA ENTRADA EN TRAMITA Y SEA. 31/12/2014

OBRAS MENORES

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	82	135	148	100	108	124	625	247	276	189	210	121	2.365	24,06
Tramita presencial ¹	504	556	583	612	781	787	285	224	558	628	572	439	6.529	66,42
Telemática	49	52	49	89	75	105	125	45	88	91	78	92	936	9,52
TOTAL	635	743	780	801	964	1.016	1.035	516	922	908	858	652	9.830	

VALLAS Y ANDAMIOS

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	12	20	11	12	12	13	58	14	29	23	13	17	234	31,71
Tramita presencial	32	25	32	36	62	47	20	20	38	47	43	28	430	58,27
Telemática	3	6	6	5	7	11	13	3	6	3	2	9	74	10,03
TOTAL	47	51	49	53	81	71	91	37	73	73	58	54	738	

APERTURAS

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA ²	38	61	74	48	55	32	64	41	54	57	47	42	613	55,83
Tramita presencial	41	26	47	45	47	27	43	19	30	38	32	34	429	39,07
Telemática	2	10	4	4	1	10	4	4	5	5	4	3	56	5,10
TOTAL	81	97	125	97	103	69	111	64	89	100	83	79	1.098	

ITE

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	2	1	9	3	0	3	9	6	2	3	4	3	45	11,94
Tramita presencial ¹	13	17	19	25	29	25	5	4	7	7	13	31	195	51,72
Telemática	2	7	6	15	16	6	10	7	14	24	9	21	137	36,34
TOTAL	17	25	34	43	45	34	24	17	23	34	26	55	377	

URBANÍSTICA Y APERTURA

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	53	65	57	75	51	54	57	32	30	48	37	34	593	83,29
Tramita						12	23	4	16	8	29	27	119	16,71
TOTAL	53	65	57	75	51	66	80	36	46	56	66	61	712	

FUENTE: SEA y TRAMITA

1-Diferencias entre SEA y Tramita por hora entrada Registro Electrónico

2- Incluye Cambios de Titularidad, Autorizaciones de Bebidas alcohólicas..

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Transparencia: información en Web 2014

• Información según los indicadores del Índice de Transparencia Internacional (ITA) relacionados con Área de Urbanismo (**Puntuación del Indicador: 100**) escala 1:100

• **Código e Indicador ITA :**

- 50. Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) y mapas y planos que lo detallan.
- 53. Modificaciones aprobadas del PGOU y los Planes parciales aprobados.
- 54. Convenios urbanísticos del Ayuntamiento y de las actuaciones urbanísticas en ejecución
- 55. Información precisa sobre los usos y destinos del suelo.
- 56. Normativa vigente en materia de gestión urbanística del Ayuntamiento
- 57. Proyectos, pliegos y criterios de licitación de las obras públicas
- 58. Modificaciones, reformados y complementarios de los proyectos de las obras más importantes
- 59. Empresas que han concurrido a la licitación de las obras públicas
- 60. Empresas que han realizado las obras públicas más importantes.
- 61. Información sobre las obras más importantes de infraestructura que están en curso
- 62. Difusión periódica de información sobre las obras de infraestructura realizadas, y/o las aprobadas pendientes de ejecución (informes, comunicados, notas de prensa, etc.).
- 64. Proporción de ingresos del Urbanismo: ingresos derivados del urbanismo/Ingresos totales.
(se indican en la web los conceptos incluidos como Ingresos urbanísticos: Licencias urbanísticas, IBI, ICIO, aprovechamiento urbanístico, enajenación de terrenos, etc).

• **Previsión nueva información en 2015:**

- Jurisprudencia de Urbanismo (febrero)
- Registro de Licencias, Comunicaciones Previas y Declaraciones responsables (febrero)
- Registro de Solares.
- Sanciones firmes en materia de disciplina urbanística

Servicios en Web: Objetivos 2005/14

	<u>2004</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>	<u>2007*</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012**</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Información urbanística en línea y SIAC.....	932	800	1.689	1.762							7.709
Planeamiento				65.235	68.039	97.069	111.673	98.374	129.277	78.807	79.509
Gerencia				56.729	76.202	71.883	75.160	79.813	67.245	49.827	51.258
Guía de Procedimientos					49.410	34.069	38.893	38.614	15.639	10.744	13.139
Trámites urbanísticos	5.560	12.671	10.143	19.760	17.179	20.563	12.801	11.909	17.646	18.264	25.901
Arquitectura				17.434	15.905	13.776	11.831	9.762	8.603	3.484	5.856
Normativa				14.229	8.436	3.598	3.628	3.173	5.684	4.691	8.640
Topografía, planos,				13.978	20.105	20.313	20.960	17.718	12.130	11.265	2.384
Contratos				13.469	2.754						
Vivienda				12.154	10.754	11.491	41.628	8.894	7.764	3.828	4.904
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		2.886	1.366
Catálogo de edificios protegidos	5.757	3.684	9.972	8.644	4.991	8.377	9.775	10.967	6.263	2.609	4.296
SIGURPZ				6.756	12.823	8.999	11.116	14.601	7.881	15.132	15.566
Cita Previa							2.574	2.306		7.521	12.533
Tablon Municipal								1.606			
Callejero (Fiscal)				6.486	3.771				1.690	722	648
Criterios Interpretación				4.353	2.310	5.318	4.933	3.305	887		
PICH				1.929					1.408		620
Preguntas frecuentes				1.709					1.642	1.439	1.765
Antenas, bares,									1.507		587
Cementerios									616	294.994	283.619
Sugerencias sobre solares	610		36								
Inspección Técnica de la Edificación ITE.....	1.202					1.973	4.154	2.051	2.718	4.216	4.042
Notificaciones mediante SMS(4º trimestre 04) .	278	809	986	1.431							
Entradas directas en Web www.zaragoza.es...	26.119	44.398	76.075								
VISTAS	41.981	63.495	102.223	299.981	307.822	314.412	329.740	306.848	112.938	360.637	342.204
VISUALIZACIONES				597.377	579.544	599.027	646.201	564.740	619.929	558.136	525.523
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

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Importante aumento de usuarios del servicio (SIAC) en 2014
Implantación y desarrollo de tramitación electrónica



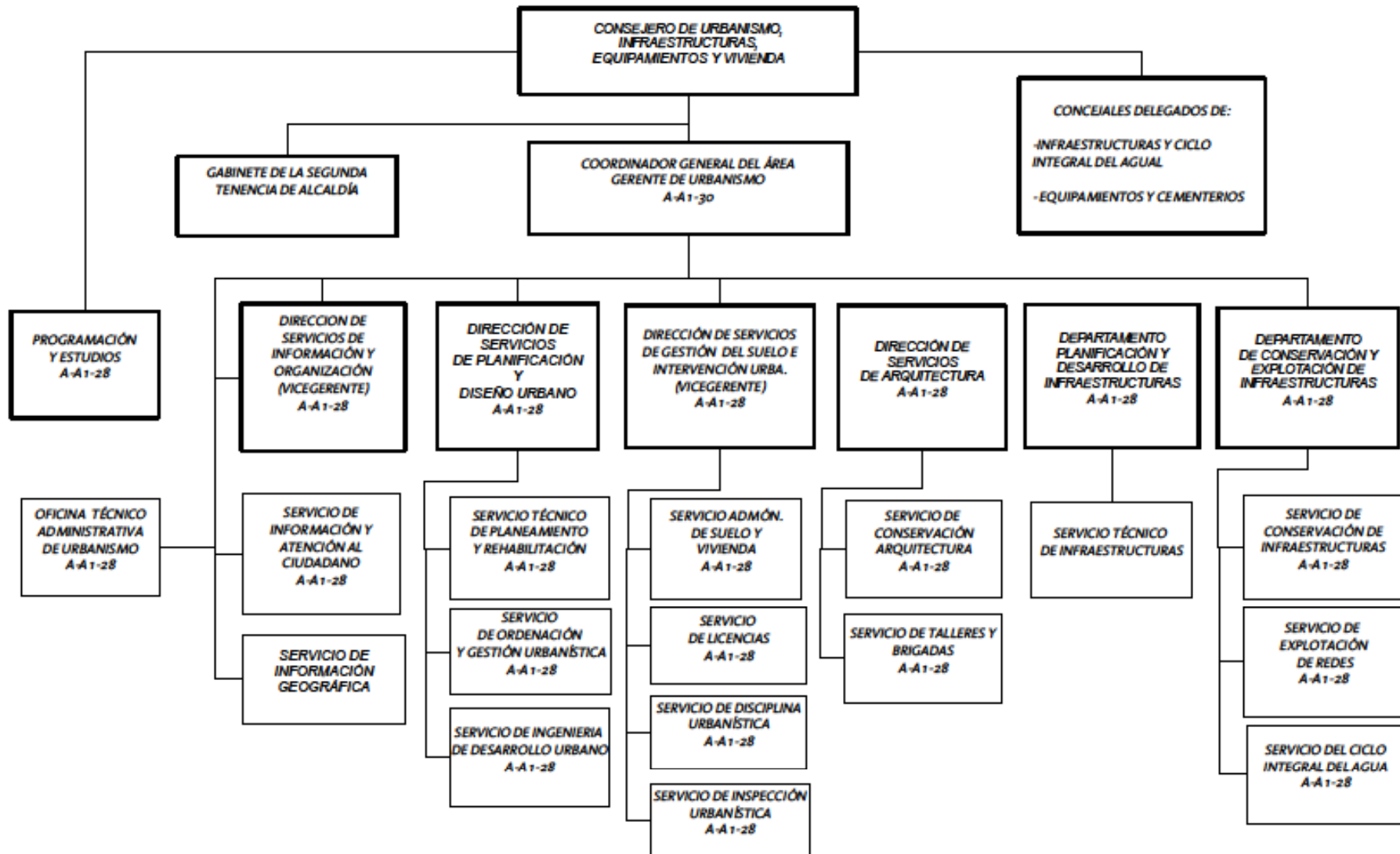
Seguimiento de la Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos 2014

• 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 **850 encuestas**, 464 telefónicas (54,60 %) y 386 on line (45.40 %).
- Nivel de satisfacción global: **3,51 (2014)**, 3,51 (2013), 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: **80,52 (2014)**, 80,24 (2013), 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
- Mas información en www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/gerencia/satisfaccion.htm

Estructura organizativa

ORGANIGRAMA DEL AREA DE URBANISMO, INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTOS Y VIVIENDA. GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO



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

AREA DE URBANISMO, INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTOS Y VIVIENDA

Presupuesto inicial 2012		103.473.906 euros
(GUR 59.364.457 / INF 40.769.292 / VIVIENDA 3.340.157 euros)		
Presupuesto inicial 2013		98.696.806 euros
(GUR 8.495.686 / CEM 1.024.626 / EQUI 58.814.862 / INF 27.189.290 / VIV 3.172.342)		
Presupuesto inicial 2014		98.680.434 euros
(GUR 11.541.796 / CEM 574.626 / EQUI 53.136.049 / INF 30.255.619 / VIV 3.172.342)		



Zaragoza

AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Trabajamos por la mejora continua y la calidad



en la gestión al servicio del ciudadano



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO