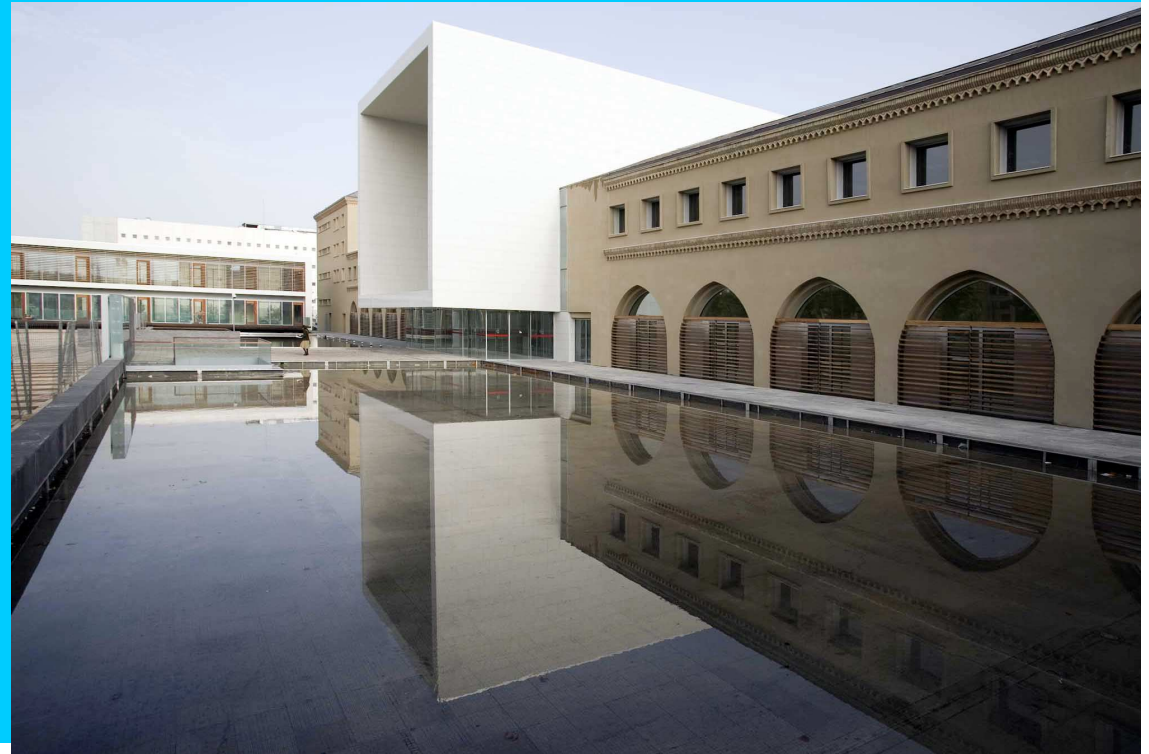


GERENCIA DE URBANISMO

Gestión Administrativa

INFORME DE
SITUACIÓN

DICIEMBRE 2017



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Informe: contenido y características

• Situación de la Gestión Administrativa de la Gerencia de Urbanismo, a cierre del año 2017, referida a:

- Expedientes y aportaciones (SEA)
- Obras Menores, Vallas y andamios (SEA)
- Obras Menores, Vallas y Andamios, apertura actividades, ITE, urbanística y apertura, alineaciones y rasantes, urbanística de reforma (tramit@)
- Resto de solicitudes (BD Locales)
- Atenciones al ciudadano (BD gestión de turnos)
- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015
- Evaluación de la Satisfacción de los usuarios
- Administración electrónica y proyectos de innovación
- Relaciones Institucionales

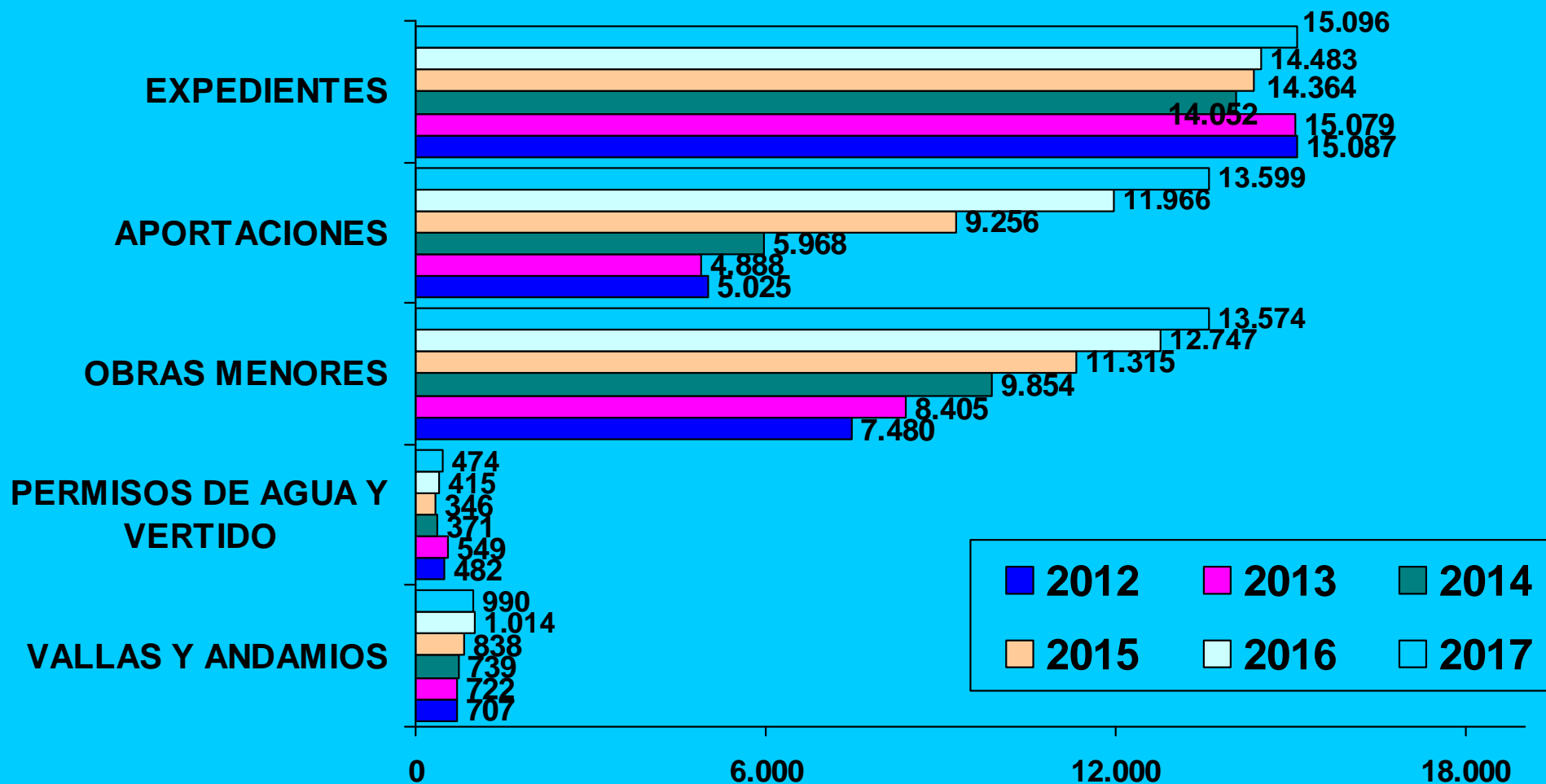
• Cuadros e indicadores periódicos de actividad

- Fuentes: SEA, tramit@, Qmatic, Sede electrónica, Bases de Datos y Sistemas locales
- Elaboración propia

Sistema de Seguimiento y Control de la Gestión

- Control semanal dictámenes en Consejo de Gerencia y otros órganos resolutorios (Pleno, Gobierno, Consejero y Coordinador)
- Seguimiento mensual de entradas y salidas de expedientes
- Evaluación mensual de situación de carga pendiente
- Inventario anual de expedientes (noviembre)
- Atenciones al ciudadano (evaluación mensual)
- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 (auditoría anual)
- Evaluación de la Satisfacción de los usuarios (anual)
- Proyectos de innovación: según programa

ACTIVIDADES E INDICADORES



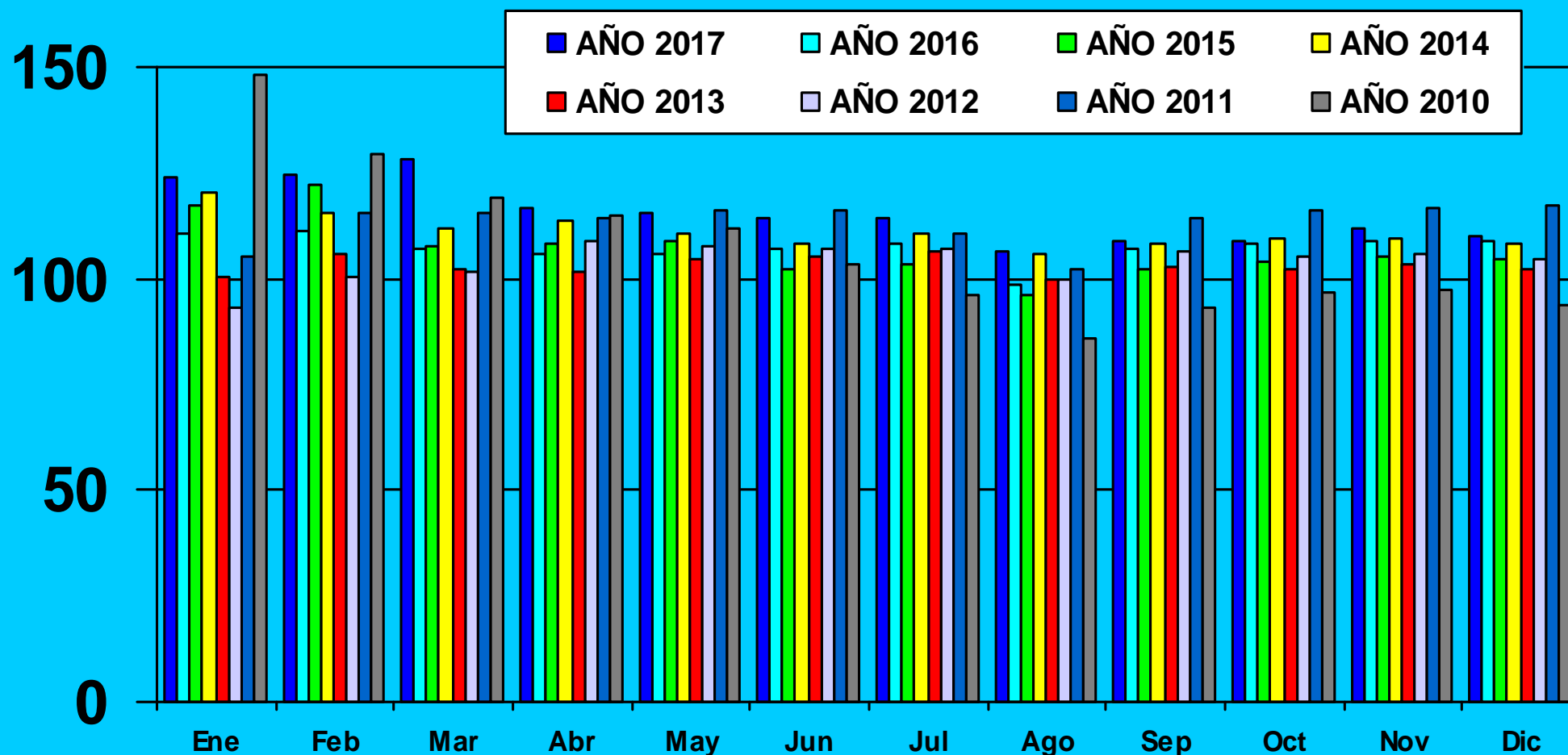
Total 2012: 28.781 Total 2013: 29.643 Total 2014: 30.984

Total 2015: 36.119 Total 2016: 40.625 Total 2017: 43.733

EXPEDIENTES POR TEMA CON ENTRADA SUPERIOR A 70. AÑO 2017

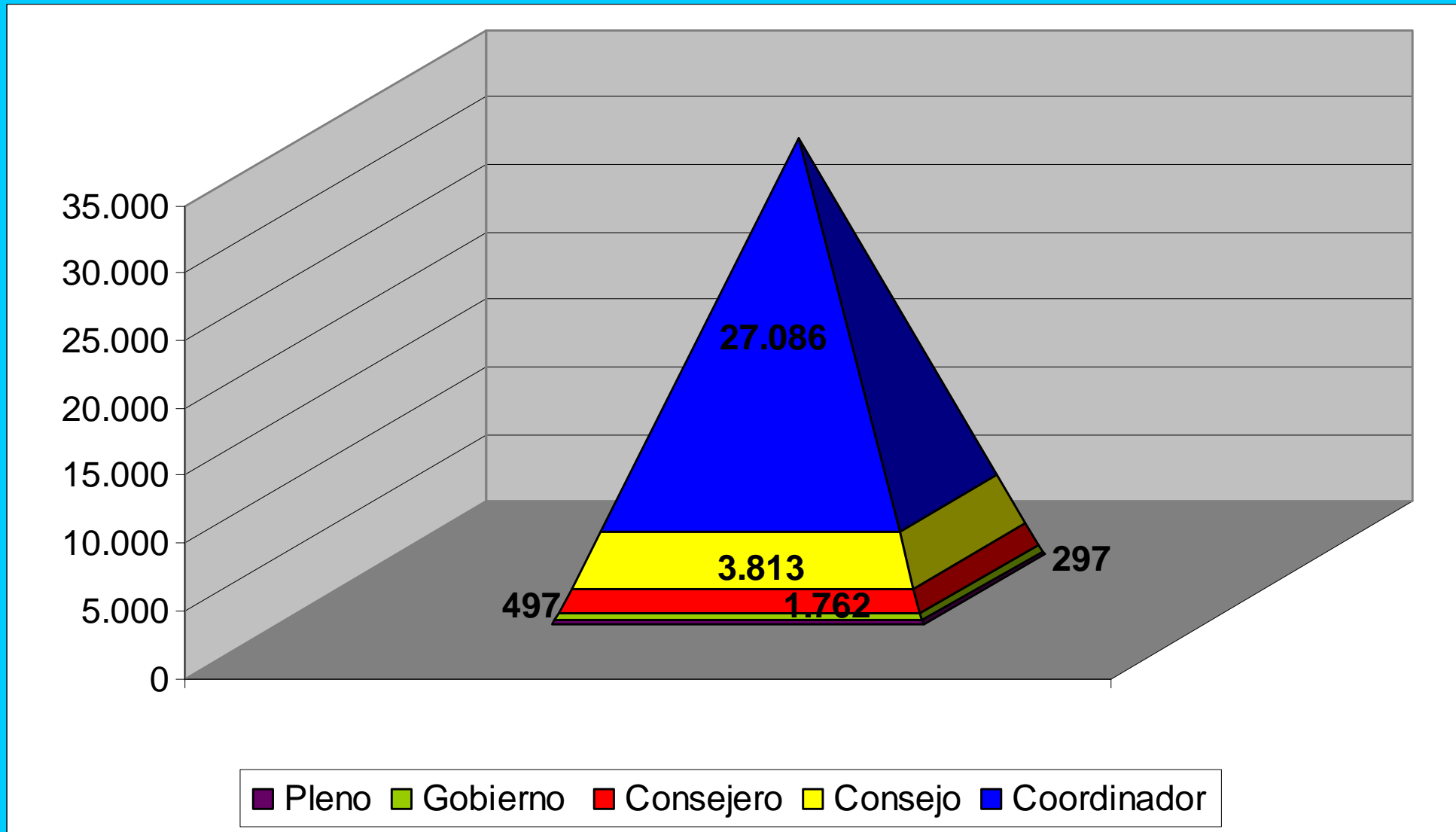
cd-tema		TOTALES
T014	OBRAS MENORES	13.574
X023	TITULARIDAD BIENES FUNERARIOS	1.334
T406-X406	URBANISTICA OBRA MAYOR, REFORMA	1.112
T015	VALLAS Y/O ANDAMIOS	990
X805	TRAMITACIÓN DENUNCIAS LEY 11/2005	989
X548	FUNCIONAMIENTO	880
X450	DENUNCIAS DE OBRAS	810
T546-X546	COMUNICACION PREVIA APERTURA	793
T414-X414	URBANISTICA Y APERTURA	733
X724	OBRAS MENORES/AGUA-VERTIDO/DES-REN-DENEG	502
	PERMISOS DE AGUA Y VERTIDO	474
X137	P.ESPECIALES REDAC.DE PARTE Y SUS MODIF.	433
X232	DEFICIENCIAS SEGURIDAD EDIF.NO CATALOGAD	393
X804	TRAM.DENUNCIAS (RUIDOS,HUMOS,AGUAS)	339
T251-X251	INSPECCION TECNICA EDIFICIOS	337
X462	COMUNICACIONES COL. ARQUITECTOS Y OTROS	316
X326	INSTALACIONES GAS (GAS ARAGON Y OTROS)	314
X323	BADENES	307
X811	DEN.POLICIA BARES SIN LICENCIA APERTURA	279
X456	RECURSOS CONTRA ACUERDOS DISCIPLIMARIOS	251
X547	INICIO ACTIVIDAD	217
X021	VARIOS CEMENTERIO	203
X103	INFORMES URBANISTICOS EN GENERAL	202
X237	SOLARES MAL ESTADO DE CONSERVACION	202
X325	INSTALACIONES ELECTRICAS (ERZ Y OTROS)	187
X240	DESCALIFICACION VIVIENDAS V.P.O.	179
X404	OBRA MAYOR NUEVA EDIFICACION	174
X725	RECURSOS OBRAS MENORES	168
T141-X141	SEÑALAMIENTO ALINEACIONES Y RASANTES	165
X608	DEFICIENCIAS EDIF.CATALOGADOS (C.H.)	151
X448	ACONDICIONAMIENTO LOCAL Y ACTIVIDAD	132
X892	VARIOS MANTENIMIENTO	130
X127	INICIATIVA S.COMPENSACION/JUNTAS COMPEN.	126
X403	OBRA MAYOR SOMETID.LEY PROTEC.AMB.ARAGON	126
X818	RECURSOS	124
X415	ACTIVIDAD Y ACOND.LOCAL LEY 11/2005	123
X417	LICENCIA AMBIENTAL CLASIFICADA	99
X201	JEFATURA ADMON SUELO(AS.ESPECIALES.)	97
X461	LICENCIA PRIMERA OCUPACION	76
X024	TASAS Y TARIFAS CEMENTERIO	71
RESTO TEMAS CON ENTRADA INFERIOR A 70		2.022

INDICADOR DE GESTIÓN ACUMULADO: Salidas Totales/ Entradas Totales (AÑO 2010 - 2017)



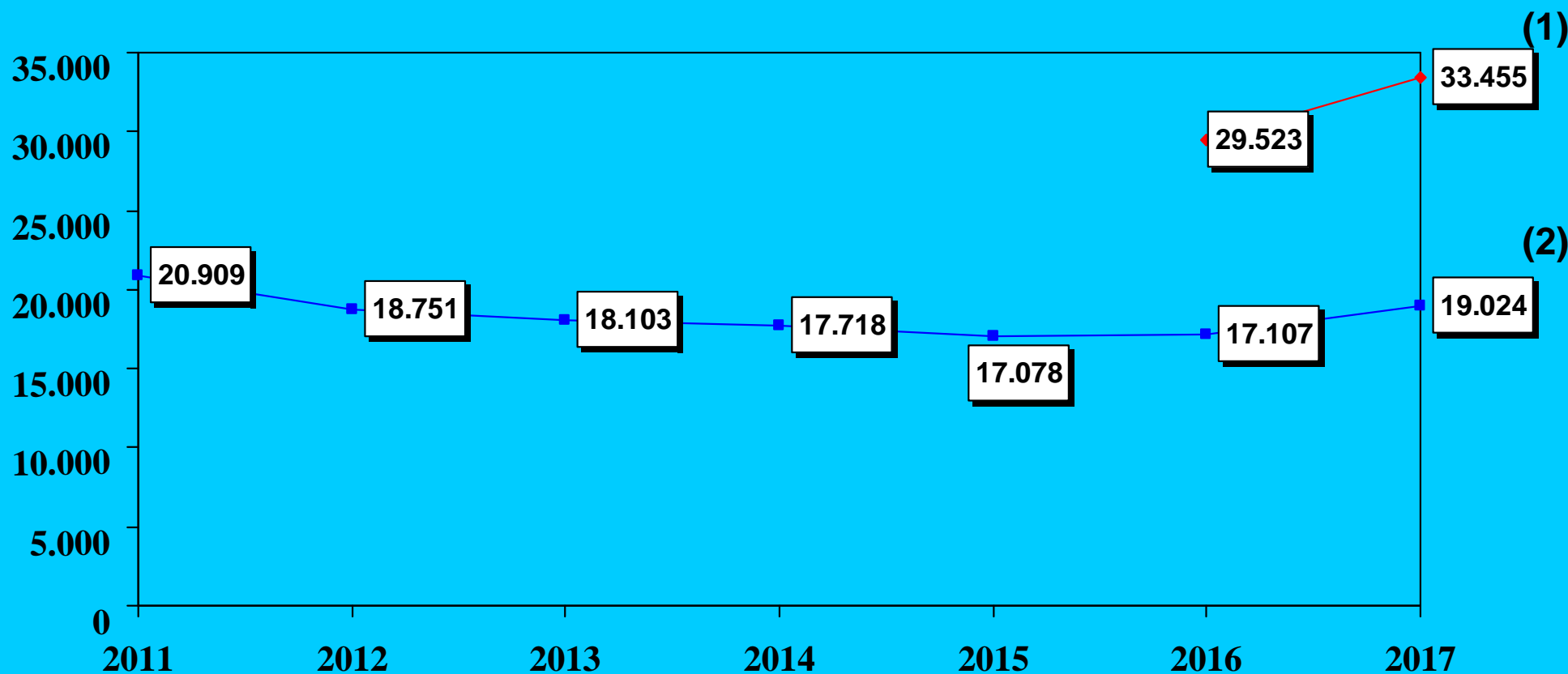
ACUERDOS Y RESOLUCIONES

Distribución anual de expedientes por órganos resolutorios
-incluye obras menores, vallas y/o andamios y permisos de agua - (2017)



ACUERDOS Y RESOLUCIONES

de Consejo de Gerencia y resto de órganos resolutorios
Evolución anual de expedientes. 2011 - 2017

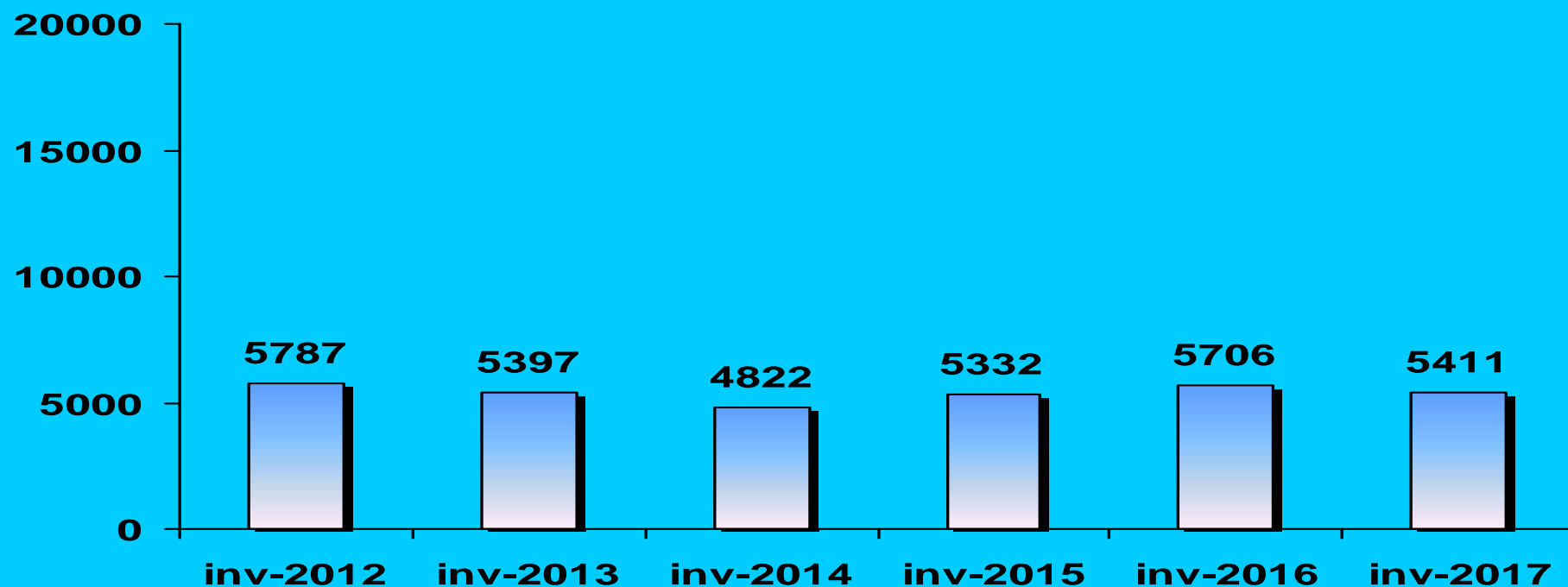


(1) Incluye obras menores, vallas y/o andamios y permisos de agua

(2) Sin incluir obras menores, vallas y/o andamios y permisos de agua

GESTION ADMINISTRATIVA: EXPEDIENTES PENDIENTES

EVOLUCION ANUAL: 2012 - 2017

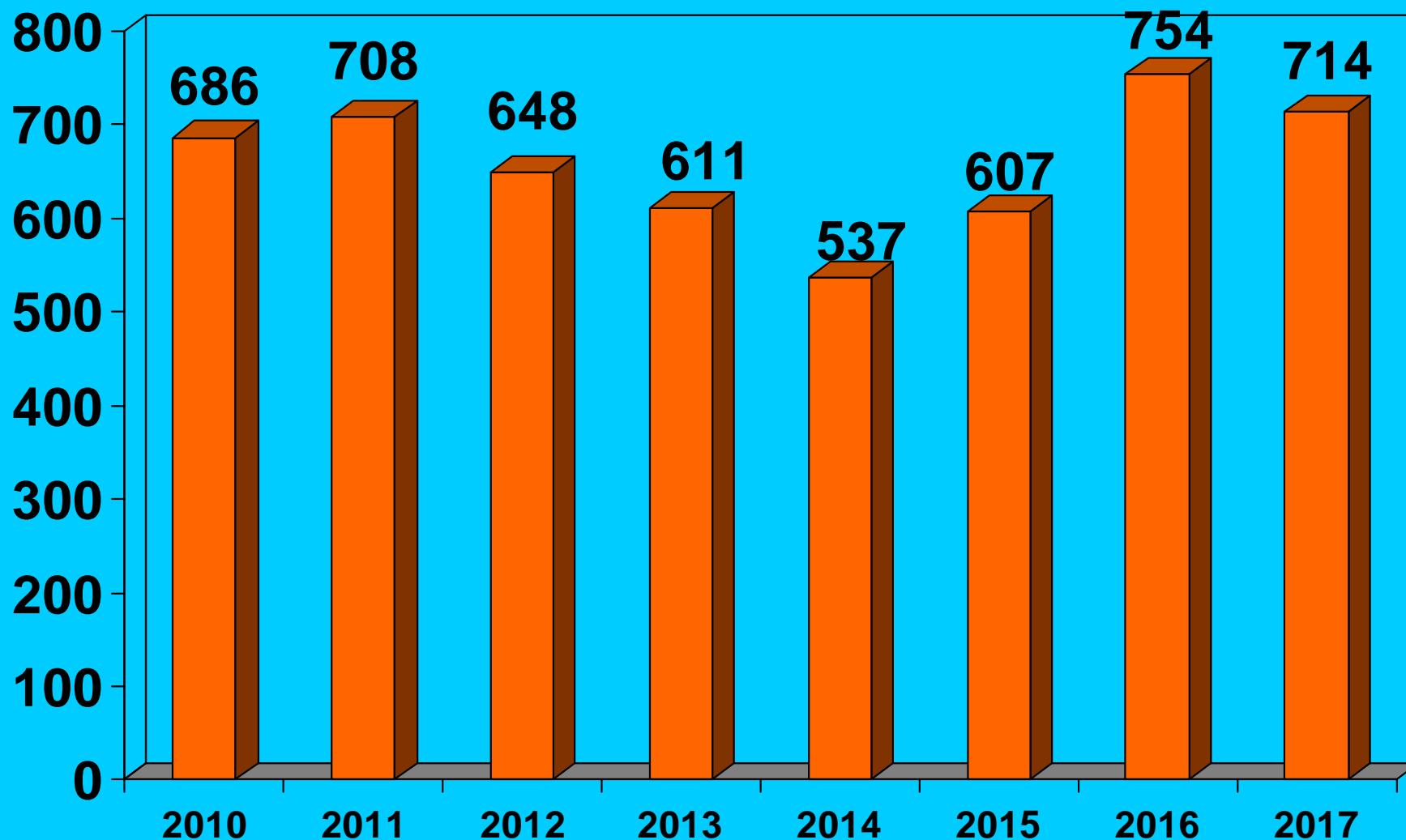


Entradas por año:	15.087	15.079	14.052	14.364	14.483	15.096
Entrada Acumulada:	30.543	45.622	59.674	74.038	88.521	103.617
Gestión/Red. Anual*:	16.495	15.469	14.627	13.854	14.109	15.391
Gestión/Red. Acum.:	33.010	48.479	63.106	76.960	91.069	106.460

*Media últimos tres años: 14.451

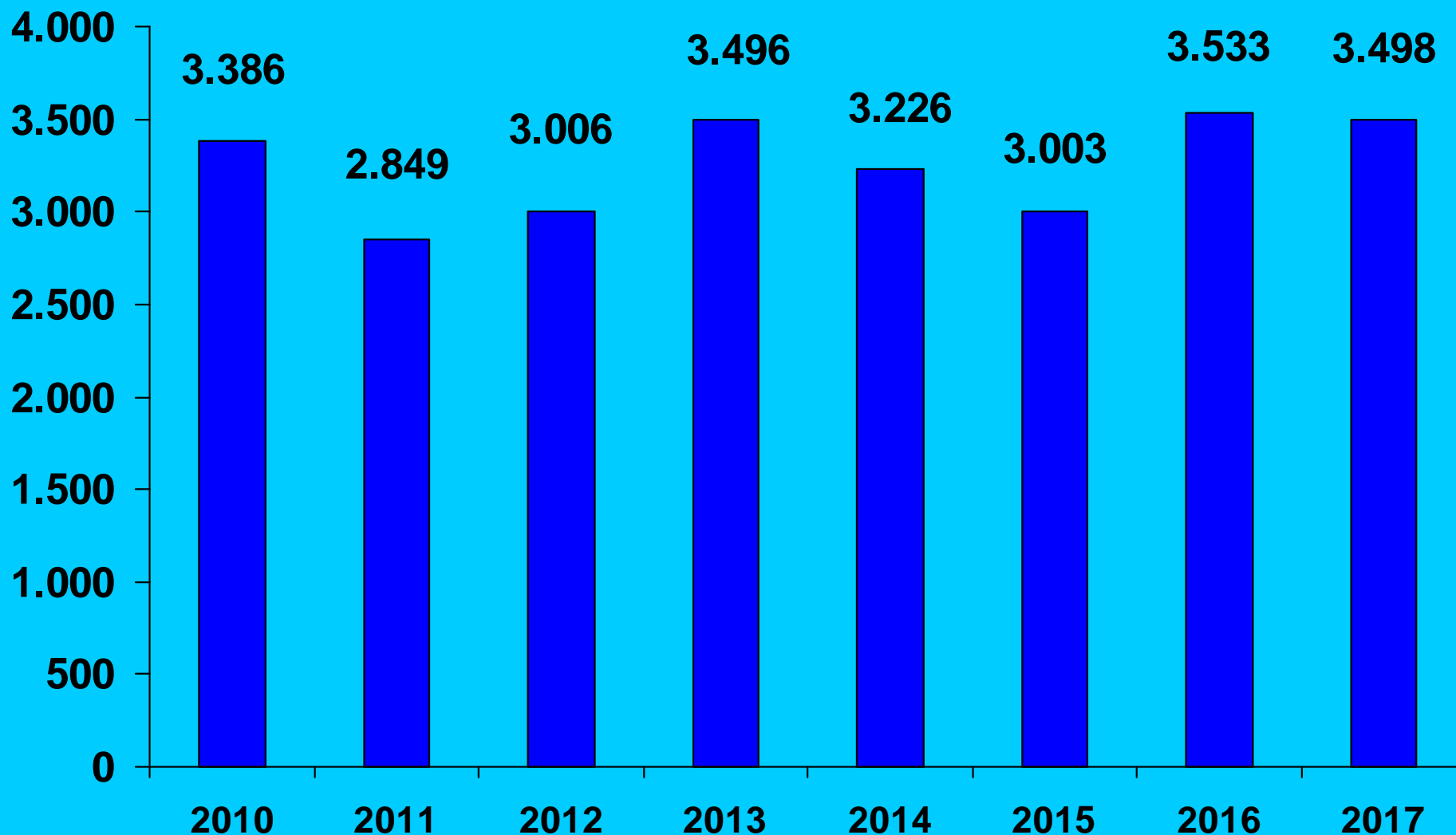
LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES URBANÍSTICAS Y DE APERTURA

Evolución de expedientes resueltos (años 2010 a 2017)



LICENCIAS, DECLARACIONES RESPONSABLES Y COMUNICACIONES PREVIAS SOBRE ACTIVIDAD *

Evolución de expedientes resueltos: años 2010 a 2017



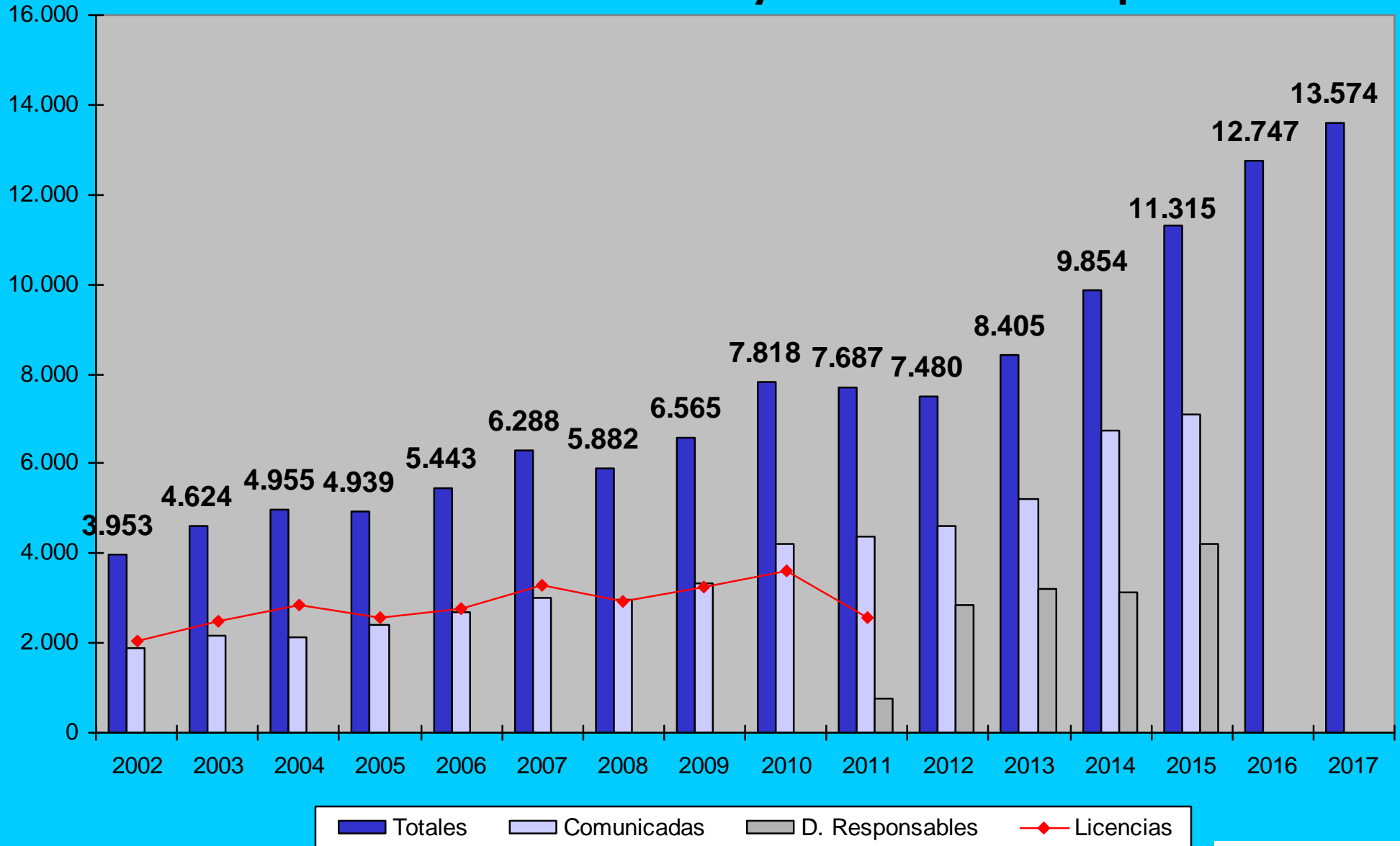
*Incluye expedientes referidos a establecimientos de actividades (calificadas y no calificadas) X414-T414, X415, X417, X448, X495, X403, X408, el X446 (tema antiguo entrada integrada) y su segregación desde junio 2013 en X546-T546- X547, X548

OBRAS MENORES

Solicitudes 2002 - 2017

Tendencia: crecimiento sostenido

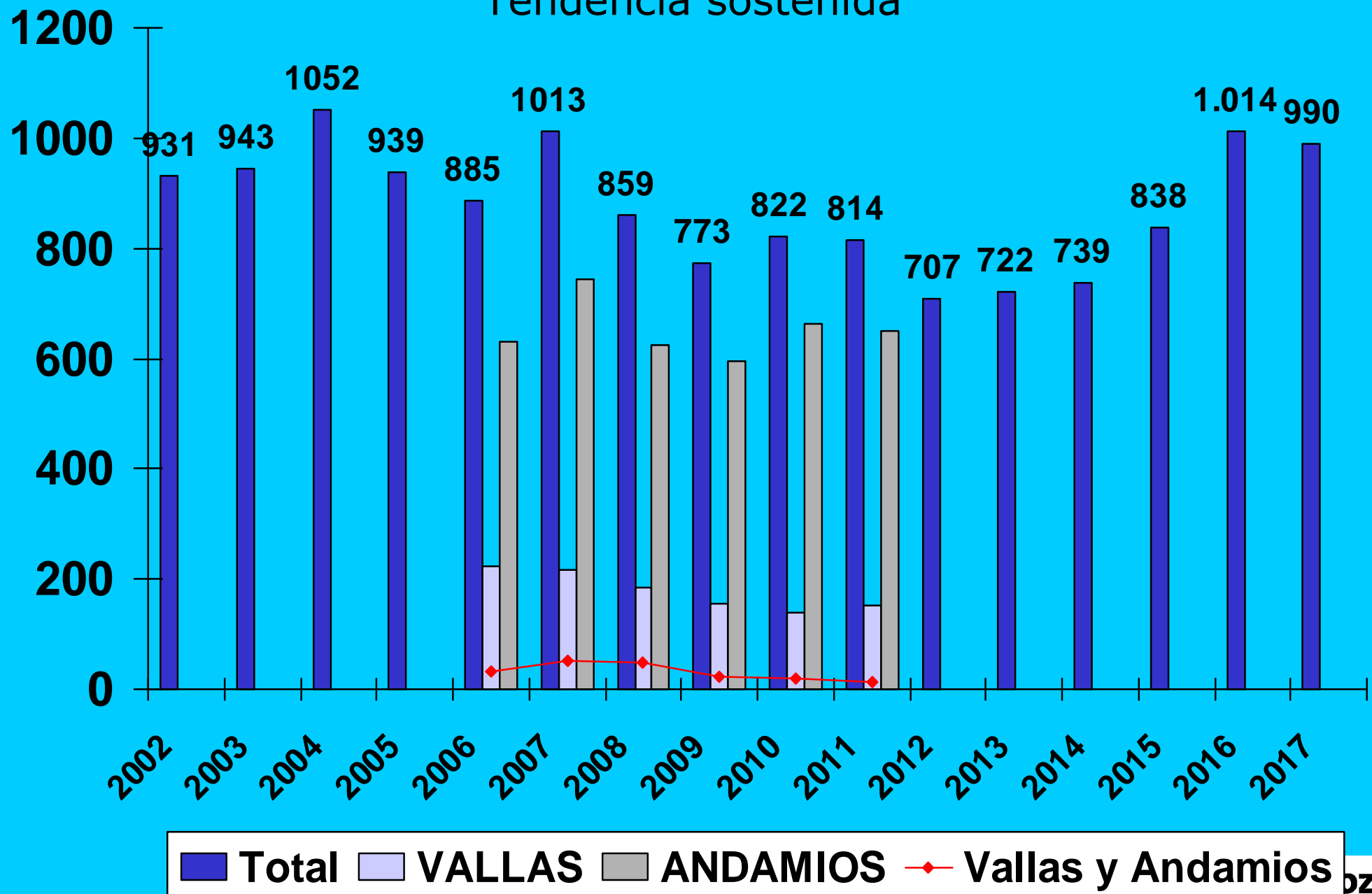
Consolidación de comunicaciones y declaraciones responsables



VALLAS Y/O ANDAMIOS

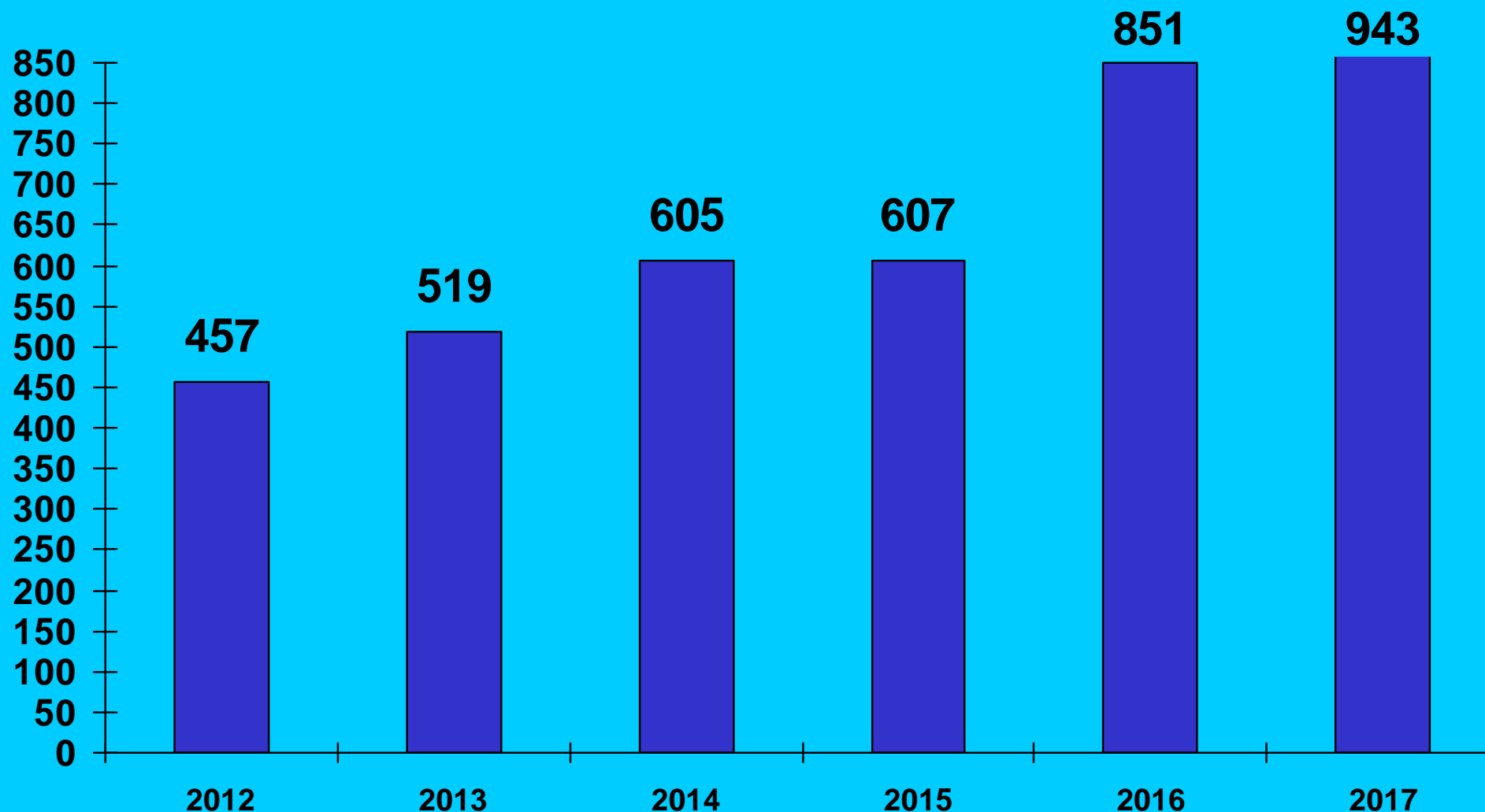
Solicitudes 2002 - 2017

Tendencia sostenida



LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES URBANÍSTICAS : REFORMAS *

Expedientes resueltos 2012 - 2017 (X406-T406, Fuente: S.E.A. y tramit@)
Tendencia consolidada al alza

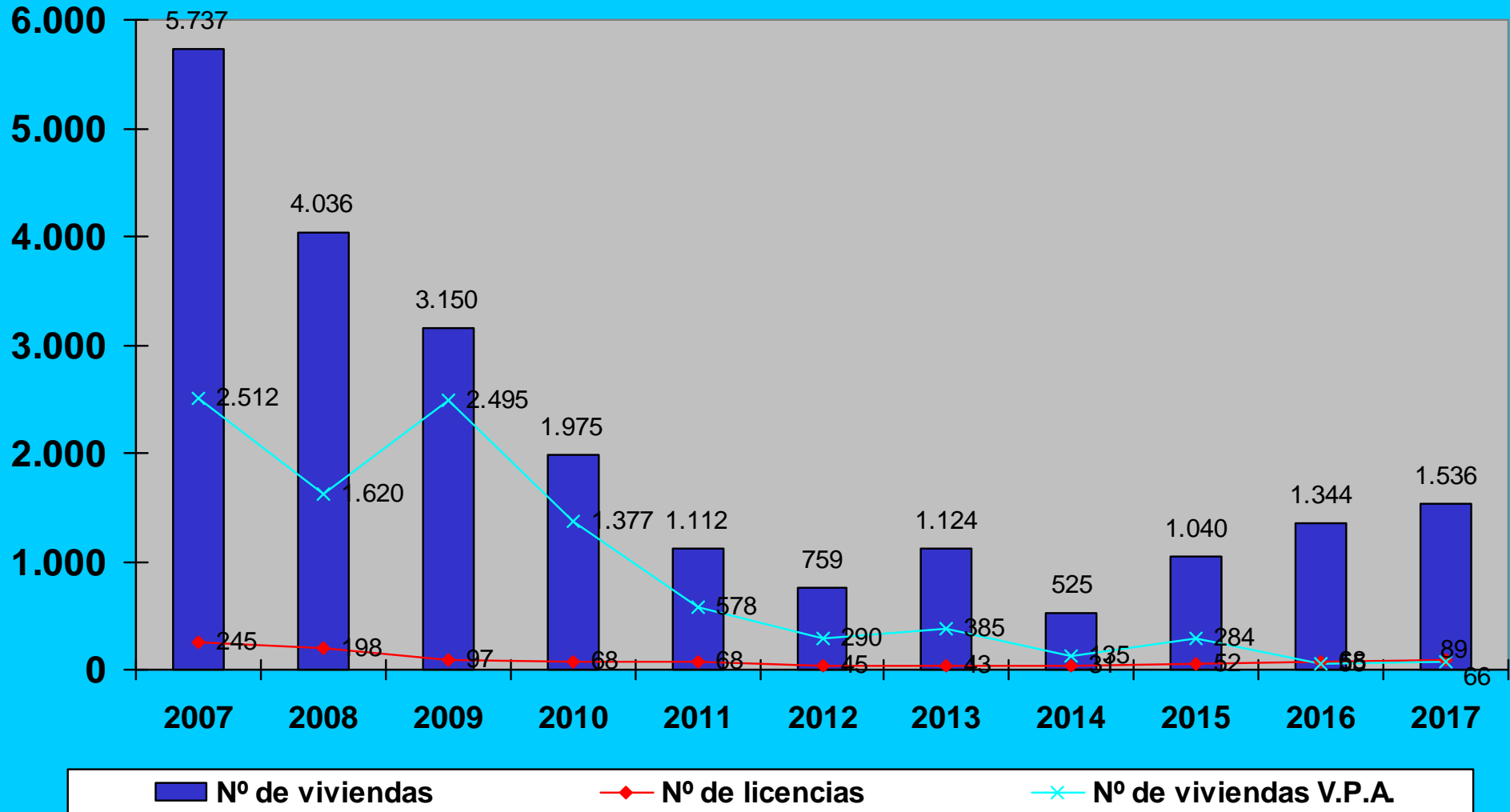


*Comprende: reformas viviendas, zonas comunes, mejoras en accesibilidad, ascensores desde 2012.

LICENCIAS URBANÍSTICAS: VIVIENDA NUEVA, REHABILITACIÓN Y CAMBIOS DE USO

(Expedientes resueltos 2007 - 2017 . Fuente: Consejo de Gerencia)

Tendencia: recuperación al alza



LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDA NUEVA, REHABILITACIÓN Y CAMBIOS DE USO

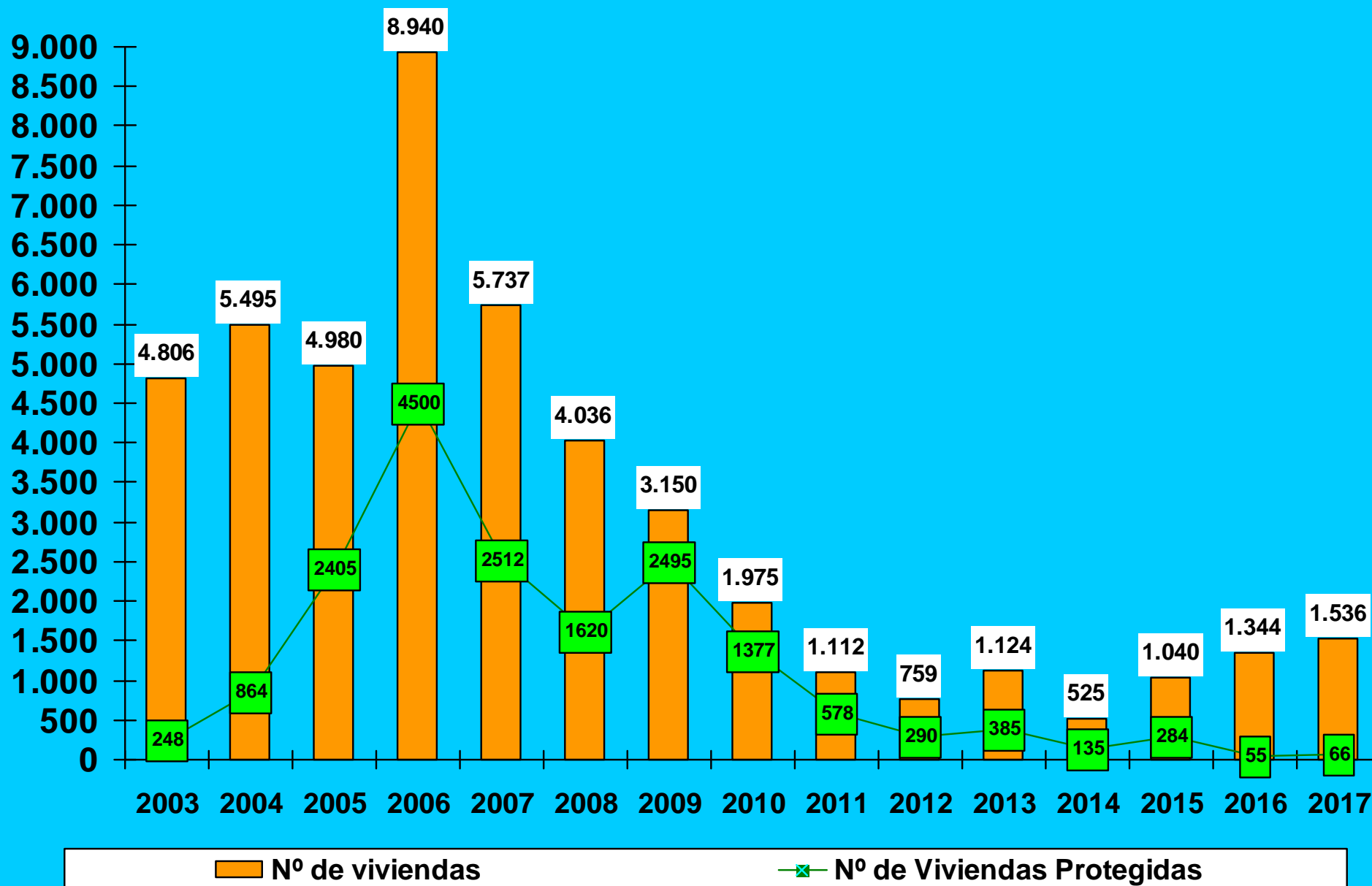
2007 - 2017. (Fuente: Consejo de Gerencia)

año	Viviendas	V.P.A.	% VPA
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
2015	1.040	284	27,31
2016	1.344	55	4,09
2017	1.536	66	4,30
TOTALES	22.338	9.797	43,86

LICENCIAS URBANÍSTICAS / VIVIENDAS

EVOLUCION 2003 - 2017

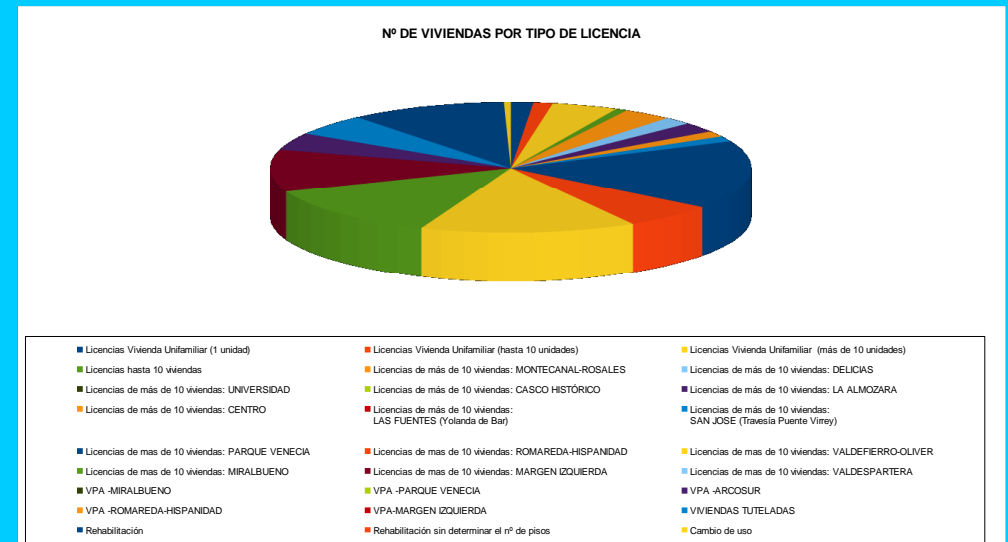
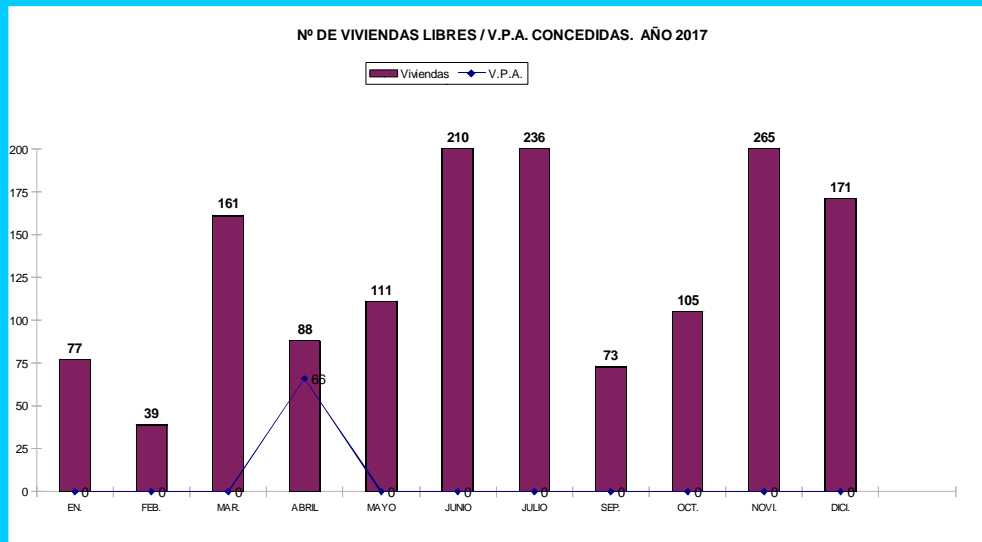
(Fuente: Consejo de Gerencia)



LICENCIAS URBANÍSTICAS/VIVIENDA AÑO 2017

Distribución mensual y tipo de licencia / vivienda

	LICENCIAS	VIVIENDAS
Licencias Vivienda Unifamiliar (1 unidad)	23	23
Licencias Vivienda Unifamiliar (hasta 10 unidades).....	5	20
Licencias Vivienda Unifamiliar (más de 10 unidades)	2	68
Licencias hasta 10 viviendas:	2	12
Licencias de más de 10 viviendas:	26	1.098
Licencias de más de 10 viviendas V.P.A.:	1	66
Viviendas tuteladas	1	80
Rehabilitación	17	162
Rehabilitación sin determinar el nº de pisos	8	0
Cambio de uso.....	4	7
TOTAL.....	89	1.536



Simplificación en la Intervención Administrativa

**septiembre de 2011 - enero 2018*

- Ordenanza de Medios de Intervención en la Actividad Urbanística:
 - 1) Aprobación y entrada en vigor en septiembre 2011
 - Consolida y amplía la comunicación previa y la declaración responsable
 - Introduce el control posterior, e implanta la Inspección Técnica de la Actividad
 - Simplifica los procedimientos para realizar obras mayores e implantar actividades, que pasan a organizarse en tres grupos, reduce plazos de resolución:
 - simplificado (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)
 - 2) 1ª Modificación (aprobación definitiva enero 2016)
 - Se ajustan y amplían supuestos de declaración responsable y se revisan requisitos documentales de los procesos.
 - 3) Instrucciones del Coordinador General (2017)
 - Alcance de los Informes de Idoneidad y Calidad Documental

Actuaciones conjuntas con Agentes Sociales 2012/2017

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

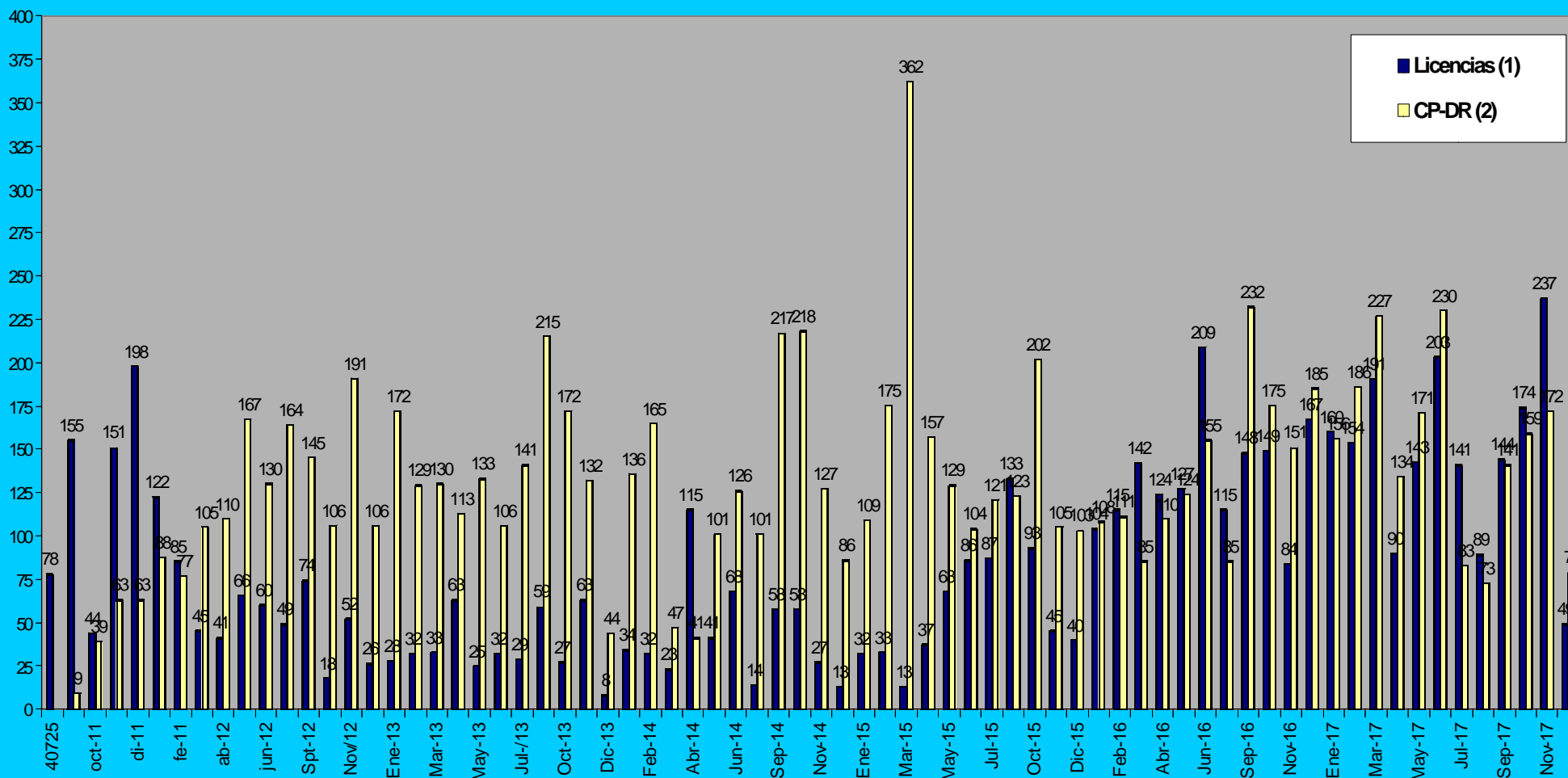
- Colegio de Ingenieros Industriales de Aragón y La Rioja (22/06/2012)
- Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales de Aragón (30/07/2012)
 - OCA Socotec S. A. (12/09/2012)
- Colegio de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Zaragoza (25/11/2012)
 - Demarcación de Zaragoza del Colegio de Arquitectos de Aragón (20/12/2012)

INFORMES Y EXPEDIENTES de 15/10/2012 a / 31 /12/2017

• INFORMES ICD EMITIDOS	1.671
• EXPEDIENTES INICIADOS	1.443
• EXPEDIENTES RESUELTOS	1.248

Incidencia en plazos de resolución 2011-17

CUADRO EVOLUCIÓN LICENCIAS respecto a COMUNICACIONES / DECLARACIONES RESPONSABLES. SEGÚN ORDENANZA MIAU (Julio 2011/Diciembre 2017)



(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

Calidad en la Gestión: Objetivos 2015/18

Actuaciones de "mejora continua":

* Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)

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

* Auditoría de Renovación 19,23,25 y 26 enero de 2017
con resultado satisfactorio

Adaptación del Sistema a Norma ISO 9001:2015
44 procesos certificados por AENOR

•PREVISIONES:

- inicio Sistema eficiencia energética: ISO 50001
- ampliación de procesos en 2018
 - Movilidad, Medio Ambiente, Infraestructuras
- próxima Auditoría de Seguimiento enero de 2019
- formación nuevos grupos en Normas ISO y de Auditores internos

* Cartas de Servicios (SIAC, SIG e ITE)



Innovación Tecnológica: objetivos 2008/17

- **Administración electrónica:** el gran reto actual
 - Procedimientos electrónicos: ampliando procesos completos de Urbanismo (tramit@)
 - Servicios on-line (información urbanística; solares; licencias, cementerios)
 - Actualización de Portal de Urbanismo, Cita Previa por internet (servicios de Gerencia), Cementerios, Mercados
- **Aplicaciones, recursos y plataformas del Área:**
- **Sistema de Gestión integrada de Cementerios (FASE 1 Y 2)**
 - 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
- **Patrimonio Municipal del Suelo:** en estudio evolución y desarrollo
- **Registro de Licencias, comunicaciones previas y Declaraciones Responsables (actividad)**
- **Registro / Inventario de Licencias urbanísticas: (Obras de nueva construcción, Rehabilitación integral, Demolición y Ocupación (desde 2015 - 2016 - 2017 - 2018)**
- **Solares: Registro / inventario**
- **“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 - 2015 - 2016
- **Programa de Ayuda a Solicitudes Urbanísticas (PASURBAN)**
 - Versión 3.0 2012 - 2013 disponible en web municipal (en revisión)
- **Gestión Integrada de Equipamientos en Arquitectura (SIARQ)**
 - aplicación de estándares: mapas temáticos, talleres y brigadas, portal incidencias
- **En ejecución 2016 - 2017 - 2018 Contrato de diseño, evolución y mantenimiento de Plataformas del Área de Urbanismo: Evolución y desarrollo: SIGGURZ, REGISTRO LICENCIAS, PASURBAN, SIARQ, GICEM, ITE**
 - **Diseño nueva aplicación: ITA, ALUMBRADO**

Administración electrónica: Objetivos 2011/17

Procedimientos electrónicos completos: puesta en marcha plataforma tramit@

Proceso en coordinación con la Dirección General de Ciencia y Tecnología y con el Servicio de Redes y Sistemas:

• 2012 - 2013

- * 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)

• 2014

- * Licencia urbanística y apertura (T414)

• 2015

- * Señalamiento de alineaciones y rasantes (T141) (2 de febrero)
- * Cambio de titularidad (marzo)
- * Reforma de viviendas, zonas comunes, accesibilidad, (T406) (octubre)

• 2016

- * Devolución de Garantía (aval/fianza) residuos demolición (T040) (8 de febrero)
- * Devolución de Garantía (aval/fianza) obras en edificios y viviendas (T041) (8 de febrero)
- * Devolución de Garantía condenas de acometida de agua y vertido (T231) (8 de febrero)

• 2017

- * Troncal de Urbanismo (en desarrollo)
- * Inspección Técnica de la Actividad (ITA) (T032) (2 octubre)

• Previsiones 2018

- * Troncal de Urbanismo
- * Informes urbanísticos
- * Devoluciones de avales y garantías (1 nuevo proceso)
- * Inicio de actividad y puesta en funcionamiento
- * Licencia urbanística y de actividad
- * Autorizaciones Suministros de gas, electricidad y telecomunicación

Medidas fiscales Ordenanza nº 13: * recargo de un porcentaje del 5% en la cuota tributaria con un mínimo de 50 Euros, por incumplimiento de obligación a presentación soporte digital

* 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 2012/17

- **Procedimientos electrónicos: Registro y Tramit@, coordinados con el Servicio de Redes y Sistemas, procesos completos específicos de Urbanismo:**
 - Obra Menor Comunicación y Declaración Responsable T014
 - Vallas y Andamios Declaración T015
 - Apertura de actividades no calificadas y Cambio de titularidad T546
 - Devolución garantía de residuos obras en vivienda T041
 - Devolución garantía residuos demolición T040
 - Inspección Técnica Edificios T251
 - Urbanística y Apertura T414
 - Alineaciones y Rasantes T141
 - Reformas Licencia y Declaración Respons. T406
 - Devolución aval acometida agua y vertido (T231)

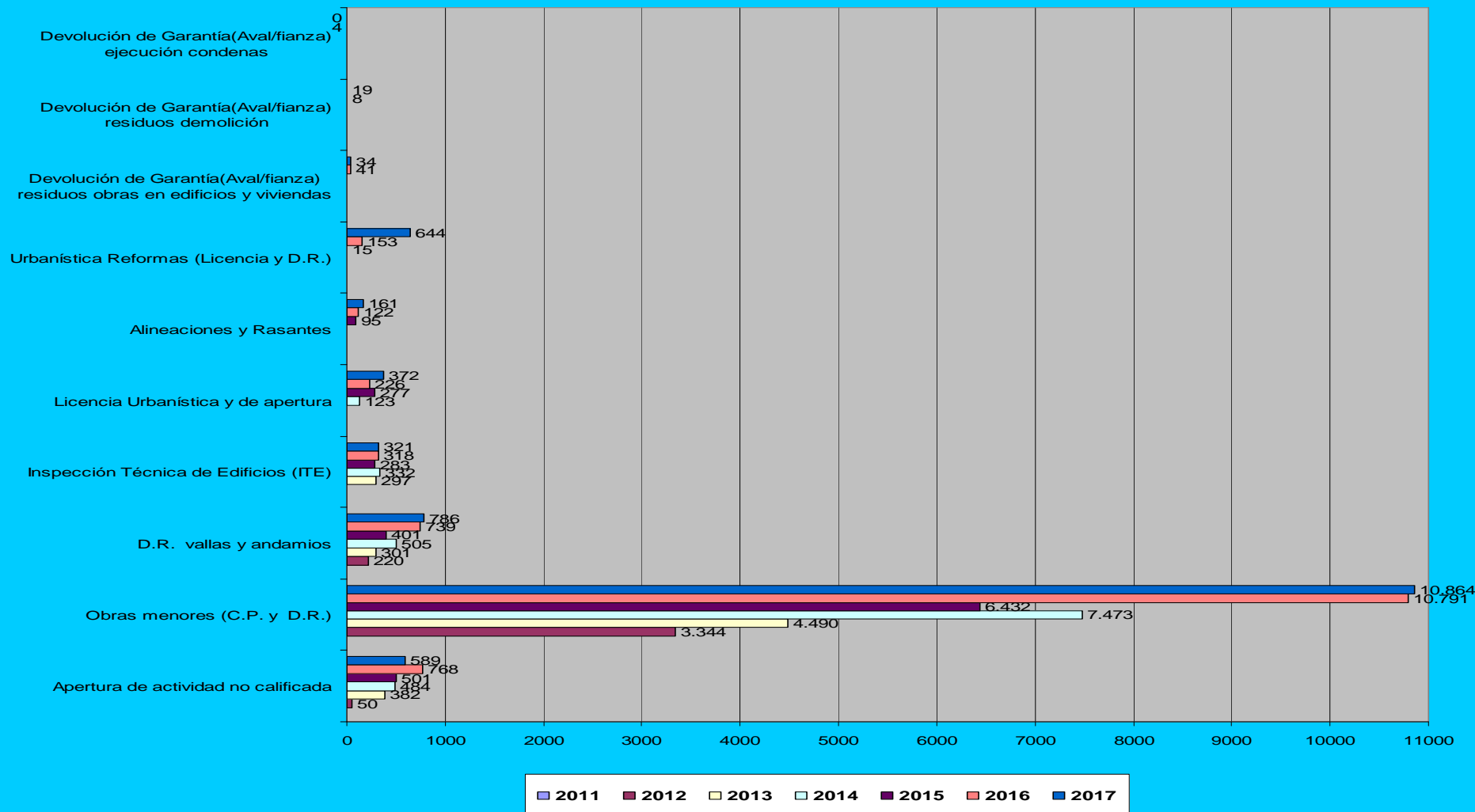
En el periodo 2011 - 2017 destaca la alta proporción de los expedientes electrónicos urbanísticos sobre el total de expedientes del mismo tipo en el ayuntamiento (Registro General y Genérico Procedimientos no urbanismo) que oscila del 67,543% en 2013, 56,44% en 2014 , 50,85% en 2015, 61,81% en 2016 y 65,81% en 2017

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Registro General	566	971	1.340	2.836	2.897	2.861	1.981
Genérico (Procedimientos no urbanismo)	446	1.012	1.289	4.046	4.861	4.299	4.918
Urbanismo	909	3.614	5.470	8.917	8.026	12.985	13.280
RC	3.363	2.419	2.144	2.436	2.557	2.953	3.356
contrato menor						272	368
envío de notificaciones						7	73
Instancia general						584	1.039

Administración electrónica: Objetivos 2011/17

Procedimientos electrónicos

Evolución total expedientes electrónicos (por tipos) años 2011-2017



DISTRIBUCION EXPEDIENTES INICIO TRAMITACION (SEA- TRAMITA) 2017

PROCEDIMIENTOS ELECTRONICOS. COMPARATIVA MENSUAL DE LA ENTRADA EN TRAMITA Y SEA. 31/12/2017

OBRAS MENORES

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	88	149	297	240	300	208	509	320	309	168	74	48	2.710	19,96
Tramita presencial ¹	882	904	1.063	825	1.122	1.256	652	446	870	972	1.178	694	10.864	80,04
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	970	1.053	1.360	1.065	1.422	1.464	1.161	766	1.179	1.140	1.252	742	13.574	

VALLAS Y ANDAMIOS

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	15	12	14	22	30	18	34	25	18	12	7	1	204	20,61
Tramita presencial	65	61	61	60	62	93	59	30	80	69	93	53	786	79,39
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	80	73	75	82	92	109	93	55	96	81	100	54	990	

APERTURAS (INCLUIDO CAMBIO DE TITULARIDAD)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA ²	7	15	33	19	24	21	21	19	14	14	10	7	204	25,73
Tramita presencial	44	68	67	48	50	47	35	35	42	46	64	43	589	74,27
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	51	83	100	67	74	68	56	54	56	60	74	50	793	

ITE

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	1	3	2	2	1	0	3	0	0	2	2	0	16	4,75
Tramita presencial ¹	16	22	27	34	42	31	24	11	20	35	29	30	321	95,25
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	17	25	29	36	43	31	27	11	20	37	31	30	337	

URBANÍSTICA Y APERTURA

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	36	40	51	25	57	58	15	20	14	26	9	10	361	49,25
Tramita presencial ¹	13	10	14	22	19	24	55	26	46	38	58	47	372	50,75
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	49	50	65	47	76	82	70	46	60	64	67	57	733	

ALINEACIONES Y RASANTES

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	4	2,42
Tramita presencial ¹	11	11	19	13	14	21	17	8	14	12	15	6	161	97,58
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	11	11	19	13	14	21	18	9	15	13	15	6	165	

URBANÍSTICA DE OBRA MAYOR, REFORMA

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	52	66	61	54	78	78	23	26	8	11	7	4	468	42,09
Tramita presencial ¹	21	20	15	20	36	43	115	153	64	58	56	45	644	57,91
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	73	86	76	74	114	121	138	179	72	67	63	49	1.112	

FUENTE: SEA y TRAMITA

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

2- Incluye Cambios de Titularidad

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

DISTRIBUCION EXPEDIENTES INICIO TRAMITACION (SEA- TRAMITA) 2017

PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS. COMPARATIVA MENSUAL DE LA ENTRADA EN TRAMITA Y SEA. 31/12/2017

DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA (AVAL/FIANZA) RESIDUOS OBRAS EN EDIFICIOS Y VIVIENDAS (T041)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	3	0	0	0	2	1	1	0	5	3	1	0	16	32,00
Tramita presencial ¹	3	3	3	4	2	2	1	1	3	4	5	3	34	68,00
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	6	3	3	4	4	3	2	1	8	7	6	3	50	

DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA (AVAL/FIANZA) RESIDUOS DEMOLICIÓN (T040)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3	6	24,00
Tramita presencial ¹	0	1	3	0	1	1	5	1	3	0	2	2	19	76,00
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	0	1	4	1	1	1	5	1	3	0	3	5	25	

DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA (AVAL/FIANZA) EJECUCIÓN CONDENAS (T231)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	nov.	dic.	TOTALES	%
SEA	0	5	6	7	5	8	0	0	1	3	0	7	42	100,00
Tramita presencial ¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Telemática	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	(sin datos)	0	0,00
TOTAL	0	5	6	7	5	8	0	0	1	3	0	7	42	

FUENTE: SEA y TRAMITA

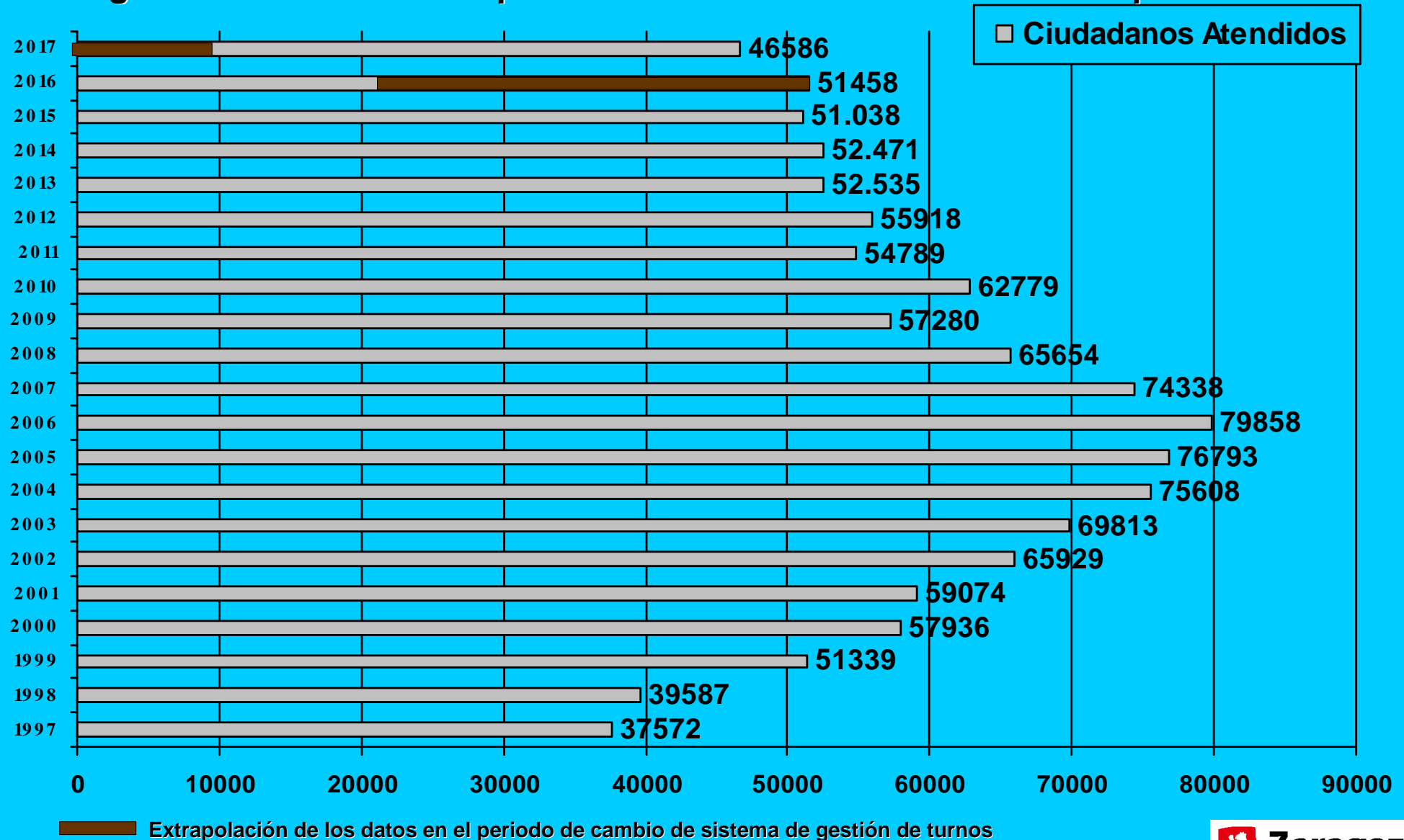
1-Diferencias entre SEA y Tramita por hora entrada Registro Electrónico

2- Incluye Cambios de Titularidad

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Datos desde finales de febrero de 2017 debido a la sustitución del sistema de gestión de turnos. Extrapolación: se mantienen las asistencias por año



Seguimiento de la Calidad y Evaluación de la Satisfacción de los Ciudadanos 2014-17

• Nivel positivo de Satisfacción de los usuarios de los 44 procesos certificados incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Urbanismo

• **2017:** Realización de **700 encuestas**, 177 telefónicas (25,30 %) y 523 on line (74,70 %).

• Nivel de satisfacción global: **3,65 (2017)**, 3,65 (2016), 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: **80,95 (2017)**, 79,93 (2016), 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

Servicios al ciudadano a través de sede electrónica: 2011/17

	<u>2011</u>	<u>2012**</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Información urbanística en línea y SIAC				7.709	8.383	8.002	9.221
Planeamiento	98.374	129.277	78.807	79.509	88.031	82.528	88.732
Gerencia	79.813	67.245	49.827	51.258	58.901	52.821	46.359
Guía de Procedimientos	38.614	15.639	10.744	13.139	12.293	7.954	7.997
Trámites urbanísticos	11.909	17.646	18.264	25.901	28.856	24.815	24.087
Arquitectura	9.762	8.603	3.484	5.856	4.037	3.463	2.926
Normativa	3.173	5.684	4.691	8.640	14.738	12.350	6.521
Topografía, clavos,	17.718	12.130	11.265	2.384	1.569	2.504	2.866
Vivienda	8.894	7.764	3.828	4.904	5.685	4.183	4.376
PASURBAN	3.190		2.886	1.366	1.135	1.102	1.257
Catálogo de edificios protegidos	10.967	6.263	2.609	4.296	5.235	4.107	4.861
SIGGURZ	14.601	7.881	15.132	15.566	19.237	18.703	23.073
Cita Previa	2.306		7.521	12.533	13.043	12.429	12.057
Callejero (Fiscal)		1.690	722	648	607	508	
Preguntas frecuentes		1.642	1.439	1.765	1.613		
Antenas, bares,		1.507		587	583	566	447
Cementerios		616	294.994	283.619	313.231	326.239	322.890
Inspección Técnica de la Edificación ITE	2.051	2.718	4.216	4.042	4.322	3.170	28.883
Registro de licencias, obras, solares					3.993	12.194	15.006
Participación						19.114	3.445
VISITAS -----	306.848	112.938	360.637	342.204	389.917	399.055	348.512
VISUALIZACIONES -----	564.740	619.929	558.136	525.523	602.833	622.131	560.969
OTROS -----	158.440						
TOTAL -----	723.180						

Nuevo sistema de seguimiento (**comprende datos desde mayo 2012).). Fuente Web municipal

Transparencia: información en Sede electrónica 2014-17

Información según los indicadores del Índice de Transparencia Internacional (ITA) 2017 relacionados con materias de Urbanismo, Obras Públicas y Medio Ambiente **91,7 (Puntuación del Indicador: 100)**

E) TRANSPARENCIA EN MATERIAS DE URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIOAMBIENTE (12)

1) Planes de ordenación urbana y convenios urbanísticos (5)	
Indicador	Puntuación
60. El Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) y los mapas y planos que lo detallan.	1 Punto
61. En relación con el ámbito medioambiental se publican: a) Las políticas y programas del Ayuntamiento relativos al medioambiente, así como los informes de seguimiento de los mismos; b) Los estudios de impacto ambiental, paisajísticos y evaluaciones del riesgo relativos a elementos medioambientales (si no han realizado estos estudios, se indicará expresamente en la web).	1 Punto
62. Las modificaciones aprobadas del PGOU y los Planes parciales aprobados.	1 Punto
63. Información detallada de los Convenios urbanísticos del Ayuntamiento y de las actuaciones urbanísticas en ejecución.	
64. Información detallada y precisa sobre los usos y destinos del Suelo del municipio.	0.5 Puntos

2) Información sobre licitaciones de obras públicas (4)

Indicador	Puntuación
65. Los proyectos, los pliegos y los criterios de licitación de las obras públicas.	1 Punto
66. Las modificaciones, reformados y complementarios de los proyectos de las obras más importantes (mediante un enlace directo y específico en la web) (si no los ha habido, se indicará expresamente en la web).	0.5 Puntos
67. El listado de empresas que han concurrido a cada una de las licitaciones de obras públicas convocadas por el Ayuntamiento.	1 Punto
68. La relación de las empresas que han realizado las obras públicas más importantes en el Ayuntamiento, con indicación de las obras y su importe.	1 Punto

3) Urbanismo y obras de infraestructura (3)

Indicador	Puntuación
69. Información precisa sobre cada una de las obras más importantes de infraestructura que están en curso (Objetivos de la obra y responsable municipal; contratista/s responsable/s; importe presupuestado; período de ejecución).	1 Punto
70. Se trata, al menos semestralmente, información sobre las obras de infraestructura realizadas y en su caso las aprobadas pendientes de ejecución (informes, comunicados, notas de prensa, etc.).	1 Punto
71. Se publican los indicadores: a) Inversión en infraestructuras por habitante y b) Proporción de ingresos del Urbanismo sobre los ingresos totales (se indicarán en la web los conceptos incluidos como Ingresos urbanísticos: Licencias urbanísticas, IBI, ICIO, aprovechamiento urbanístico, enajenación de terrenos, etc.).	1 Punto

Transparencia: información en Sede electrónica 2014-17

•Información según los indicadores del Índice de Transparencia Internacional (ITA) 2017

Puntuación	Criterios
0 Puntos	Se han dado como negativo porque no estaban publicados en la web, o estaban desactualizados, o bien su nivel de visibilidad o accesibilidad era difícil para un ciudadano medio
0.5 Puntos	Se han valorado parcialmente porque no recogían exactamente toda la información que se pedía en el indicador y/o su nivel de visibilidad o accesibilidad era difícil para un ciudadano medio y/o porque en su caso no estaban en formato reutilizable, si se pedía este requisito
1 Punto	Información correcta

•Nueva información en web en 2015-2017

•(Ley 8/2015 Transparencia de Aragón y Ordenanza Municipal)

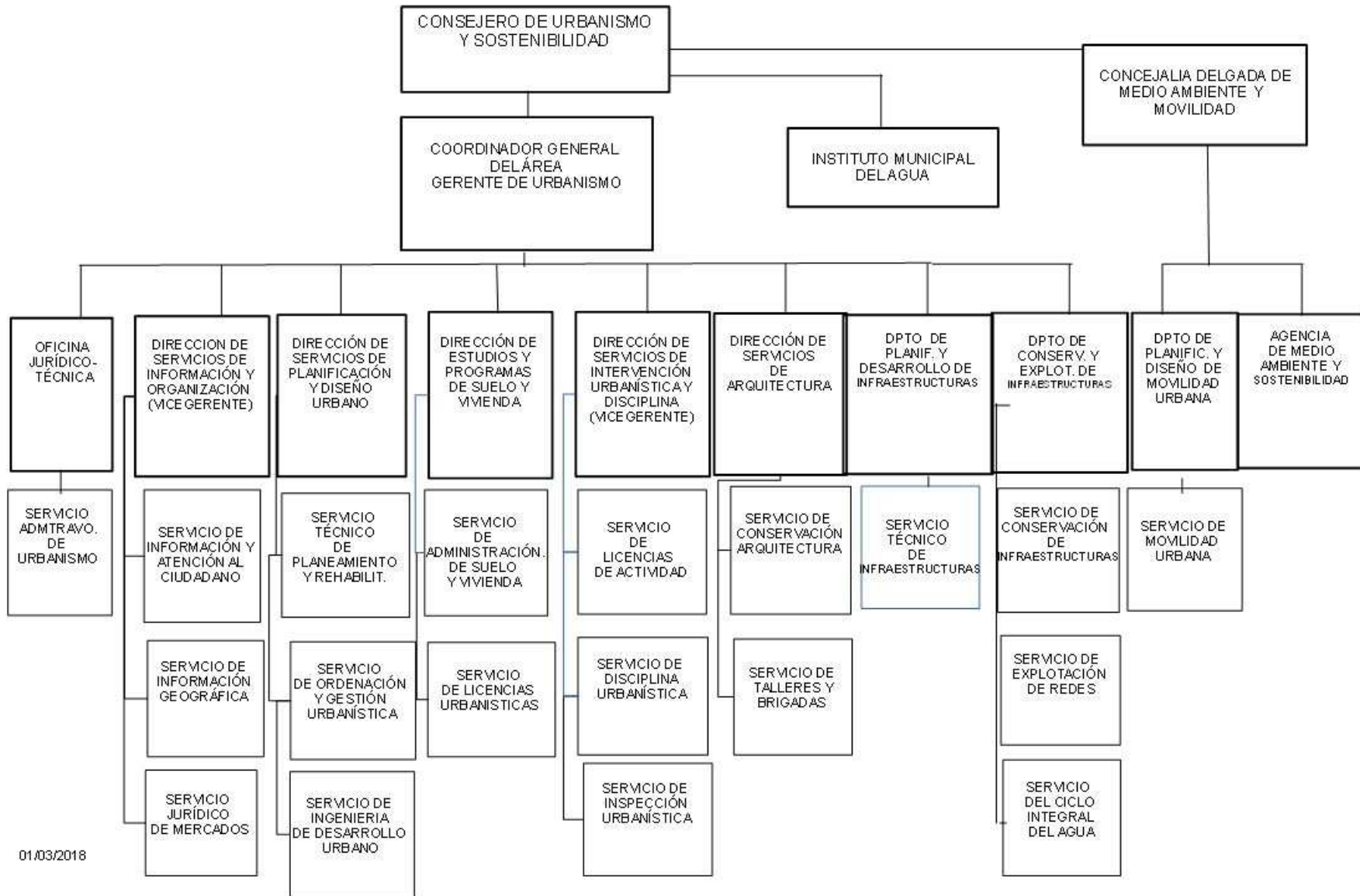
- Registro de Licencias, Comunicaciones Previas y Declaraciones responsables (2015)
- Registro/Inventario de Solares (2016)
- Registro/Inventario de licencias urbanísticas
- (Fase II: Obras de nueva construcción, Rehabilitación integral, Demolición y Ocupación) (2016)

•Previsión nueva información en 2018:

- Sanciones firmes en materia de disciplina urbanística

Estructura organizativa

AREA DE URBANISMO Y SOSTENIBILIDAD



01/03/2018

Recursos Económicos: Presupuesto

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

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 (GUR 59.364.457 / INF 40.769.292 / VIVIENDA 3.340.157 euros)	103.473.906 euros
Presupuesto inicial 2013 (GUR 8.495.686 / CEM 1.024.626 / EQUI 58.814.862 / INF 27.189.290 / VIV 3.172.342)	98.696.806 euros
Presupuesto inicial 2014 (GUR 11.541.796 / CEM 574.626 / EQUI 53.136.049 / INF 30.255.619 / VIV 3.172.342)	98.680.434 euros
Presupuesto inicial 2015 (GUR 8.366.736 / CEM 531.576 / EQUI 56.918.527 / INF 48.440.772 / VIV 3.069.722)	117.327.333 euros

ÁREA DE URBANISMO Y SOSTENIBILIDAD

Presupuesto (31/11) 2016 (GUR 6.286.295 / CEM 260.500 / EQUI 58.383.465 / INF 46.525.369 / MAM 3.688.919 / MER 1.078.388 / MOV 61.445.194)	177.668.130 euros
Presupuesto inicial 2017 (GUR 10.879.781 / CEM 362.000 / EQUI 59.198.000 / INF 42.877.612 / MAM 2.318.224 / MER 1.958.388 / MOV 64.712.650)	182.306.655 euros

Trabajamos por la mejora continua y la calidad en la gestión al servicio del ciudadano



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO

Dirección de Servicios de Información y Organización



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

GERENCIA DE URBANISMO