



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

**INFORME DE SEGUIMIENTO
DE LA CALIDAD
LOS SERVICIOS DE**

URBANISMO e INFRAESTRUCTURAS

2021





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021

1. Motivación selección indicadores

Propuesta de actualización de toma de control y valores de indicadores de calidad: 2020

Motivación:

El número de expediente ha experimentado una fuerte subida desde el año 2013.

Expediente durante el año 2013:685

Expediente durante el año 2019:1236

Porcentaje de subida: 80,44%

Sin embargo el número de técnicos del área se ha reducido contando en la actualidad con dos técnicos menos en el área.

A la vista de lo anterior, creemos conveniente adaptar a la situación actual tanto la forma en la que se toman los datos como los porcentajes de cumplimiento de alguno de los indicadores de calidad.

Propuesta de actualización de toma de control y valores de indicadores de calidad:

1. Control: Devoluciones de fianza: la tramitación de la devolución de fianzas no se realiza en expedientes independientes sino que se tramitan dentro de los expedientes de obra de los que dependen, no siendo el objeto principal de los mismos sino un requisito más dentro de ellos. Todos los expedientes llevan aparejada al menos una fianza lo que supone prácticamente doblar la toma de datos sólo para controlar un aspecto muy concreto dentro de un trámite principal lo que supone un trabajo extra que el área actualmente no puede asumir.

Unificar el control de todas las licencias que se tramitan por autorización previa:

Licencias de obra y licencia de 1º ocupación, incluidos los procedimientos

conjuntos. Todas las tramitaciones de licencia cuyo procedimiento es autorización previa siguen los mismos pasos en el procedimiento, además el nº de expedientes que se generan en estos procedimientos indica que es más razonable unificarlos en un solo control.

2. Nuevos indicadores: Los indicadores de declaraciones responsables y de autorización previa reducirlos al 75%.

Dado el incremento en el nº de expedientes consideramos que los indicadores deben reducirse para adaptarlos, tanto al incremento en el nº de ellos como a la reducción de personal que se ha producido.

Resultado de la propuesta: procedimientos a controlar y nuevos indicadores

-Licencias por autorización previa (obra/primer ocupación/parcelación). Indicador 75%.

-Licencias por declaración responsable. Indicador 75%.

-Cédulas urbanísticas. Indicador 80%.

-Consultas urbanísticas. Indicador 80%.

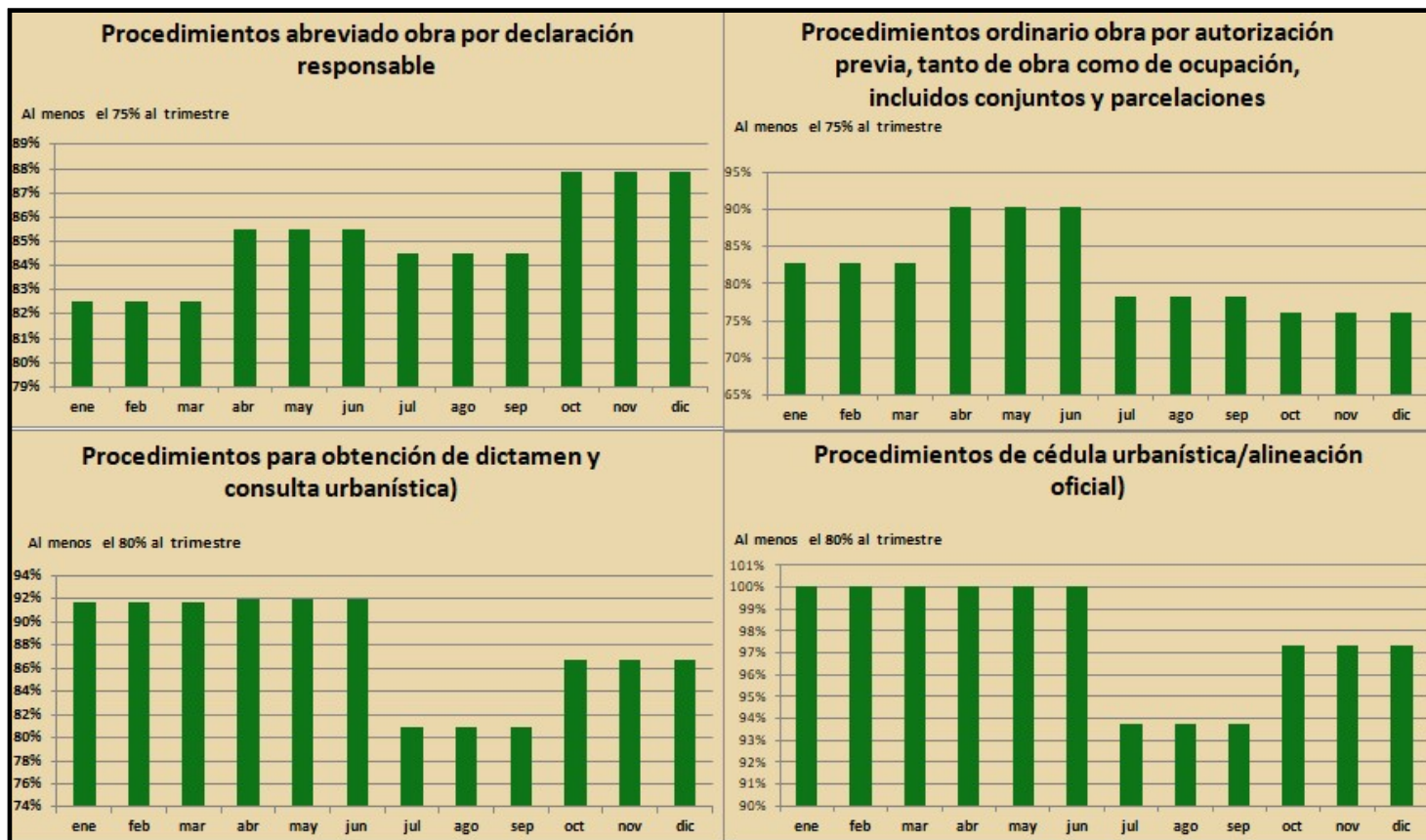
2. Toma de datos 2021.

AÑO 2021	GESTION URBANÍSTICA	
	Límite admisible	Total Año
INDICADOR		
% de informes de Procedimientos abreviado obra por declaración responsable realizados en plazo frente a solicitudes recibidas. (20 días hábiles)	Al menos el 75% al trimestre	85,11%
% de informes de Procedimientos ordinario obra por autorización previa, tanto de obra como de ocupación, incluidos conjuntos y parcelaciones realizados en plazo frente a solicitudes recibidas. (2 meses naturales)	Al menos el 75% al trimestre	81,79%
% de informes Procedimientos para obtención de dictamen y consulta urbanística , realizados en plazo frente a solicitudes recibidas. (2 meses naturales)	Al menos el 80% al trimestre	87,82%
% de informes Procedimientos de cédula urbanística/alineación oficial , realizados en plazo frente a solicitudes recibidas (2 meses naturales)	Al menos el 80% al trimestre	97,76%

En cuanto a los indicadores de licencias de obras, cabe destacar, que todos han conseguido ampliamente, los límites establecidos como óptimos para dar un servicio de calidad.

Dado que es el segundo año desde que se ha implantado el procedimiento abreviado y viendo que los resultados obtenidos han sido holgados, sería recomendable ajustar los límites a los resultados obtenidos.

3.- GRÁFICAS



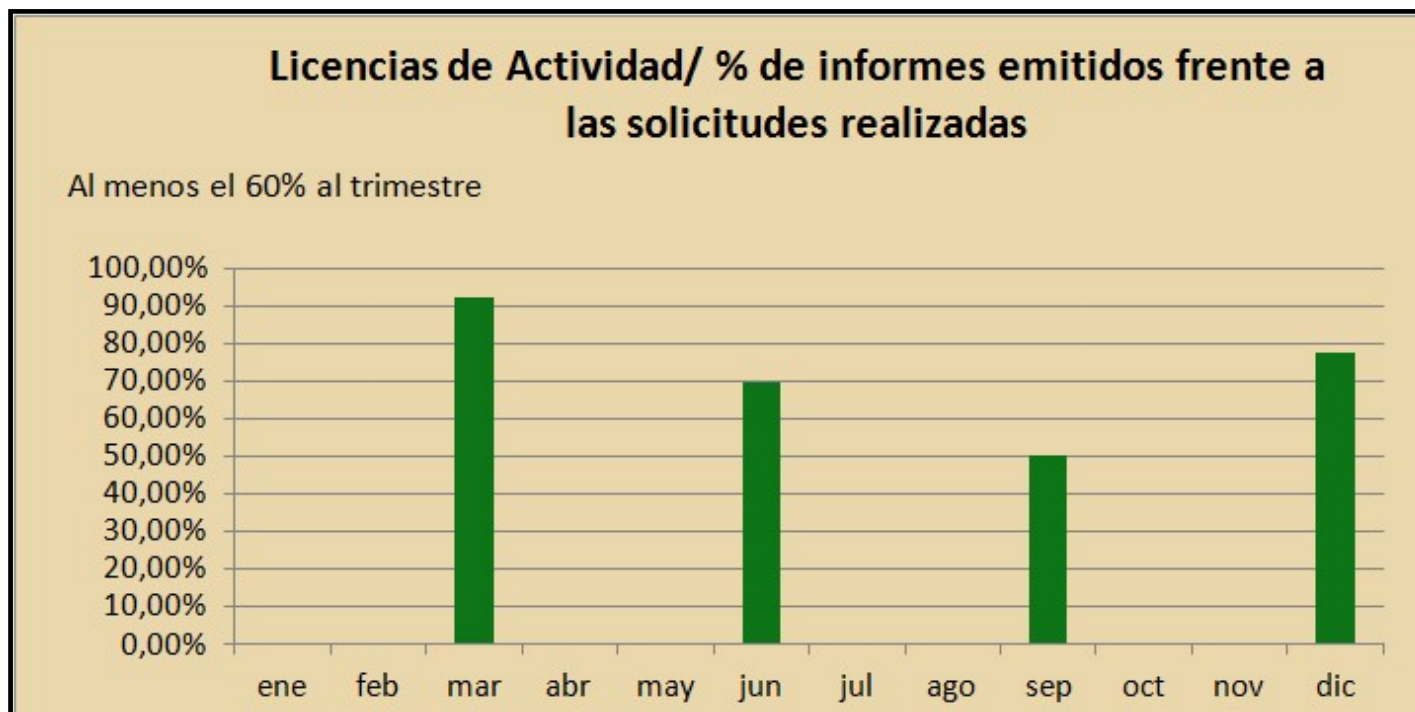
En las presentes gráficas se puede observar la evolución de cada uno de los ratios por mes, y puede verse cuales son los meses en los que se resuelve un mayor porcentaje en función del procedimiento. El Procedimiento abreviado tiene durante el 4º trimestre del año el mayor porcentaje de resueltos; en cuanto al Procedimiento ordinario por autorización previa, registra el mayor porcentaje de resueltos durante el 2º trimestre del año. El procedimiento de obtención de dictamen y consulta urbanística presenta durante el 1er semestre del año, el mayor porcentaje de resueltos; lo mismo sucede con el Procedimiento de cédula urbanística/alineación oficial.

2. Toma de datos 2021.

AÑO 2021		GESTIÓN URBANÍSTICA (LICENCIAS DE ACTIVIDAD)	
RESULTADO MEDIO			
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
Licencias de Actividad/ % de informes emitidos frente a las solicitudes realizadas	Al menos el 60% al trimestre	69%	72,34%

En cuanto a los indicadores de licencias de actividad, cabe destacar, que se han conseguido ampliamente, los límites establecidos como Óptimos para dar un servicio de calidad.

3.- GRÁFICAS



En la gráfica se puede observar la evolución de cada uno de los ratios por mes y puede verse cuales son los meses en los que se resuelven un mayor porcentaje en función del procedimiento, siendo el tercer trimestre el periodo en el que hay un menor porcentaje de resueltos, coincidiendo con el periodo vacacional.