



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

URBANISMO

2020





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020



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: 2020

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 2020.

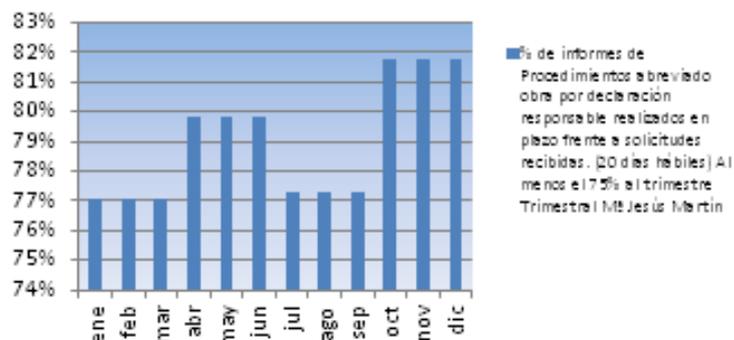
AÑO 2020	GESTIÓN URBANÍSTICA	
INDICADOR	Límite admisible	Total Año
% de informes de Procedimientos abreviado obra por declaración responsable realizados en plazo frente a solicitudes recibidas. (20 días hábiles)	Al menos el 75% al trimestre	79,18%
% de informes de Procedimientos ordinario obra por autorización 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	83,83%
% 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	97,44%
% de informes Procedimientos de cédula urbanística/alineación oficial , realizados en plazo frente a solicitudes recibidas (2 meses naturales)	Al menos el 80% al trimestre	98,55%

En cuanto a los indicadores de licencias de obras, cabe destacar que han sido formulados 4 nuevos Indicadores, que viene a sustituir a los anteriores, tal y como se ha motivado en el apartado anterior. Todos han conseguido ampliamente los límites establecidos como óptimos para dar un servicio de calidad.

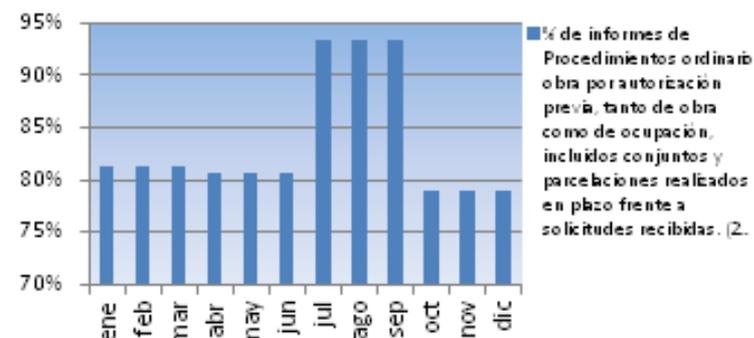


Gestión Urbanística: Licencias de obras

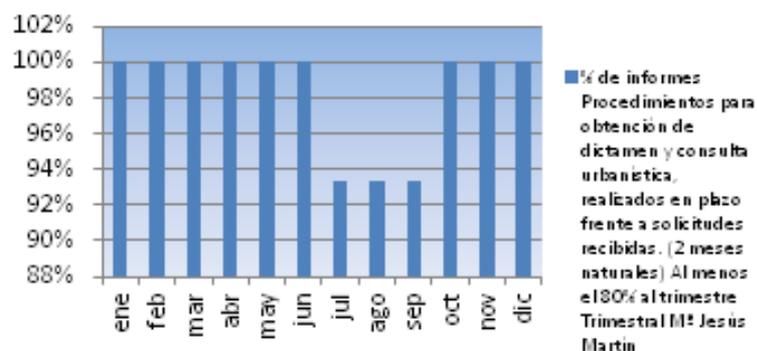
Procedimiento abreviado obra por declaración responsable



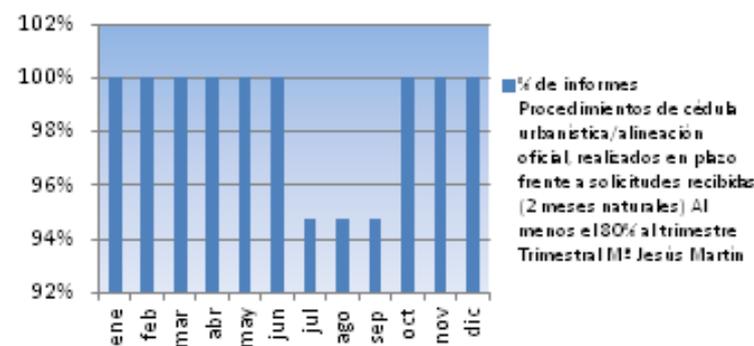
Procedimientos ordinario obra por autorización previa: obras, 1^a ocupación, conjuntos y parcelaciones



Procedimientos para obtención de dictamen y consulta urbanística



Procedimientos de cédula urbanística/alineación oficial





1. Motivación selección indicadores

Los indicadores establecidos son referentes al cumplimiento de los plazos máximos legales para la evacuación de los informes jurídicos;

- 1.- Los informes serán evacuados en el plazo de diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor. 100% de los expedientes.
- 2.- Número de reclamaciones interpuestas por demora en la tramitación de expedientes. Con un límite admisible del 5% de las reclamaciones sobre el total de las licencias concedidas.

2. Toma de datos 2020.

AÑO 2020		SERVICIO JURÍDICO (ÁREA LICENCIAS)	
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
Número de reclamaciones interpuestas por demora en la tramitación de expedientes	5% de reclamaciones sobre el total de las licencias concedidas	0	
Periodo de emisión del informe jurídico desde que se traslada el expediente completo	diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor	98%	

En cuanto a los indicadores de los servicios jurídicos de gestión urbanística, cabe destacar que el primero de los indicadores, referente al número de quejas recibidas, según informe del área nos consta que no han recibido ninguna. El segundo de los indicadores, referente al periodo de emisión del informe jurídico, no se ha cumplido por un 2%, ya que establecen como óptimo la emisión del informe en el plazo de 10 días, para el 100% de los expedientes. Este punto se justifica a continuación por el TAG del servicio Jurídico

Gestión Urbanística: Servicios Jurídicos. Área tramitación licencias.



Durante el 1er trimestre de 2020, se han evacuado 86 informes jurídicos en el seno de los procedimientos de concesión de licencias que así lo requieren; todo ello, a excepción de 1, dentro de los plazos máximos establecidos para cada uno, ya fueran 10 días o el que se establezca.

Durante el 2º trimestre, se evacuaron 52 informes jurídicos en el seno de los procedimientos de concesión de licencias que así lo requieren; todo ello, en circunstancias ordinarias o al menos no excepcionales, se habrán suscrito dentro del plazos máximos establecidos. De conformidad con la declaración del estado de alarma y su consiguiente suspensión de los plazos administrativos, por parte de la Secretaría General de esta Corporación, en sus labores de asesoramiento legal, se convino que durante ese periodo de suspensión de plazos no se resolvieran expedientes de los que se desprendieran denegaciones, desestimaciones, inadmisiones a trámite o restricciones de derechos. Ello ha dado lugar a que en 4 de los expedientes que se han tramitado durante ese trimestre, los plazos para evacuar los informes haya sido superior a los 10 días. En definitiva, la realidad es que en esos expedientes lo que se ha demorado es la firma para otorgarles eficacia jurídica, habiendo quedado paralizados a la espera de la reactivación de los plazos administrativos, que se produjo a comienzos del mes de junio de 2020.

Durante el 3er trimestre, se evacuaron 83 informes jurídicos en el seno de los procedimientos de concesión de licencias que así lo requieren; todos ellos, suscritos dentro de los plazos máximos establecidos.

En el 4º trimestre se han evacuado 75 informes jurídicos, todos ellos, suscritos dentro de los plazos máximos establecidos. En conclusión, la situación vivida no ha supuesto un inconveniente en el cumplimiento de los plazos para la emisión de los informes.

Con respecto al indicador referente a número de reclamaciones, se puede concluir que el grado de satisfacción de los ciudadanos con la tramitación de los procedimientos es alto, tal y como se puede deducir del hecho de que no se hayan formulado reclamaciones o quejas de disconformidad con la duración de lo mismo.

TAG del servicio Jco.

