

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

URBANISMO

2019

Plan de 
Calidad
BOADILLA DEL MONTE

ÍNDICE:

Indicadores:

Datos cuantitativos

Evolución de los datos

Indicadores:

Gestión Urbanística (Licencias actividades)

Los indicadores establecidos son referentes a los informes emitidos frente a las solicitudes efectuadas. El fin que persiguen estos indicadores es el de medir e informar al administrado, dentro del plazo establecido.

Licencias de Actividades. Se establece como límite óptimo el **75%**.

Se han fijado estos límites óptimos teniendo en cuenta los medios y recursos vigentes al día de hoy en los Servicios de esta Concejalía, la capacidad de respuesta en cuanto a la revisión y tramitación de expedientes no puede establecerse en el 100% de las solicitudes.

AÑO 2019				GESTIÓN URBANÍSTICA											
RESULTADO MEDICIÓN			Responsable de toma de datos	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
INDICADOR	Límite admisible	Frecuencia de toma de datos		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Licencias de Actividad/ % de informes	Al menos el % al trimestre	trimestral	COORDINADOR ÁREA ADMINIST			60,00%			47,00%			38,50%			61,00%

En cuanto a los informes que se emiten sobre las solicitudes de licencias de actividad, se observa que el final de año 2019 el dato es de un 61%. Si atendemos a la motivación del límite establecido como óptimo en un 75% debido a la falta de medios, no se alcanza ese límite quedándose un 14% por debajo de lo establecido como óptimo.

En 2013, los indicadores establecidos son referentes a los informes emitidos dentro del plazo de 1 mes y 15 días frente a las solicitudes efectuadas, en todos los procedimientos salvo en el abreviado obras por declaración responsable que se fija un plazo de 20 días. El fin que persiguen estos indicadores es el de medir e informar al administrado, dentro del plazo establecido.

- En todos los procedimientos se establece como límite óptimo el **80%**.

Procedimiento obra menor actual. (1).

Procedimiento abreviado obras por declaración responsable.

Procedimiento ordinario obras por autorización previa.

Procedimiento conjunto obras/actividad por autorización previa. (2)

Procedimiento 1ª ocupación obra terminada por autorización previa.

Procedimiento conjunto 1ª ocupación obra terminada/funcionamiento por autorización previa. (2)

Procedimiento ordinario parcelación -agregación y segregación- por autorización previa.

Procedimiento para obtención de dictamen.

Procedimiento consulta urbanística.

Procedimiento cédula urbanística/alineación oficial.

Procedimiento para devolución de avales.

(1) El procedimiento obra menor desaparece a la entrada en vigor de la nueva ordenanza de tramitación.

(2) Estos procedimientos serán de aplicación a la entrada en vigor de la nueva ordenanza de tramitación.

Se han fijado estos límites óptimos teniendo en cuenta los medios y recursos vigentes al día de hoy en los Servicios de esta Concejalía, la capacidad de respuesta en cuanto a la revisión y tramitación de expedientes no puede establecerse en el 100% de las solicitudes.

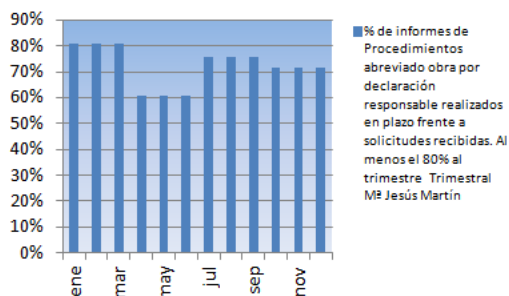
AÑO 2019		GESTIÓN URBANÍSTICA	
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	
% de informes de Procedimientos abreviado obra por declaración responsable realizados en plazo frente a solicitudes recibidas.	Al menos el 80% al trimestre	71,27%	
% de informes de Procedimientos ordinario obra por autorización previa, incluido conjuntos y parcelaciones realizados en plazo frente a solicitudes recibidas.	Al menos el 80% al trimestre	63,77%	
% de informes de Procedimientos de 1ª ocupación de obra (incluido conjuntos) terminada por autorización previa , realizados en plazo frente a solicitudes recibidas.	Al menos el 80% al trimestre	98,11%	
% de informes Procedimientos para obtención de dictamen y consulta urbanística , realizados en plazo frente a	Al menos el 80% al trimestre	96,30%	
% de informes Procedimientos de cédula urbanística/alineación oficial , realizados en plazo frente a solicitudes recibidas	Al menos el 80% al trimestre	100,00%	
% de informes Procedimiento para devolución de avales , realizados en plazo frente a solicitudes recibidas.	Al menos el 80% al trimestre	82,38%	

En cuanto a los indicadores de gestión urbanística, cabe destacar que 4 de ellos se han superado ampliamente, quedándose por debajo del límite establecido como óptimo el % de informes referentes a procedimientos abreviados de obra por declaración responsable, y el % de informes emitidos.

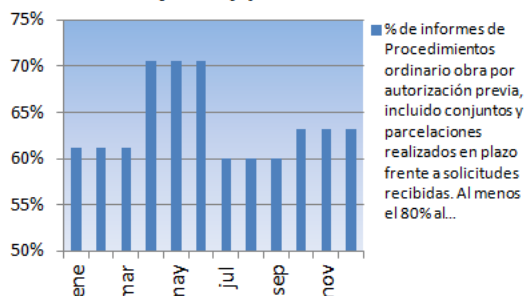
Evolución de Indicadores 2019

Gestión Urbanística

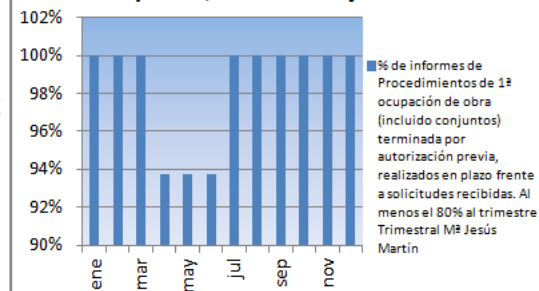
Procedimiento abreviado obra por declaración responsable



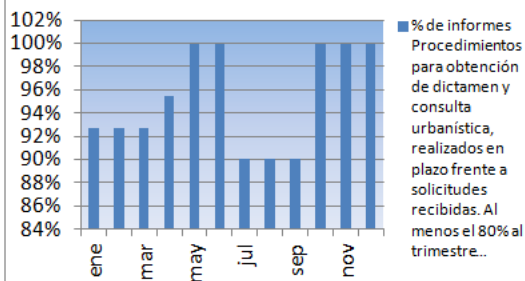
Procedimientos ordinario obra por autorización previa, incluido conjunto y parcelaciones



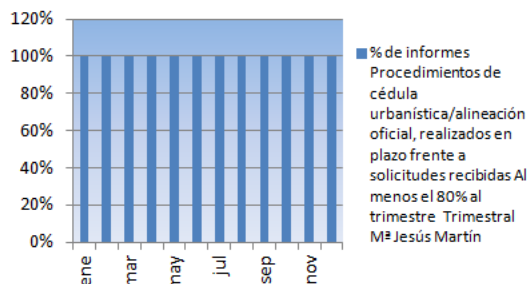
Procedimientos de 1ª ocupación de obra terminada por autorización previa, incluido conjuntos



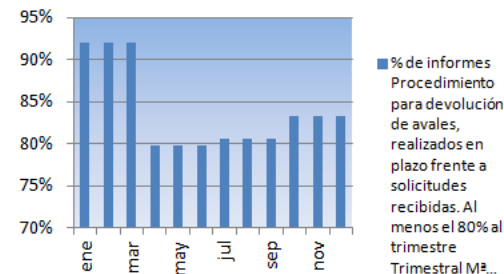
Procedimientos para obtención de dictamen y consulta urbanística



Procedimientos de cédula urbanística/alineación oficial



Procedimiento para devolución de avales



Indicadores:

Gestión Urbanística (Servicios Jurídicos)

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

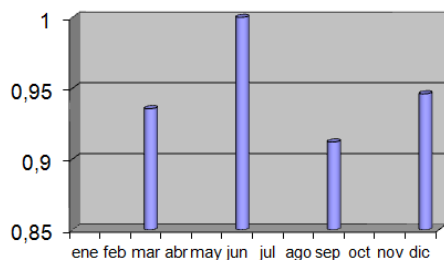
- 1.- Los informes serán evacuados en el plazo de **diez días**, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor. **100% de los expedientes.**
- 2.- Número de reclamaciones interpuestas por demora en la tramitación de expedientes.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

Gestión Urbanística (**Servicios Jurídicos. Área tramitación licencias**)

AÑO 2019		SERVICIO		
Num	INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
1	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		94,84%

En cuanto a los indicadores de los servicios jurídicos de gestión urbanística, cabe destacar que el primero de los indicadores no se ha cumplido por un 5%, ya que establecen como Óptimo la emisión del informe en el plazo de 10 días, para el 100% de los expedientes. En cuanto al segundo indicador, referente al número de quejas recibidas, según informe del área nos consta que no han recibido ninguna.

Periodo de emisión del informe jurídico desde que se traslada el expediente completo



En cuanto a los trimestres, en la gráfica se puede observar que, el segundo trimestre es el único en el que se alcanza el objetivo del 100%

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

OBRAS

2019

Plan de 
Calidad
BOADILLA DEL MONTE

Indicadores:

Obras

Los indicadores establecidos

El indicador establecido es que no más del 10% de desviación en lo ejecutado sobre lo contratado, cabe destacar que en todos las obras que se han finalizado se han mantenido por debajo del 10%, que es el que se ha establecido como máximo.

OBRA	2019
"CERRAMIENTOS DE LAS CUBIERTAS Y FACHADAS DE LOS PABELLONES Y EDIFICACIONES ANEXAS DEL COMPLEJO DEPORTIVO CONDESA DE CHINCHÓN"	OBRA TERMINADA Y LIQUIDADADA
DESVIACIÓN	8,61%
"REMODELACIÓN Y MEJORA DE LAS INSTALACIONES DEL COMPLEJO DEPORTIVO MUNICIPAL, SITUADO EN CARRETERA M-513, BOADILLA DEL MONTE" (EC/30/17)	OBRA TERMINADA Y LIQUIDADADA
DESVIACIÓN	9,98%
"CONSTRUCCION DE QUIOSCO EN LA PISCINA DEL POLIDEPORTIVO MUNICIPAL DE BOADILLA DEL MONTE"	OBRA TERMINADA Y LIQUIDADADA
DESVIACIÓN	9,97%
"TERMINACIÓN DE EDIFICIO "CIUDAD DEL DEPORTE Y LA SALUD". FASE 2. ZONA DE CAMPOS DE FUTBOL"	OBRA PARALIZADA
DESVIACIÓN	-85,28%
RESTAURACION DE LOS PORTONES DE ACCESO A LAS HUERTAS, MUROS EXTERIORES DE CERRAMIENTOS SUR-ESTE-OESTE, Y ADECUACION DE LA FACHADA DE LA CASETA DE JARDINERIA DEL PALACIO DEL INFANTE D.	OBRA TERMINADA Y LIQUIDADADA
DESVIACIÓN	9,95%
"REHABILITACION DEL EDIFICIO CASA DE LA CULTURA PARA SU USO COMO BIBLIOTECA MUNICIPAL EN BOADILLA DEL MONTE"	OBRA PARALIZADA
DESVIACIÓN	-75,98%
"REHABILITACIÓN DE LAS EDIFICACIONES DEL GALLINERO DEL PALACIO DEL INFANTE D. LUIS DE BORBÓN DE BOADILLA DEL MONTE PARA EDIFICACIONES DE USOS MÚLTIPLES Y MEJORA DE SU	OBRA EN EJECUCION
DESVIACIÓN	-4,37%