



Gerencia Municipal de Urbanismo

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Teléfonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Gerencia Municipal de Urbanismo

Presentación

La organización administrativa normal de la Gerencia se articula a través de los distintos Servicios de la misma, que son los que incoan y proponen la resolución de los expedientes, redactan los proyectos y estudios técnicos, emiten informes sobre los mismos y, en general, impulsan y realizan las actuaciones técnicas y administrativas de la Gerencia.





Gerencia Municipal de Urbanismo

Misión

La misión de la Gerencia de Urbanismo es la gestión del Urbanismo en el Municipio, desde la fase de planeamiento hasta la concesión de licencias de edificación.





Gerencia Municipal de Urbanismo

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

Página Web del Ayuntamiento de Alicante, www.alicante-ayto.es

Ubicación de la Gerencia Municipal de Urbanismo: Rambla de Méndez Núñez nº 40, 2ª planta. 03002-ALICANTE

Teléfonos:

-

Fax:

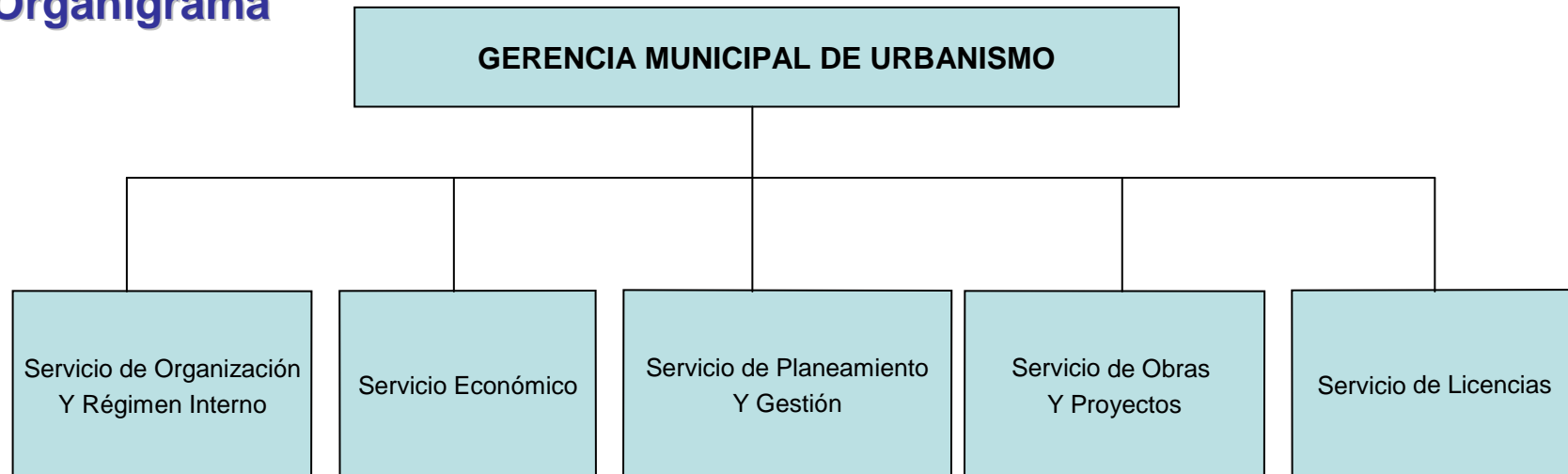
- 965 149 245





Gerencia Municipal de Urbanismo

Organigrama





Gerencia Municipal de Urbanismo

Relación con el resto de la estructura municipal

Las relaciones de la Gerencia con el resto de la estructura municipal tienen distintos niveles:

- A través de la *Presidencia Delegada*, que recae en el titular de la Concejalía de Urbanismo, se reciben las directrices del Equipo de Gobierno Municipal.
- A través del *Gerente* se celebran reuniones con los responsables de otras áreas municipales.
- A través del *Servicio de Organización* se canalizan e intercambian los diversos escritos e informes.

La Gerencia proporciona abundante información urbanística escrita y gráfica a otras dependencias municipales: Servicios y Mantenimiento, Asesoría Jurídica, Patrimonio, etc.





Gerencia Municipal de Urbanismo

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

La Gerencia de Urbanismo tiene una *Oficina de Información Urbanística*, que es la dependencia específicamente destinada a atender al ciudadano. La Oficina está abierta al público diariamente de 9 a 14 h.

Proporciona información verbal sobre estado de tramitación de expedientes, planes y proyectos aprobados o en fase de exposición pública y sobre consultas urbanísticas en general.

Proporciona también copias de documentos urbanísticos y atiende a consultas de los ciudadanos telefónicamente y por e-mail.





Gerencia Municipal de Urbanismo

Descripción de los servicios realizados (1 de 5)

-La Gerencia se estructura. en varios Servicios, cuyos cometidos principales son los siguientes:

➤ 2.1. SERVICIO DE ORGANIZACIÓN Y REGIMEN INTERNO.

- Supervisar y coordinar el funcionamiento administrativo de la Gerencia, proponiendo a los órganos decisorios la adopción de medidas para la mejora de dicho funcionamiento y para la coordinación y homogeneización de los documentos' que genere la propia Gerencia.
- Registro y distribución de los documentos que provengan del Registro General del Ayuntamiento.
- Asesoramiento en materia jurídica y administrativa al Presidente, al Gerente y al Consejo de Gerencia, sin perjuicio del asesoramiento legal preceptivo encomendado al Secretario General.
- Documentación e información: proporcionar a los órganos decisorios y a los restantes Servicios las referencias. normativas y de interés que puedan facilitar el desempeño de las funciones encomendadas.
- Redacción o, en su caso, supervisión de las Ordenanzas, criterios y normativa en general que pueda emanar de la Gerencia, antes. de su sometimiento al Consejo de Gerencia.
- Coordinación con el Servicio Jurídico Municipal, proporcionándole la información necesaria para la eficaz defensa de los recursos que se interpongan contra los actos emanados de la Gerencia o del Ayuntamiento a propuesta de ella.
- Apoyo al Secretario de la Gerencia en el desempeño. de sus funciones.
- Otras funciones que le encomienden los órganos de Gobierno, el Gerente o el Secretario .





Gerencia Municipal de Urbanismo

Descripción de los servicios realizados (2 de 5)

➤ **2.2. SERVICIO ECONÓMICO.**

La propia definición del servicio económico conlleva optimizar los recursos financieros de los que dispone la Gerencia, por lo que sus funciones se dirigen hacia la propia Gerencia, el Ayuntamiento y al ciudadano.

1) Funciones internas de la Gerencia:

- Elaboración, seguimiento y control de la ejecución del presupuesto de la Gerencia (contabilidad presupuestaria).
- Contabilidad de la Gerencia, gestión de gastos e ingresos (contabilidad pública).
- Gestión de Nóminas
- Control de gastos de inversión, servicios y suministros, selección contratistas, contratos menores.
- Control de los Anticipos de Caja y Tesorería de la Gerencia.
- Gestión de nuevos ingresos, tasas y sanciones. Elaboración de nuevas Ordenanzas Fiscales.
- Asesoramiento fiscal y contable, con emisión de los correspondientes informes sobre cálculo de intereses legales, financiación de partidas (contribuciones especiales, cuotas urbanización, préstamos} y cargas urbanísticas.





Gerencia Municipal de Urbanismo

Descripción de los servicios realizados (3 de 5)

2) Funciones internas del Ayuntamiento:

- Elaboración, seguimiento y control de la ejecución del presupuesto del Ayuntamiento en aquellas inversiones que siguen dependiendo de la *Concejalía de Urbanismo*.. Información económica en contratos mayores.
- *Centro Gestor de la Contabilidad Municipal* realizando la labor de la Intervención Municipal que supervisa, controla y audita el trabajo realizado, que posteriormente pasa a la Tesorería Municipal.

3) Funciones externas:

- *Relaciones con otras Administraciones Públicas*. Presentación de declaraciones de impuestos (retenciones alquileres e IRPF), pagos de Tasas (BOP y DOGV principalmente) y solicitud de fondos europeos (FEDER estructurales y de cohesión).
- *Relaciones con proveedores*. Negociación de precios, selección de material, formas de pago, recepción y tramitación de facturas.
- *Relaciones con trabajadores de la Gerencia*. Contrato de trabajo, gestión del alta en la Seguridad Social y el INEM, confeccionando la nómina y mensualmente realizando la tramitación de los pagos necesarios.
- *Relaciones con ciudadanos*. Una vez el Servicio correspondiente impone una sanción o liquida una tasa se controla el periodo voluntario y se realiza el pase a ejecutiva a SUMA. .





Gerencia Municipal de Urbanismo

Descripción de los servicios realizados (4 de 5)

➤ **2.3. SERVICIO DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN.**

- Redacción de los instrumentos de planeamiento urbanístico de iniciativa municipal, informe y supervisión del planeamiento de iniciativa particular, incoación, tramitación y propuesta de resolución de los expedientes relativos a esos asuntos.
- Redacción de los instrumentos de gestión urbanística de iniciativa municipal, informe y supervisión del planeamiento de iniciativa particular, incoación, tramitación y propuesta de resolución de los expedientes relativos a esos asuntos.
- Seguimiento del proceso de ejecución del planeamiento hasta la inscripción en el Registro de la Propiedad de las parcelas reparceladas y la liquidación de las cuotas de urbanización, supervisando el cumplimiento efectivo por los agentes urbanizadores de las obligaciones convenidas.
- Proporcionar información urbanística en general, oral y escrita.
- Mantenimiento y actualización de la cartografía municipal.

➤ **2.4. SERVICIO DE OBRAS Y PROYECTOS.**

- a) Dotación de servicios urbanos a los suelos destinados a viario público, en áreas de nueva urbanización.
- b) Redacción de Proyectos de Urbanización, de Infraestructuras y de Obras Ordinarias de Urbanización de iniciativa municipal, que afecten a áreas de nueva urbanización.





Gerencia Municipal de Urbanismo

Descripción de los servicios realizados (5 de 5)

- c) Redacción de los instrumentos de planeamiento y gestión necesarios para posibilitar la implantación de infraestructuras públicas, así como la tramitación de los procedimientos necesarios para la adquisición de suelo necesario para tales fines.
- d) Informe de los referidos proyectos e instrumentos cuando se redacten por iniciativa privada o por otras Administraciones Públicas.
- e) Dirección Facultativa de las obras expresadas en el apartado *b) anterior*.
- F) Supervisión municipal de las obras expresadas en el apartado *d) anterior*.
- g) Desempeñar las funciones de coordinación de seguridad y salud laboral en las obras promovida por la Gerencia.

➤ **2.5. SERVICIO DE LICENCIAS.**

- Tramitación de expedientes para el otorgamiento de licencias de edificación, demolición, parcelación y primera ocupación.
- Tramitación de expedientes para el otorgamiento de licencias de apertura de establecimientos e instalaciones, así como actas de comprobación para el funcionamiento efectivo de los mismos.
- Informe en expedientes de edificación y uso del suelo cuya resolución no sea competencia municipal y se requiera una mera aplicación de la normativa en vigor, sin aplicación de criterios discrecionales.
- Tramitación de expedientes sancionadores por infracciones en materia de obras y aperturas de establecimientos, así como de restauración de la legalidad urbanística.





Gerencia Municipal de Urbanismo

COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS.

Dada la heterogeneidad de funciones que se realizan en la Gerencia, se han elegido, para concretar los compromisos de calidad, aquéllas que pueden traducirse de manera más fácil en parámetros mensurables, que constituirán los indicadores de seguimiento del cumplimiento o no de tales compromisos.

A su vez estos compromisos atañen a las actividades de la Gerencia que están más directamente relacionadas con el ciudadano, con lo que los compromisos de calidad tienen una vertiente externa que coincide sensiblemente con el objetivo principal de la función pública, que es la satisfacción de las demandas de los ciudadanos.

Los compromisos de calidad, por tanto, se concretan en los plazos de otorgamiento de las licencias más comunes y en la cantidad y calidad de atención al público por la Oficina de Información Urbanística.



COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS.

1. Licencias.

Atendiendo a los actuales plazos de otorgamiento, los compromisos de calidad consisten en ir acortándolos de manera paulatina, de la siguiente forma:

- Licencias de obra mayor con apertura (PA) : 5 meses
- Licencias de obra mayor sin apertura (PL) : 4 meses
- Licencias de demolición (D) : 4 meses

- Licencias de apertura (según la nueva legislación su denominación es licencias ambientales) : 5 meses



COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS.

2. Atención al público.

En esta faceta los compromisos consisten en incrementar el número de consultas atendidas por los diversos medios, en concreto:

- Consultas atendidas personalmente : 2.500 / mes
- Consultas atendidas por teléfono: 1.700 / mes
- Consultas atendidas por correo electrónico: 150 / mes
- Visitas a la página web : 18.000 / mes



INDICADORES DE SEGUIMIENTO.

Al concretarse los compromisos en parámetros medibles, resulta fácil comprobar el cumplimiento de los mismos.

Los plazos de otorgamiento de licencias se controlan a través del programa de Seguimiento de Expedientes ya implantado hace varios años. El Servicio de Organización y Régimen Interno de la Gerencia realizará controles semestrales de dichos plazos, plasmará los resultados gráficamente y se los comunicará al Jefe del Servicio de Licencias para su conocimiento y las medidas que proceda adoptar.

La atención de consultas del público viene controlándose mensualmente por la propia Oficina de Información Urbanística. El Servicio de Organización y Régimen Interno realizará el seguimiento de estos informes mensuales y publicará los correspondientes a cada semestre, a la vez que los relativos a los plazos de las licencias.



Gerencia Municipal de Urbanismo

Indicadores de Actividad en el Area de Licencias

- 1 - Numero de Licencias de obra mayor con apertura (PA) tramitadas al semestre
- 2 - Número de Licencias de obra mayor sin apertura (PL) tramitadas al semestre
- 3 - Número de Licencias de demolición (D) tramitadas al semestre
- 4- Número de Licencias de apertura (licencias ambientales) tramitadas al semestre

Indicadores de Calidad en el Area de Licencias

- 5 - Porcentaje de Licencias de obra mayor con apertura (PA) tramitadas al semestre en plazo inferior a los 5 meses
- 6 - Porcentaje de Licencias de obra mayor sin apertura (PL) tramitadas al semestre en plazo inferior a los 4 meses
- 7 - Porcentaje de Licencias de demolición (D) tramitadas al semestre en plazo Inferior a los 4 meses
- 8 - Porcentaje de Licencias de apertura (licencias ambientales) tramitadas al semestre en plazo inferior a los 5 meses





Gerencia Municipal de Urbanismo

Indicadores de Actividad en el Area Atención al Público

9 - Numero de Consultas atendidas personalmente al mes

10 – Número de Consultas atendidas por teléfono al mes

11 – Número de Consultas atendidas por correo electrónico al mes

12 – Número de Visitas a la página web al mes

