



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



Introducción – Presentación

La organización administrativa de la Concejalía de Urbanismo se articula a través de las distintas Áreas, Servicios, Departamentos y demás unidades administrativas, encargadas de cumplir con su Misión, desarrollando las funciones que en materia urbanística tiene encomendadas, bajo el objetivo de satisfacer las necesidades ciudadanas con servicios de calidad, bajos los principios de economía y eficiencia y con la máxima transparencia y participación públicas.



Ayuntamiento de Alicante

Concejalía de Urbanismo

Carta de Servicios

Misión

La misión de la Concejalía de Urbanismo es la planificación, desarrollo y ejecución de las funciones que le son propias, relativas a las competencias locales en materia de ordenación y gestión del territorio, planeamiento y gestión, y de control e intervención de la actividad urbanística y ambiental, en el Municipio de Alicante.



Ayuntamiento de Alicante

Concejalía de Urbanismo

Carta de Servicios

Localización , Teléfonos, web , etc

Ubicación de la Concejalía de Urbanismo:

Calle Cervantes, 3. (Edificio Cámara de Comercio). 03002-ALICANTE

Teléfonos:

Recepción: 965 149 248

Información urbanística: 965 149 241– 965 149 405

Registro auxiliar: 965 149 082

Secretaria Concejalía: 965 149 187

Area de Gerencia: 965 149 145

Area de Gestión y Control Urbanístico: 965 149 413

Area de Asesoría Jurídica y Planeamiento Urbanístico: 965 149 177

Fax:

965 149 245 – 965 149 086

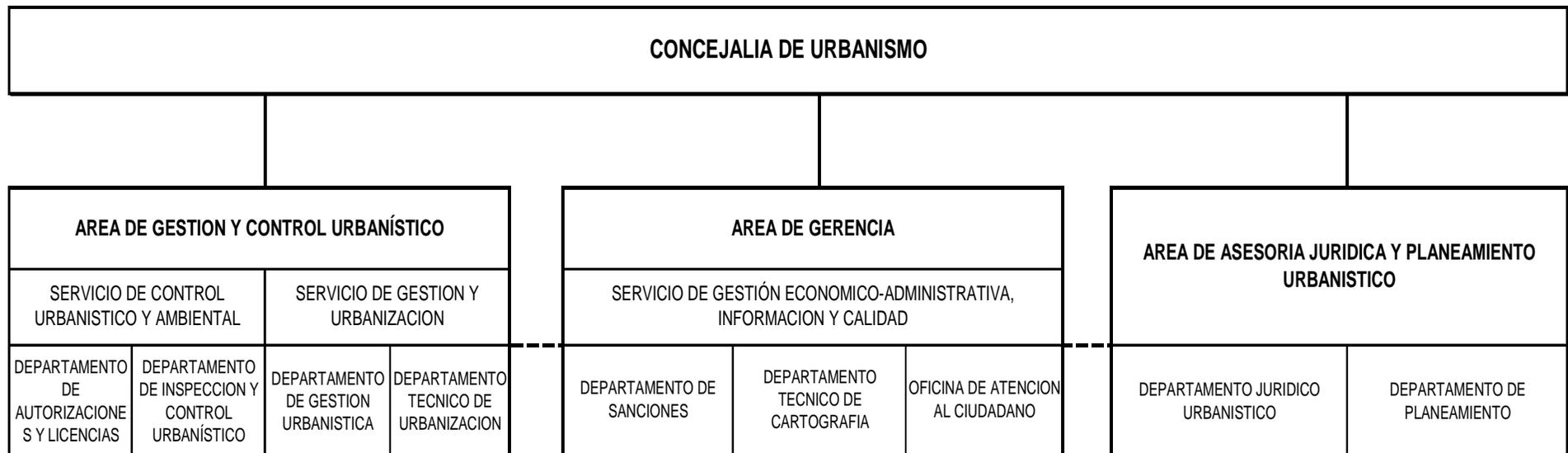
Página Web:

www.alicante.es

<http://sdetram.alicante.es/go.faces?xmid=1> (Trámites electrónicos de Urbanismo en la Sede Electrónica)



Organigrama





Relación con resto Ayuntamiento

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

- A través de la Concejalía de Urbanismo, se reciben las directrices del Equipo de Gobierno Municipal.
- A través del Área de Gerencia se gestionan los servicios generales y de administración de la Concejalía, en coordinación con los servicios municipales relacionados con ellos: Secretaría, Intervención, Tesorería, Contratación, Patrimonio, Modernización de Infraestructuras Municipales, etc.
- A través del Área de Gestión y Control Urbanístico, en relación con aquellas dependencias municipales que emiten o requieren informes relacionados con los servicios de Gestión y Urbanización o de Control Urbanístico y Ambiental, tales como Patrimonio, Vivienda, Partidas Rurales, Tráfico, Atención Urbana o S.P.E.I.S., entre otros.
- A través del Área de Asesoría Jurídica y Planeamiento Urbanístico, por un lado, en cuanto al seguimiento judicial de los asuntos urbanísticos, en coordinación con el Servicio Jurídico Municipal, y por otro lado, en relación con aquellas dependencias municipales que emiten o requieren informes relacionados con el Planeamiento Urbanístico.



Procedimiento de participación de los ciudadanos

Los ciudadanos participan de la actividad de la Concejalía de Urbanismo, por un lado, a través de sus **peticiones, instancias y solicitudes**, que pueden realizarse presencialmente o telemáticamente.

Presencialmente, los ciudadanos se relacionan con la Concejalía de Urbanismo a través de una **OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO**, compuesta por:

- **Oficina de Información Urbanística**, que realiza, entre otras, las funciones de:
 - Atención integral a los ciudadanos, profesionales y público en general, presencialmente, telefónicamente y a través de internet, informando y facilitando la consulta de expedientes.
 - La realización de determinados trámites urbanísticos inmediatos que no precisen de mayor revisión.
 - La emisión de las autoliquidaciones asistidas de las tasas correspondientes.

- **Registro Auxiliar del Registro General**, que realiza, entre otras, las funciones de:
 - Registro de entrada de documentos presentados en la ventanilla de la Concejalía de Urbanismo, incluyendo escaneado y anexo de documentación y consulta electrónica.
 - Registro de salida de notificaciones y oficios emitidos por la Concejalía, así como emisión y remisión electrónica de remesas de Correos.



Dirección Oficina Atención Ciudadana Urbanismo: Cervantes, nº 3. 03002 – Alicante

• **Horario:**

• Horario de invierno (Del 1 de septiembre al 30 de junio):

• Atención al público: De 9:00 a 14 horas, de lunes a viernes

• Horario de verano (Del 1 de julio al 31 de agosto)

• Atención al público: De 9:00 a 13:00 horas, de lunes a viernes.

• **Teléfono para Consultas Telefónicas:** 965 14 92 41 - 965 14 94 05

• **Teléfono Recepción:** 965 14 92 48

• **Fax:** 965 29 35 00

• **E-mail** Oficina Información : informacion.urbanistica@alicante-ayto.es

• **E-mail** Registro Auxiliar: registro.urbanismo@alicante-ayto.es



Telemáticamente, los ciudadanos pueden relacionarse con la Concejalía de Urbanismo a través de la **Sede Electrónica Municipal**: <https://sedeelectronica.alicante.es>

Dentro de la Sede, puede accederse directamente a los servicios telemáticos de la Concejalía de Urbanismo a través de la página: <http://sdetram.alicante.es/go.faces?xmid=1>. Desde esta página se pueden realizar trámites con plena validez jurídica, utilizando un certificado digital reconocido, como el DNI-e y los emitidos por la Agencia Valenciana de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV).

A través del **Tramitador On-Line**, se accede al catálogo de trámites que se pueden realizar electrónicamente, tales como solicitudes de licencias urbanísticas y ambientales, presentación de declaraciones responsables, solicitud de información urbanística, presentación de denuncias, etc.

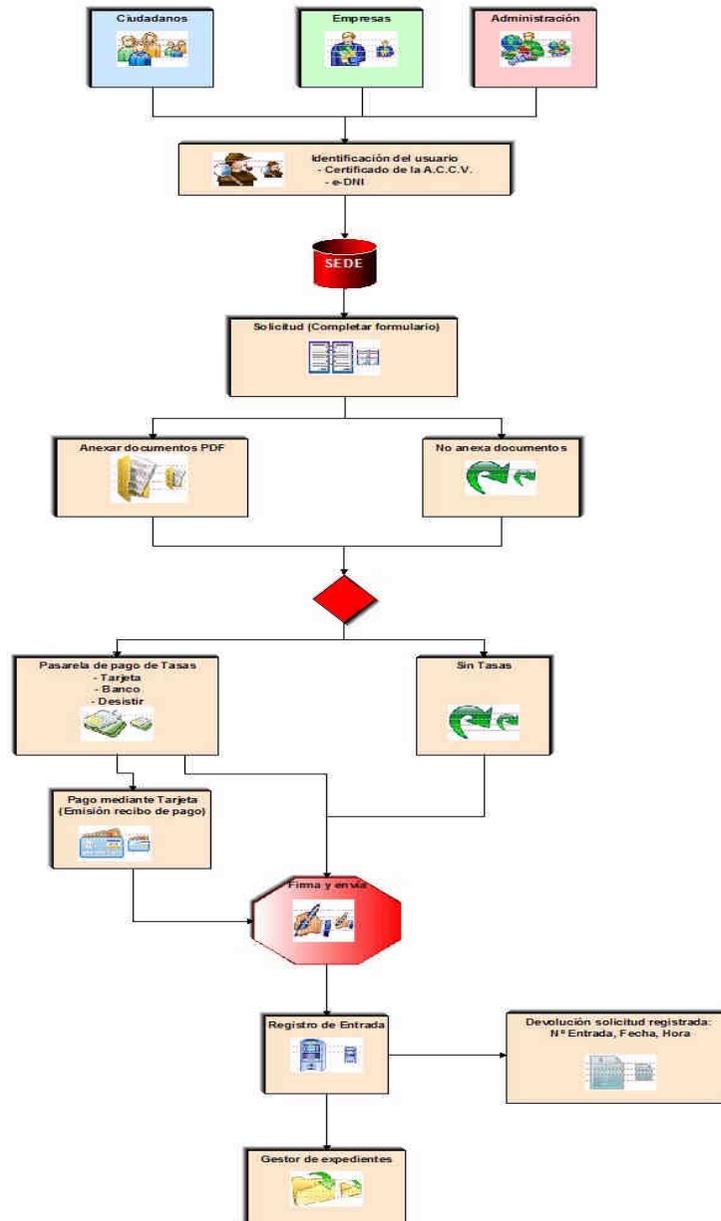
Una vez finalizados, los trámites telemáticos quedarán registrados en el **Registro Electrónico** oficial, con el número y fecha de presentación correspondiente.

Si el trámite conlleva el pago de tasas, podrá realizarse en el acto, a través de una pasarela de pagos on-line segura, mediante tarjeta de crédito.

Podrá realizarse el seguimiento de los expedientes originados consultando su estado de tramitación, así como el número de registro de la instancia o solicitud, a través de la **Carpeta Ciudadana**, previa identificación con certificado digital.



Esquema Tramitador On-Line:





Ayuntamiento de Alicante

Concejalía de Urbanismo

Carta de Servicios

En segundo lugar, los ciudadanos participarán en la actividad municipal urbanística en la forma y a través de los medios regulados por la legislación aplicable en materia de ordenación del territorio, urbanística, ambiental o expropiatoria, entre otras, mediante **planes de participación pública y consultas**, o a través de los **periodos de alegaciones** abiertos con la publicación oficial y/o exposición pública de los correspondientes planes, proyectos, actos o acuerdos.



Descripción de los servicios realizados

La Concejalía de Urbanismo se estructura en tres áreas, subdivididas en servicios y departamentos, cada uno de los cuales presta los servicios indicados, de forma resumida, a continuación:

- **1.- Área de Gestión y Control Urbanístico**, cuyo objetivo principal es gestionar el desarrollo y ejecución del planeamiento municipal aprobado y programado, el control de la actividad urbanística y ambiental de obras, instalaciones y actividades, y la redacción de las Ordenanzas Municipales reguladoras de dicha actividad; así como la formación y revisión de los expedientes urbanísticos que se sometan a la aprobación de la Junta de Gobierno Local en dichas materias.

Además dirige, coordina y supervisa las actividades desarrolladas en el Área y participa en la fijación de los objetivos de la Concejalía mediante la asesoría a su titular.

Bajo la dependencia directa del Jefe del Área está los siguientes Servicios y unidades:

1.1.- Servicio de Control Urbanístico y Ambiental que tiene como misión principal dirigir, coordinar y supervisar lo siguientes departamentos:

- **Departamento de Autorizaciones y Licencias**, que realiza las siguientes funciones:
 - Tramitación y resolución de los expedientes de licencias urbanísticas y ambientales, propuestas de declaración de interés comunitario (DIC) y Autorizaciones Ambientales Integradas.
 - Tramitación de las denuncias relativas a obras y actividades, requiriendo, en su caso, la legalización de la situación. En caso de obras y actividades ilegalizables o incumplimiento del requerimiento, se dará traslado del expediente al Departamento de Sanciones.



- **Departamento de Inspección y Control Técnico, que realiza las siguientes funciones:**
 - Emisión de Informe técnico único solicitado por el Departamento de Control Urbanístico o de Intervención Ambiental, necesario para la concesión de licencias urbanísticas o ambientales, DIC o AAI.
 - Inspección y control de las comunicaciones previas y declaraciones responsables presentadas. Propuestas de denegación con traslado del expediente al Departamento de Sanciones.

1.2.- Servicio de Gestión y Urbanización, que tiene como misión principal dirigir, coordinar y supervisar lo siguientes departamentos:

-Departamento de Gestión Urbanística que realiza las siguientes funciones: Expedientes relativos a Proyectos de Expropiación Forzosa y Ocupación Directa, Proyectos de Urbanización, Proyectos de Reparcelación voluntaria y forzosa, aprobación de Cuotas de Urbanización y propuesta de apremio en su caso, tramitación de retasaciones de cargas de urbanización, la Cuenta de Liquidación Definitiva de los programas y, en general, el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones del urbanizador. Confecciones de documentos parcelarios e informes técnicos en material registral y sobre titularidades pública y privada.

-Departamento Técnico de Urbanización que realiza las siguientes funciones:

- Informa y supervisa los Proyectos de Urbanización de iniciativa particular.
- Relaciones con las compañías suministradoras de servicios y suministros, en lo concerniente a los proyectos anteriores.
- Informes en materias de redes de agua potable, colectores básicos, encauzamientos, bombeos e impulsiones.



1.3.- Unidad de Disciplina Urbanística de la Policía Local:

Se adscribe funcionalmente a la Concejalía de Urbanismo sin perjuicio de su dependencia orgánica del Cuerpo de la Policía Local. Los cometidos de dicha Unidad en lo que respecta a su colaboración en materias urbanísticas, serán coordinados por el Área de Gestión e Intervención Urbanística.

- **2.- Área de Asesoría Jurídica y Planeamiento Urbanístico**, cuyo objetivo principal es proporcionar una asesoría jurídica especializada a los distintos servicios de la Concejalía en materia de urbanismo, incluida la defensa en los Tribunales de Justicia, la tramitación del Planeamiento Urbanístico municipal y la revisión jurídica de los asuntos sometidos al Pleno Municipal.

Además dirige, coordina y supervisa las actividades desarrolladas en el Área y participar en la fijación de los objetivos de la Concejalía mediante la asesoría a su titular.

Bajo la dependencia del Jefe del Área están los siguientes Departamentos:

- **Departamento Jurídico Urbanístico.** Realiza las siguientes funciones:
Defensa municipal de los recursos contenciosos-administrativos en materia urbanística, directamente o en relación con los letrados que defiendan al Ayuntamiento, y coordinación de asuntos relacionados con órganos jurisdiccionales. Emisión de informes a otras áreas y servicios que lo soliciten, para la resolución de los recursos de reposición. Supervisión, informe jurídico, en su caso, y remisión de expedientes que hayan de someterse al Pleno, o remitirse a Juzgados, Tribunales, Síndic de Greuges u organismos similares. Emisión de informes jurídicos para otros asuntos que se requiera por la Concejalía. Redacción de Convenios y de Ordenanzas Urbanísticas que no sean competencia de otras áreas. Expedientes por incumplimiento de obligaciones del urbanizador.



- **Departamento de Planeamiento.** Realiza las siguientes funciones:
Tramitación de los instrumentos de planeamiento urbanístico y sus modificaciones, Planes y Programas de actuación integrada o aislada, así como informes municipales relativos a los instrumentos del planeamiento municipal redactados fuera del Ayuntamiento o promovidos por otras administraciones. Informe municipal en expedientes de infraestructuras de otras Administraciones.
- **3.- Área de Gerencia,** cuyo objetivo principal es coordinar los servicios generales y la administración y gerencia de los recursos económicos, materiales y tecnológicos adscritos a la Concejalía de Urbanismo, con la mayor eficacia y eficiencia posible.

Bajo la dependencia directa del Gerente, se sitúa el siguiente Servicio:

3.1.- Jefatura de Servicio de Gestión económico-administrativa, información y calidad, que dirige, coordina y supervisa las actividades desarrolladas en el Servicio y participa en la fijación de los objetivos de la Concejalía mediante la asesoría a su titular.

Se desarrollarán las siguientes funciones, bajo la dependencia directa de la Jefatura del Servicio:

- Gestión económico-administrativa de expedientes de gastos e ingresos urbanísticos y contratación delegada en la Concejalía de Urbanismo, en coordinación con la Intervención, Tesorería y el Servicio de Contratación y Patrimonio, así como la realización de los informes económicos necesarios.
- Implantación, gestión y control de los sistemas de información necesarios para impulsar y consolidar la administración electrónica, así como de un sistema de gestión y control de calidad de los servicios urbanísticos, en coordinación con Modernización de Infraestructuras Municipales.



Además de lo anterior, dependerán de la Jefatura del Servicio los siguientes departamentos y unidades administrativas:

- **Departamento técnico de Cartografía**, que realiza las siguientes funciones: elaboración de información y documentación urbanística en materias relativas a trabajos cartográficos y topográficos; mantenimiento y actualización de la cartografía y ortofoto municipal, su integración en los sistemas de información municipales e incidencias que se deriven de dicha función.
- **Oficina de Atención al Ciudadano**, cuya misión es la atención integral a los ciudadanos, profesionales y público en general, presencialmente, telefónicamente y a través de internet, informando y facilitando la consulta de expedientes y la realización de trámites urbanísticos, incluso el pago de las tasas correspondientes; así como la gestión del Registro Auxiliar.
- **Departamento de Sanciones**,
Tramita y propone la resolución de expedientes sancionadores, relativos a obras o actividades declaradas ilegalizables, la imposición de multas coercitivas y ejecuciones subsidiarias por incumplimientos de órdenes de restauración de la legalidad, así como los expedientes por infracciones de instalaciones publicitarias.



Compromisos de Calidad

1. Todos los expedientes administrativos tramitados en cualquier servicio o departamento de la Concejalía de Urbanismo, de cualquier naturaleza (licencias, declaraciones responsables y comunicaciones, instrumentos de planeamiento y gestión de competencia municipal, contratación administrativa, procedimientos sancionadores, etc.) serán resueltos dentro de los plazos legales máximos establecidos por la normativa aplicable a cada caso, evitando la producción del silencio administrativo.

Por ejemplo:

- Licencias urbanísticas de obra mayor: se resolverán en un plazo inferior a 2 meses.
 - Licencias de intervención en edificios catalogados: se resolverán en un plazo inferior a 3 meses.
 - Licencias de demolición: se resolverán en un plazo inferior a 1 mes.
 - Declaración responsable de Primera ocupación: las tareas de control e inspección se realizarán en un plazo inferior a 1 mes.
 - Resto de licencias urbanísticas: se resolverán en un plazo inferior a 1 mes.
 - Licencias ambientales: menos de 6 meses
2. Igualmente, la Concejalía de Urbanismo, a través de su Oficina de Atención al Ciudadano se compromete a:
 - La prestación de un servicio integral de información urbanística presencial, revisión documental, liquidación y pago de tasas (mediante tarjeta de crédito a través de internet), así como de registro de la documentación, sin necesidad de desplazarse fuera de sus dependencias (Ventanilla Única Urbanística), garantizando una media ponderada de 120 atenciones diarias (con una media de 8 informadores).



- La revisión documental de carácter positivo de declaraciones responsables de obra y apertura, conllevará la posibilidad de inicio inmediato de las obras y/o actividades y habilitará a la solicitud inmediata de los servicios y suministros necesarios para ello.
 - La prestación de un servicio telefónico de información genérica urbanística.
 - La gestión de un sistema de cita previa para facilitar los servicios de atención al público.
3. El resto de áreas, servicios y departamentos de la Concejalía de Urbanismo, se compromete a la prestación de servicios de atención presencial al público, de carácter técnico específico, como mínimo un día a la semana, durante al menos dos horas.
4. La Concejalía de Urbanismo se compromete a que el 100% de los procedimientos de su competencia estén disponibles a través de la Sede Electrónica Municipal para su tramitación integral on-line (incluso el anexo de documentos, pago de tasas y registro electrónico).
5. De conformidad con lo establecido en los artículos 4 y 5 de la Ordenanza Reguladora del Procedimiento para el Otorgamiento de Licencias Urbanísticas y Ambientales y Figuras Afines:
- Para el examen de proyectos o expedientes que se encuentren concluidos, así como para la consulta sobre alguna cuestión específica con personal técnico concreto, el interesado deberá solicitar cita previa, bien a la Oficina de Información Urbanística cuando se trate de consultar un expediente, bien a la persona concreta con la que se desee concertar una entrevista. En ambos casos se atenderá la petición en un plazo no superior a 7 días.
 - Las solicitudes de obtención de copias de proyectos o de documentos de expedientes serán atendida en un plazo máximo de 7 días, a partir de la fecha del abono de las tasas correspondientes, salvo que circunstancias especiales (cantidad o complejidad del material a reproducir, coincidencia de solicitudes para reproducir la misma documentación, etc.) lo impidan, en cuyo caso se procurará atender la petición con la mayor diligencia posible.



- La información escrita genérica será emitida en los siguientes plazos:
 - a) Solicitud de informe técnico, en el plazo de 15 días a contar desde la fecha de solicitud o entrada en el Registro del órgano competente.
 - b) Solicitud de Certificado, en el plazo de 20 días a contar desde la fecha de solicitud o entrada en el Registro del órgano competente.
 - c) Solicitud de certificado de compatibilidad urbanística (Informe urbanístico municipal), en el plazo de 15 días desde la solicitud o entrada en el Registro del órgano competente.



Indicadores

Para todos los expedientes administrativos que se tramitan en la Concejalía:

1. Informes solicitados y no emitidos transcurridos 20 días naturales (número y % sobre el total de informes solicitados)
2. Informes emitidos dentro de plazo (número y % sobre el total de informes emitidos)
3. Informes emitidos fuera de plazo (número y % sobre el total de informes emitidos)
4. Expedientes informados no resueltos (número y % sobre el total de expedientes informados)
5. Expedientes con resolución pendiente de firma (número y % sobre el total de expedientes resueltos)
6. Registros de entrada pendientes de asociar a expedientes (número y % sobre el total de registros)
7. Expedientes resueltos en plazo (número y % sobre el total de expedientes incoados)

Para la atención al público:

8. Numero de Consultas atendidas personalmente al mes
9. Número de Consultas atendidas por teléfono al mes
10. Número de Consultas atendidas por correo electrónico al mes
11. Número de Visitas a la página web al mes



Ayuntamiento de Alicante

Concejalía de Urbanismo

Carta de Servicios

NOTA:

El cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios precisa de la existencia de una plantilla de personal adecuada en cuanto a medios y características de los puestos de trabajo, a fin de que no se desvirtúen los resultados de los indicadores por una ausencia de éstos.