



14. DISCIPLINA URBANÍSTICA

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	Acordar una inspección, vía telefónica, una vez recibida la queja o denuncia en el 80% de los casos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.	95%	No evaluado ⁽⁴⁾	
2	Mantener, como mínimo, 8 reuniones anuales de coordinación con otros servicios municipales, para atender la problemática de la vulnerabilidad social. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	8	No evaluado ⁽⁴⁾	*
3	Programar inspecciones de todas las actividades de nueva implantación (régimen de intervención de declaración responsable), en un periodo menor a 6 meses, desde el momento en el que se recibe la comunicación. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.	6 meses	No evaluado ⁽⁴⁾	*
4	Resolver el 60% de las solicitudes de prórroga de obras, renunciadas, desistimientos y aplazamientos, en un periodo no superior a 40 días. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo anual del 80% en 30 días.▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual del 60% en 40 días.	16% ⁽¹⁾	No evaluado ⁽⁴⁾	*
5	Resolver el 60% de las solicitudes de devolución de depósitos sin requerimientos, en un tiempo inferior a 40 días. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo anual del 80% en 30 días.▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual del 60% en 40 días.	64% ⁽²⁾	No evaluado ⁽⁴⁾	*
6	Resolver el 60% de las solicitudes de copias de planos y consulta de expedientes, en un periodo no superior a 40 días. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo anual del 80% en 10 días.	No evaluado ⁽³⁾	No evaluado ⁽⁴⁾	*



	■ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual del 60% en 40 días.			
--	---	--	--	--

Cumplido Incumplido No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar al web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación

	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Data
(1)	Baja laboral de larga duración de los 2 arquitectos de obras del Servicio. Sus funciones han estado redistribuidas entre otros miembros del equipo. La media de resolución ha estado de 60 días.	Las quejas recibidas vía telefónica y presenciales no han estado cuantificadas.	Velar para que el personal de baja de larga duración sea sustituido lo más pronto posible y, mientras tanto, redistribuir sus funciones entre otros miembros del equipo.	En el período de duración de las bajas laborales.
(2)	Baja laboral de larga duración de los 2 arquitectos de obras del Servicio. Sus funciones han estado redistribuidas entre otros miembros del equipo. La media de resolución ha estado de 40 días.	Las quejas recibidas vía telefónica y presenciales no han estado cuantificadas		En el período de duración de las bajas laborales.
(3)	Este objetivo estaba mal dimensionado porque las copias de planos requieren una serie de acciones que dificultan su cumplimiento, contacto con los ciudadanos, concertar visitas, consultas a los expedientes, copias de gran volumen que requieren copisterías especializadas fuera de la ciudad, elaboración de un decreto y liquidación de un importe. En el momento de fijar el objetivo este procedimiento no se valoró correctamente.		Dimensionar correctamente el objetivo de cara al año 2019.	Enero 2020
(4)	Dificultad de evaluación debido a la pandemia de la COVID-19			