

IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Nombre :

Licencia con Informe Técnico Inmediato

Responsable (Departamento / Área / Delegación):
DIRECCIÓN GENERAL DE LICENCIAS

Colaboradores (internos y externos):
Vías Públicas, Medio Ambiente y Salud

Fecha de inicio:

- Licencias de Obra de nueva planta/ampliación para uso residencial, desde 2003.
- Licencia Única de implantación de actividades con obra de nueva planta/ampliación planta/ampliación, desde enero de 2014.

Conceptos Fundamentales de la Excelencia

Añadir valor para los clientes

Otros: Aprovechar la creatividad y la innovación, Gestionar con agilidad

ENFOQUE :

Antecedentes:

Tanto en los informes trimestrales de seguimiento como en las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad de Licencias se venía detectando que en los expedientes de Licencias de Obra Mayor se repetían las dudas sobre normativa de aplicación, criterios utilizados para la medición o cómputo de parámetros que originaban numerosas atenciones presenciales, expedientes de consulta y requerimientos de subsanación de deficiencias de los proyectos presentados.

Esto comportaba un incremento de las cargas de trabajo técnico y administrativo y retrasaba la resolución de las solicitudes de Licencias

Objeto:

Como solución a los problemas detectados nos propusimos:

- Mejorar la información explicando no sólo la normativa de aplicación sino los criterios interpretativos adoptados por los servicios técnicos para evitar los requerimientos de subsanación de deficiencias.
- Rentabilizar el tiempo empleado por los servicios técnicos en la atención presencial de dudas y consultas sobre normativa, viabilidad de proyectos...
- Agilizar los plazos de tramitación y resolución de solicitudes de Licencias.

Objetivo/s:

1. Elaborar un documento que recoja íntegra y detalladamente todos los aspectos que van a ser objeto de Informe para los servicios técnicos de las áreas afectadas, de manera que sirva de guía al redactor del proyecto y permita asegurarle que su cumplimentación obtendrá el preceptivo informe favorable para la concesión de la licencia solicitada.
2. En el plazo de 7 días desde la presentación completa de la documentación exigida, realizar una revisión conjunta del proyecto por todos los técnicos municipales y redactor del proyecto, con emisión y notificación del Informe Técnico emitido en ese mismo acto. Esta modalidad no comporta coste adicional.

DESPLIEGUE

Las acciones que se llevaron a cabo exigieron, en primer lugar, una implicación total de todos los Departamentos colaboradores para:

- Revisar todos los requisitos normativos que se venían aplicando, valorar su necesidad y exigibilidad.
- Unificar criterios interpretativos.
- Elaborar anexos explicando todos los puntos cuyo cumplimiento debería quedar acreditado en el proyecto presentado.
- Modificar y/o elaborar plantillas que facilitarán a los técnicos municipales la revisión íntegra de los puntos acordados.
- Formación al personal técnico y administrativo implicado.
- Elaborar y difundir hojas informativas explicando la sistemática y requisitos de la modalidad diseñada.

EVALUACIÓN

La sistemática de evaluación consiste en:

- Seguimiento mensual de expedientes.
- Evaluación trimestral.
- Revisiones anuales.
- Encuestas de satisfacción.

Los indicadores que se han utilizado son:

- Porcentaje de solicitudes de licencias con modalidad de Informe Técnico inmediato que se han informado en 7 días.
- Revisión y actualización de anexos por cambio de normativa o adopción de criterios acordados en las reuniones técnicas semanales.
- Percepción del ciudadano.

RESULTADOS

- En 2018 se han tramitado 11 expedientes por la modalidad de Informe Técnico Inmediato (ITI)
- El 100% de las solicitudes se han informado en el plazo de 7 días desde su presentación.
- Desde su implantación inicial se han producido 10 actualizaciones del Documento/Guía.
- La modalidad se encuentra plenamente implantada y valorada muy positivamente por usuarios y colegios profesionales (Encuesta de satisfacción 2017/Informe COAM 2017).
- No obstante se ha comprobado que en el 80 % de los casos la Guía no se presenta cumplimentada correctamente, lo que obliga a realizar más de una revisión conjunta, con el consiguiente malgasto de recursos. Durante el presente ejercicio se reforzará el control previo de la documentación presentada de manera que, únicamente, se tramitarán por esta modalidad aquellas solicitudes que presenten la documentación con las condiciones exigidas. Igualmente durante 2019 se ha proyectado actualizar la Guía para su Edición II.

PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Mar Morales

Puesto: Directora General de Licencias

Dirección: Plaza Mayor I

Teléfono: 916597600 Ext. 2332

E-mail: mmorales@aytoalcobendas.org

Fecha de edición: 12/03/2019