

Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS URBANISMO

I. INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Delegación de Urbanismo depende del Área de Gobierno de Urbanismo, Dinamización Cultural, Patrimonio y Seguridad.

La Delegación de Urbanismo cuenta con una oficina de atención al público ubicada en el Edificio Los Arcos, Plaza del Arenal nº 17, en la cual pueden realizarse todos los trámites administrativos referentes a la Delegación, siendo el horario de atención al público de 9:00 a 13:00 horas de lunes a viernes. También se puede obtener información y realizar los trámites desde la sede electrónica, a la que puede accederse desde la página web de la Delegación de Urbanismo <https://www.sede-electronica.jerez.es/>.

La Delegación de Urbanismo tiene por objeto prestar información y llevar a cabo la gestión y tramitación administrativa, técnica y jurídica de las materias urbanísticas de competencia municipal, regulando y controlando todos los actos de edificación y uso del suelo, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

De esta manera, la Delegación de Urbanismo ofrece asesoramiento relativo a los distintos procedimientos o actuaciones de carácter urbanístico, tramita expedientes de planeamiento, gestión, urbanización, licencias urbanísticas y de actividades, informaciones y certificados urbanísticos, y disciplina urbanística.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

La Delegación de Urbanismo la conforman desde el punto de vista organizativo: el Servicio de Gestión de Proceso Urbanístico, el Servicio de Control y Ejecución de la Edificación y el Departamento de Servicios Generales.

A) El Servicio de Gestión de Proceso Urbanístico, está formado por tres Departamentos: Gestión, Urbanización y Planeamiento. El catálogo de servicios propios de los mismos se relacionan a continuación:

- Iniciativa para el establecimiento del sistema Estatutos y Bases de Actuación Junta de Compensación.
- Constitución Junta de Compensación.
- Tramitación y redacción, en su caso, de Estatutos de Entidades Urbanísticas de Conservación.
- Constitución de Entidades Urbanísticas de Conservación.
- Tramitación y redacción, en su caso, de Proyectos de Reparcelación.
- Declaración de incumplimientos de obras de urbanización.
- Redacción y aprobación de convenios urbanísticos (de planeamiento, de gestión, otros).
- Delimitación de unidades de ejecución.
- Cambio de sistemas de actuación.
- Tramitación e impulso del sistema de actuación cooperación + proyecto de reparcelación.
- Expropiación y establecimiento del sistema de actuación por expropiación.
- Emisión de certificados.
- Redacción, en su caso, y tramitación de Estudios de Detalle.
- Redacción, en su caso, y tramitación de Planes Parciales.
- Redacción, en su caso, y tramitación de Planes Especiales.
- Redacción y tramitación de modificaciones del Plan General de Ordenación Urbanística (PGOU) referidas a determinaciones de la ordenación pormenorizada. (con y sin Evaluación Ambiental Estratégica simplificada u ordinaria).
- Redacción y tramitación de modificaciones del PGOU referidas a las determinaciones ordenación estructural. (con Evaluación Ambiental Estratégica Simplificada u ordinaria).
- Redacción y tramitación de Planes de Sectorización.
- Establecimiento de Alineaciones Oficiales.
- Propuestas de revisión Catalogaciones de fincas.
- Redacción, en su caso, y tramitación de proyectos de urbanización.
- Dirección de las obras objeto de los proyectos de iniciativa municipal.
- Redacción de estudios de índole urbanística referidos a distintas cuestiones que afecten a cualquier área del término municipal.
- Otros procedimientos. A estos procedimientos hay que añadir las revisiones, revisiones parciales y modificaciones de los Estudios de Detalle, Planes Parciales, Planes de Sectorización, que seguirán los mismos procedimientos regulados para la tramitación del instrumento que innovan y los Planes de Ordenación Intermunicipal, los Catálogos o modificaciones de Catálogos, normativa directora para la Ordenación Urbanística, Ordenanza Municipal de Edificación y Ordenanza Municipal de Urbanización que no se relacionan por ser menos frecuentes.

B) El Servicio de Control y Ejecución de la Edificación, está formado por tres Departamentos: Licencias y Registro, Disciplina Urbanística y Arquitectura. El catálogo de servicios propios de los mismos se relacionan a continuación:

- Oficina Atención al Público.
- Tramitación y concesión de licencias de obra menor.

- Tramitación y concesión de licencias de obra mayor.
- Tramitación y concesión de licencias de ocupación o utilización.
- Tramitación y concesión de renovaciones de licencia.
- Tramitación y concesión de cambios de titularidad.
- Tramitación y concesión de licencias de ocupación de la vía pública con veladores.
- Tramitación y concesión de licencias de ocupación de la vía pública con grúas, andamios, contenedores y vallas de obra.
- Tramitación y concesión de licencias de apertura con comunicación previa.
- Tramitación y concesión de licencias de apertura con autorización municipal previa.
- Tramitación y concesión de licencias para espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario.
- Tramitación y concesión de licencias de vado.
- Tramitación y concesión de licencias de instalación de rótulos.
- Tramitación y concesión de licencias de instalación de antenas.
- Tramitación y concesión de renovaciones de licencias.
- Tramitación y concesión de licencias de parcelación y declaraciones de innecesariedad de las mismas.
- Elaboración y emisión de informaciones y certificados urbanísticos.
- Tramitación y aprobación de proyectos de actuación.
- Tramitación y aprobación de Proyectos de urbanización.
- Tramitación y concesión de solicitudes de alineación oficial.
- Vista de expedientes.
- Atención a solicitudes de consulta técnica.
- Comunicaciones de deficiencias en inmuebles.
- Tramitación y concesión de declaraciones de fuera de ordenación o asimilado a fuera de ordenación.
- Tramitación de denuncias de fincas en mal estado, obras y actividades.
- Apertura de expedientes e imposición de sanciones por infracción urbanística.
- Apertura de expedientes e imposición de sanciones por infracción medioambiental.
- Apertura de expedientes e imposición de sanciones por infracción en espectáculos, actividades de servicios y veladores.
- Apertura de expedientes y reparación del daño en infracciones medioambientales.
- Dictado de ordenes de suspensión, prohibición de actividades no autorizadas y corrección de deficiencias.
- Dictado de órdenes de protección de la legalidad urbanística y restablecimiento del orden jurídico perturbado.
- Tramitación y, en su caso, clausura de establecimientos sin licencia o actividad no autorizada.
- Inspección técnica de edificios.
- Tramitación y en su caso, dictado de ordenes de ejecución.
- Tramitación de expedientes de venta forzosa.
- Tramitación y, en su caso, declaración de incumplimiento de deberes urbanísticos e inclusión en el registro municipal de solares.
- Tramitación y, en su caso, declaración de ruina inminente.
- Tramitación y, en su caso, declaración de ruina urbanística.
- Redacción de proyectos de edificación de todo tipo (nueva planta, rehabilitación, reformas, adaptaciones) promovidos por esta administración o por otros agentes siempre dentro del

- marco de un convenio que lo ampare.
- Dirección de las obras de los proyectos antes indicados.
- Redacción de estudios de índole arquitectónica del patrimonio edificado.

C) Departamento de Servicios Generales:

- Tramitación de subvenciones de tasas urbanísticas a entidades sin ánimo de lucro.
- Tramitación de subvenciones de tasas urbanísticas en materia de vivienda y actuaciones de interés municipal en el centro histórico-artístico.
- Tramitación de liquidaciones de tasas urbanísticas.
- Notificaciones de liquidaciones de tasas urbanísticas.
- Tramitación de devolución de garantías dentro del ámbito de la Delegación de Urbanismo.

NORMATIVA REGULADORA

A) Normativa Estatal:

- Decreto de 17 de junio de 1955 por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales (B.O.E. núm. 196 de 15/07/1955).
- Real Decreto 2159/1978, de 23 de junio, por el que establece el Reglamento del Planeamiento Urbanístico (B.O.E. núms. 221 y 222 de 15 y 16/09/1978).
- Real Decreto 3288/1978, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Gestión Urbanística para el desarrollo y aplicación de la Ley sobre régimen del Suelo y Ordenación Urbana (B.O.E. núm. 27 de 31/01/1979).
- Real Decreto 2187/1978, de 23 de junio, por el que se establece el Reglamento de Disciplina Urbanística (B.O.E. núm. 223 de 18/09/1978).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (B.O.E. núm. 80 de 03/04/1985).
- Real Decreto 1093/1997, del Ministerio de Justicia, de 4 de Julio, por el que se aprueban las Normas Complementarias al Reglamento para la Ejecución de la Ley Hipotecaria sobre Inscripción en el Registro de la Propiedad de Actos de Naturaleza Urbanística (B.O.E. núm. 175, 23.07.97).
- Ley 38/1999, de 5 de diciembre, de Ordenación de la Edificación (B.O.E. núm. 266 de 06/11/1999).
- Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario (B.O.E. núm. 58 de 08/03/2004).
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (B.O.E. núm. 74 de 28/03/2006).

- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad (B.O.E. núm. 61 de 11/03/2010).
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados (BOE Núm. 61 de 11/3/2010).
- Real Decreto 1000/2010, de 5 de agosto, sobre visado colegial obligatorio (BOE Núm. 190 de 06/05/2010).
- Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios (BOE Núm. 311 de 27/12/2012).
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización (BOE Núm. 233 de 28/09/2013).
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (BOE Núm. 114 de 10/05/2014).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E. núm. 236 de 02/10/2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (B.O.E. núm. 236 de 02/10/2015).
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana (BOE Núm. 261 de 31/10/2015).
- Real Decreto 123/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre el uso del dominio público radioeléctrico.(BOE Núm. 57 de 08/03/2017).

B) Normativa Autonómica:

- Ley 1/1994, de 11 de enero, de Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA Núm. 8 de 22/01/1994).
- Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía (BOJA Núm. 154 de 31/12/2002).
- Ley 2/2012, de 30 de enero, de modificación de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía (BOJA Núm. 26 de 08/02/2012).

- Ley 6/2016, de 1 de agosto, por la que se modifica la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía para incorporar medidas urgentes en relación con las edificaciones construidas sobre parcelaciones urbanísticas en suelo no urbanizable (BOJA núm. 150 de 05/08/2016).
- Decreto 2/2004, de 7 de enero, por el que se regulan los registros administrativos de instrumentos de planeamiento, de convenios urbanísticos y de los bienes y espacios catalogados, y se crea el Registro Autonómico (BOJA Núm. 6 de 12/01/2004).
- Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía (BOJA Núm. 140 de 21/09/2009).
- Decreto 60/2010, de 16 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina urbanística de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA Núm. 66 de 07/04/2010).
- Decreto 2/2012, de 10 de enero, por el que se regula el régimen de las edificaciones y asentamientos existentes en suelo no urbanizable en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA Núm. 19 de 30/01/2012).
- Decreto 292/1995, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Evaluación del Impacto Ambiental (BOJA Núm. 166 de 28/12/1995).
- Decreto 297/1995, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Calificación Ambiental (BOJA Núm. 3 de 11/01/1996).
- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía (BOJA núm. 152 de 31/12/1999).
- Decreto 10/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de la Admisión de Personas en los Establecimientos de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (BOJA núm. 36 de 21/02/2003).
- Decreto 195/2007, de 26 de junio, por el que se establecen las condiciones generales para la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario (BOJA Núm. 137 de 12/07/2007).
- Ley 7/2009, de 9 de julio, de Gestión Integrada de Calidad Ambiental (Boja Núm. 143 de 20/07/2007).
- Decreto 356/2010, de 3 de agosto, por el que se regula la autorización ambiental unificada, se establece el régimen de organización y funcionamiento del registro de autorizaciones de actuaciones sometidas a los instrumentos de prevención y control ambiental, de las actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y de las instalaciones que emiten compuestos orgánicos volátiles, y se modifica el contenido del Anexo I de la Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental (BOJA Núm. 157 de 11/08/2010).

- Decreto 247/2011, de 19 de julio, por el que se modifican Decretos en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre (BOJA Núm. 150 de 02/08/2011).
- Decreto 6/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica en Andalucía, y se modifica el Decreto 357/2010, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para la Protección de la Calidad del Cielo Nocturno frente a la contaminación lumínica y el establecimiento de medidas de ahorro y eficiencia energética. (BOJA Núm. 24 de 06/02/2012).
- Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía (BOJA Núm. 63 de 30/03/2012).
- Decreto 73/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía (BOJA Núm. 150 de 02/08/2011).
- Decreto-Ley 1/2013, de 29 de enero, por el que se modifica el Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía y se establecen otras medidas urgentes en el ámbito comercial, turístico y urbanístico (BOJA Núm. 25 de 05/02/2013).
- Decreto-Ley 5/2014, de 22 de abril, de medidas normativas para reducir las trabas administrativas para las empresas (BOJA Núm. 82 de 30/04/2014).
- Decreto 169/2014, de 9 de diciembre, por el que se establece el procedimiento de la Evaluación del Impacto en la Salud de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA Núm. 243 de 15/12/2014).

C) Normativa Municipal:

- Ordenanza Municipal Reguladora de la Actividad Económica de Interés Municipal (BOP Núm. 142 de 22/06/1995; Modificaciones: BOP Núm. 218 de 19/09/1997; BOP Núm. 51 de 04/03/1998; BOP Núm. 104 de 08/05/1999).
- Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente (BOP Núm. 48 de 27/02/1999 y BOP Núm. 107 de 11/05/2001).
- Ordenanza Reguladora de Subvenciones de Tasas Urbanísticas en Materia de Vivienda y Actuaciones de Interés Municipal en el Conjunto Histórico-artístico de Jerez (BOP Núm. 42 de 20/02/2002).
- Ordenanza Municipal Reguladora de la ejecución de obras en la vía pública que afecten al subsuelo (BOP Núm. 24 de 30/01/2004 y BOP Núm. 118 de 25/05/2005).
- Ordenanza Reguladora del Uso del Subsuelo del Dominio Público Local por Empresas Suministradoras (BOP Núm. 256 de 05/11/2002 y modificación: BOP Núm. 118 de 25/05/2005).

- Ordenanza Reguladora de la Prestación Compensatoria por el Uso y Aprovechamiento, con carácter excepcional, del Suelo no Urbanizable (BOP Núm. 93 de 19/05/2006).
- Ordenanza Municipal Reguladora del Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio en el Municipio de Jerez de la Frontera (BOP Núm.245 de 04/12/2009).
- Ordenanza Municipal de Inspección Técnica de Edificaciones (ITE) (BOP Núm. 11 de 19/01/2009).
- Ordenanza Municipal Reguladora del Procedimiento para la apertura de actividades de servicios (BOP Núm. 136 de 19/07/2010).
- Ordenanza Municipal Reguladora del Procedimiento para la Tramitación de licencias por Actuaciones Comunicadas (BOP Núm. 245 de 24/12/2009).
- Ordenanza Municipal Reguladora de las condiciones para la instalación de ascensores y mejora de la accesibilidad en edificios existentes de carácter residencial (BOP Núm. 52 de 19/03/2010).
- Ordenanza Municipal Reguladora de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras arquitectónicas y urbanísticas de la ciudad de Jerez de la Frontera (BOP Núm. 107 de 11/05/2011).
- Ordenanza Municipal Reguladora de la Instalación de Terrazas de Veladores (BOP Núm. 36 de 21/02/2014).
- Ordenanza Reguladora de los Tributos y General de los precios públicos Municipales.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

A) Las personas con capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

B) Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos a los interesados en el procedimiento administrativo y que a continuación se relacionan:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.
- En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
 - A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
 - A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en la ley.
 - Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- C) Además de los derechos antes citados, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:
- A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer; así como de la identidad del instructor; de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
 - A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- La Delegación de Urbanismo, a través de su Oficina de Atención al Público se compromete a la prestación de un servicio integral de información urbanística presencial inmediata y en caso de que la consulta sea de carácter técnico específico, previa cita que será atendida en un plazo no superior a siete días. Así mismo se compromete a la atención al público, recepción y registro de las solicitudes, documentación, escritos y comunicaciones dirigidas a la propia Delegación o a cualquier otra y su traslado.
- Todos los expedientes administrativos tramitados en cualquier servicio o departamento de la Delegación de Urbanismo de cualquier naturaleza serán resueltos antes del vencimiento de los plazos legales máximos establecidos por la normativa aplicable a cada caso, evitando la producción del silencio administrativo y, en su caso, la caducidad del procedimiento por causa imputable a esta Delegación.

De manera pormenorizada los compromisos de calidad por tipos de servicios serán los siguientes:

A) Respecto a información y consultas urbanísticas:

- Información general sobre materias de la Delegación Municipal de Urbanismo:

En el 100% de los casos se dará respuesta inmediatamente, siempre que se formule de forma correcta.

- Información técnica solicitada por escrito sobre requisitos administrativos o técnicos en proyectos, actuaciones o licencias urbanísticas:

En el 80% de los casos se dará cita en 48 horas desde la recepción en el departamento responsable de su tramitación, para ser atendidos posteriormente antes de 15 días hábiles.

- Información administrativa solicitada por escrito relacionada con trámites administrativos y expedientes:

En el 90% se dará respuesta en el plazo de 5 días hábiles. Cuando la consulta planteada revista especial complejidad, se informará al interesado del plazo en que se dará cumplimiento a su petición.

- Información y consultas urbanísticas: consulta informativa, consulta urbanística sobre interpretación de normativa o planimetría de ordenación; cédula urbanística y alineación oficial, normas aplicables a fincas, inmuebles, etc, peticiones de cartografía georeferenciada.

En el 90% de los casos se dará respuesta en un mes para consulta urbanística especial y 20 días hábiles para el resto. Cuando la consulta planteada revista especial complejidad, se informará al interesado del plazo en que se dará cumplimiento a su petición.

B) Respecto al registro de documentos, entrega de comunicaciones y notificaciones (*):

(*) La entrega de todas las notificaciones y licencias desde el Registro se realizará siempre el día después de asignar Registro de Salida al documento).

- Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Delegación Municipal de Urbanismo.

Será inmediata en el 100% de los casos cuando el destinatario sea la Delegación Municipal de Urbanismo. Cuando el destinatario sea alguna unidad administrativa del Ayuntamiento, se dará traslado dentro de los tres días hábiles siguientes a su presentación.

- Recepción de solicitudes de licencias (comunicaciones previas y declaraciones responsables), previo chequeo de la documentación técnica y administrativa.

Será inmediata en el 100% de los casos, siempre que se cumplan los requisitos por parte del solicitante.

- Declaración responsable para obras menores e instalaciones de actividad sometidas a licencia urbanística y presentadas con toda la documentación exigida por la legislación y la normativa aplicable.

En el 100% de los casos, serán ejecutivas en el plazo de 10 días hábiles, siempre que se cumplan los requisitos por parte del solicitante.

- Inspección de lo actuado y/o ejecutado o en fase de ejecución.

El 100% se realizará en el plazo de 3 meses después de la notificación de la finalización de obra y/o inicio de la actividad y la documentación exigible en el Reglamento de Disciplina Urbanística.

C) Respecto a las autorizaciones de actos reglados de índole urbanística:

- Actuaciones en la vía pública: calas, acometidas, obras subterráneas, canalizaciones, pasos de vehículos (placas de vado, rebaje de acera, vados temporales), etc.

El 100% se otorgarán en el plazo de 3 meses, (10 días hábiles en el caso de vados) ya que el trámite de la mayoría de ellos depende de informes de otros Departamentos como Subsuelo o de la Delegación de Movilidad.

- Edificación y uso del suelo (obras mayores): obras en los edificios, obras de demolición, obras de nueva planta, obras de rehabilitación etc, que necesiten proyecto básico y de ejecución. (Sólo trámites municipales, no incluyendo, por tanto los trámites dependientes de otras administraciones como Industria, sanidad, Cultura etc o trámites con empresas suministradoras).

El 100% se otorgará en el plazo de 3 meses desde la presentación de toda la documentación completa por parte de los interesados.

- Licencia de instalación de actividad o modificación de existentes sin evaluación ambiental.

El 100% se otorgará en el plazo de 3 meses desde la presentación de toda la documentación completa por parte de los interesados.

- Con Evaluación ambiental u otros (sanidad, etc.) (Sólo trámites municipales no incluyendo, por tanto, los trámites dependientes de otras administraciones como Industria, Sanidad, Cultura etc o trámites con empresas suministradoras) .

El 100% se otorgará en el plazo de 6 meses (3 meses de trámite normal+ 3 meses de Calificación Ambiental).

- Peticiones de cambio de titularidad de las licencias otorgadas anteriormente.

El 100% se notificará la toma de razón en un mes siempre que la documentación aportada sea la necesaria y sea posible su otorgamiento por razones urbanísticas y legales.

- Autorización previa para actuaciones de naturaleza provisional.

El 80% se otorgará en el plazo de 2 meses desde la presentación de toda la documentación completa por parte de los interesados o un mes si se trata de autorizaciones ocasionales o extraordinarias.

- Peticiones de declaraciones de innecesariedad de licencias de parcelación.

El 80% se otorgará en el plazo de un mes desde la presentación de toda la documentación completa por parte de los interesados.

- Licencias de parcelación.

El 80% se otorgará en el plazo de un mes desde la presentación de toda la documentación completa por parte de los interesados.

D) Respecto al procedimiento de comprobación de las licencias y autorizaciones otorgadas:

- Licencias de ocupación o utilización.

El 100% se otorgará en 3 meses desde que se solicita la Licencia de Ocupación/Utilización y la correcta entrega de la documentación completa pertinente.

E) Respecto a los procedimientos de inspección, control y disciplina urbanística:

- Inspecciones de obras y actividades.

El 85% se producirán en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la denuncia.

- Tramitación de denuncias de obra.

El 80% se producirán en el plazo máximo de 5 meses y medio.

- Tramitación de expedientes sancionadores.

El 85% se producirán en el plazo máximo de 5 meses y medio.

F) Respecto a los servicios de planeamiento y gestión:

- Información general sobre condiciones urbanísticas y de desarrollo del suelo según el planeamiento general y el planeamiento de desarrollo, en su caso.

El 80% de la información general se dará en el plazo de máximo de 15 días hábiles.

3. INDICADORES DE EVALUACIÓN

- Para los distintos procedimientos y servicios enumerados se establecen los siguientes indicadores de evaluación, considerándose el porcentaje de expedientes tramitados y resueltos siempre dentro del plazo legalmente establecido y tiempo medio de tramitación, considerando el inicio del cómputo desde la aportación de la documentación completa por las personas solicitantes:

A) Respecto a información y consultas urbanísticas:

- Información general sobre materias de la Delegación Municipal de Urbanismo:

Porcentaje de informaciones proporcionadas de forma inmediata mediante cita previa.

- Información técnica sobre requisitos administrativos o técnicos en proyectos, actuaciones o licencias urbanísticas:

Porcentaje de citas dadas en 48 horas. Porcentaje de citas atendidas antes de 15 días hábiles

- Información administrativa relacionada con trámites administrativos y expedientes:

Porcentaje de informaciones en el plazo de 5 días hábiles . Número de veces y plazos en los que se informa al ciudadano cuando la consulta es de especial complejidad.

- Información y consultas urbanísticas: consulta informativa, consulta urbanística sobre interpretación de normativa o planimetría de ordenación; cédula urbanística y alineación oficial, normas aplicables a fincas, inmuebles, etc, peticiones de cartografía georeferenciada.

Porcentaje de informaciones en el plazo de 15 días hábiles para consulta urbanística especial. Para el resto, porcentaje de informaciones en el plazo de 20 días hábiles. Número de veces y plazos en los que se informa al ciudadano cuando la consulta es de especial complejidad.

B) Respecto al registro de documentos, entrega de comunicaciones y notificaciones:

- Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Delegación Municipal de Urbanismo.

Porcentaje de registros realizados inmediatamente.

- Recepción de solicitudes de licencias (comunicaciones previas y declaraciones responsables), previo chequeo de la documentación técnica y administrativa.

Porcentaje de registros realizados inmediatamente.

- Declaración responsable para obras menores e instalaciones de actividad sometidas a licencia urbanística y presentadas con toda la documentación exigida por la legislación y la normativa aplicable.

Porcentaje de registros realizados inmediatamente.

- Inspección de lo actuado y/o ejecutado o en fase de ejecución.

Porcentaje de licencias otorgadas en 3 meses.

C) Respecto a las autorizaciones de actos reglados de índole urbanística:

- Actuaciones en la vía pública: calas, acometidas, obras subterráneas, canalizaciones, pasos de vehículos (placas de vado, rebaje de acera, vados temporales), etc.

Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de tres meses, (10 días hábiles en el caso de vados). Número de veces y plazos en los que se informa al ciudadano cuando la autorización tenga especial complejidad.

- Edificación y uso del suelo (obras mayores): obras en los edificios, obras de demolición, obras de nueva planta, obras de rehabilitación etc, que necesiten proyecto básico y de ejecución. (Sólo trámites municipales, no incluyendo, por tanto los trámites dependientes de otras administraciones como Industria, Sanidad, Cultura etc o trámites con empresas suministradoras).

Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 3 meses. Número de veces y plazos en los que se informa al ciudadano cuando la autorización tenga especial complejidad.

- Licencia de instalación de actividad o modificación de existentes sin evaluación ambiental:

Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 2 meses. Número de veces y plazos en los que se informa al ciudadano cuando la autorización tenga especial complejidad.

- Con Evaluación ambiental u otros (Sanidad, etc.) (Sólo trámites municipales no incluyendo, por tanto los trámites dependientes de otras administraciones como Industria, Sanidad, Cultura etc o trámites con empresas suministradoras).

Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 6 meses. Número de veces y plazos en los que se informa al ciudadano cuando la autorización tenga especial complejidad.

- Peticiones de cambio de titularidad de las licencias otorgadas anteriormente.

Porcentaje de registros realizados en el plazo de un mes.

- Autorización previa para actuaciones de naturaleza provisional.

Porcentaje de autorizaciones otorgadas en el plazo de 2 meses o un mes si se trata de autorizaciones ocasionales o extraordinarias.

- Peticiones de declaraciones de innecesariedad de licencias de parcelación.

Porcentaje de declaraciones de innecesariedad de licencias de parcelación otorgadas en el plazo de un mes.

- Licencias de parcelación.

Porcentaje de licencias de parcelación otorgadas en el plazo de un mes.

D) Respecto al procedimiento de comprobación de las licencias y autorizaciones otorgadas:

- Licencias de ocupación o utilización.

Porcentaje de licencias de ocupación o utilización otorgadas en el plazo de 1 mes.

E) Respecto a los procedimientos de inspección, control y disciplina urbanística:

- Inspecciones de obras y actividades.

Porcentaje de inspecciones llevadas a cabo en el plazo de 15 días hábiles.

- Tramitación de denuncias de obra.

Porcentaje de tramitaciones de denuncias llevadas a cabo en el plazo de 5 meses y medio.

- Tramitación de expedientes sancionadores.

Porcentaje de tramitaciones de expedientes sancionadores llevados a cabo en el plazo de 5 meses y medio.

F) Respecto a los servicios de planeamiento y gestión:

- Información general sobre condiciones urbanísticas y de desarrollo del suelo según el planeamiento general y el planeamiento de desarrollo, en su caso.

Porcentaje de informaciones proporcionadas en el plazo de 15 días hábiles.

4. SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Los ciudadanos tienen derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados. La presentación de sugerencias y reclamaciones se podrá llevar a cabo en cualquiera de los Registros del Ayuntamiento de Jerez.

- La ciudadanía tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados. Este mecanismo facilita la comunicación de la ciudadanía con la Administración, al poder presentar las reclamaciones oportunas, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
- La presentación de sugerencias y reclamaciones se podrá realizar en cualquiera de las oficinas de Registro del AYUNTAMIENTO DE JEREZ mediante el modelo establecido.
- También a través de Internet se podrán tramitar las sugerencias que considere oportuna la ciudadanía, accediendo a la página web municipal: www.jerez.es
- Una vez formulada una sugerencia o reclamación el interesado/a obtendrá el justificante de su presentación.
- Todas las sugerencias y reclamaciones, previas las aclaraciones que se estimen pertinentes recabar al interesado/a, serán contestadas, a través del medio que indiquen, en el plazo máximo de 15 días a contar desde su presentación.

5. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

- Dirección:
Plaza del Arenal nº 17 – Edificio Los Arcos
11403 Jerez
- Teléfono: 956 14 96 00 Fax: 956 14 96 40
- Horario de atención al público de 9 a 13 horas
- Cita previa: 956 14 96 07
- Correo electrónico: urbanismo@aytojerez.es