

# CARTA DE SERVICIOS de Urbanismo del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA  
PROYECTO COFINANCIADO  
POR EL FONDO EUROPEO DE  
DESARROLLO REGIONAL  
(FEDER)  
*Una manera de hacer Europa*



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de  
**Valdepeñas**



## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>- 3 -</b>
<b>2.</b>	<b>FINES Y OBJETIVOS</b>	<b>- 4 -</b>
<b>3.</b>	<b>NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>- 5 -</b>
3.1.	Legislación aplicable	- 5 -
3.2.	Derechos	- 6 -
3.3.	Responsabilidades	- 6 -
3.4.	Incumplimientos	- 6 -
<b>4.</b>	<b>FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>	<b>- 7 -</b>
<b>5.</b>	<b>FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>- 7 -</b>
<b>6.</b>	<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>- 8 -</b>
•	TRAMITACIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DE LICENCIA URBANÍSTICA	- 8 -
•	DISCIPLINA URBANÍSTICA.	- 8 -
•	REDACCIÓN, TRAMITACIÓN, GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO URBANÍSTICO	- 9 -
•	ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE ORDENANZAS MUNICIPALES EN MATERIA DE URBANISMO.	- 9 -
•	ATENCIÓN AL PÚBLICO, INFORMACIÓN Y REGISTRO	- 9 -
•	INFORMACIÓN EN MATERIA URBANÍSTICA	- 10 -
•	INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUBVENCIONES IMPULSADAS POR EL ÁREA DE URBANISMO	- 10 -
•	ESTUDIOS, INFORMES Y PROPUESTAS EN MATERIA DE URBANISMO.	- 10 -
•	COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y CON LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.	- 10 -
•	SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD URBANÍSTICA	- 11 -
•	PRODUCCIÓN DE CARTOGRAFÍA URBANÍSTICA	- 11 -
•	REDACCIÓN, TRAMITACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRA PÚBLICA	- 11 -
•	EJECUCIÓN SUBSIDIARIA DE OBRAS	- 11 -
<b>7.</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>	<b>- 12 -</b>
<b>8.</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN</b>	<b>- 14 -</b>
8.1.	Medidas de subsanación o compensación	- 14 -
8.2.	Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 14 -
<b>9.</b>	<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>- 15 -</b>
9.1.	Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 15 -





## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de la unidad de Urbanismo.

**Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.**

Con la elaboración de la Carta de Servicios de la unidad de Urbanismo del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





## 2. FINES Y OBJETIVOS

El Decreto Legislativo 1/2010, de 18 de mayo, por la que se aprueba el TRLOTAU constituye el marco normativo en relación al Urbanismo en la Comunidad de Castilla-La Mancha. Dicho texto refundido sienta las competencias en materia de ordenación del territorio y de la actividad urbanística.

Según el Título Primero artículo 2 las competencias de ocupación, transformación, uso y aprovechamiento del suelo es tanto de la Junta de Comunidades cómo de los Municipios. La actividad a la que se refiere es:

- **Organización, dirección y control de la ocupación y utilización del suelo, así como la transformación de éste mediante la urbanización y la edificación**
- **La delimitación del contenido del derecho de propiedad del suelo por razón de la función social de éste.**

También **dispone a las entidades municipales de instrumentos de ordenación territorial y urbanística**, según se establece en la **Ley de Urbanismo de la Comunidad**.

- **Los Planes de Ordenación Municipal:** estrategia de utilización del territorio y su ordenación urbanística estructural, así como la ordenación detallada.
- **Los Planes Parciales:** desarrollan o modifican el correspondiente Plan de Ordenación.
- **Los Catálogos de Bienes y Espacios protegidos:** identifican los elementos que merezcan una valoración cultural y social relevante.
- **Los Estudios de Detalle:** complementan y adaptan determinaciones del planeamiento urbanístico.
- **Ordenanzas municipales de la edificación y la urbanización:** aspectos morfológicos y relativos al proyecto.

En definitiva, a nivel Local el **Plan General de Ordenación Urbana será el que rijan y estructure la estrategia global de diseño y de desarrollo para la ordenación actual y la futura transformación de la ciudad.**

**Por tanto será competencia del Ayuntamiento que la normativa asociada se realice teniendo en cuenta las necesidades reales de la ciudadanía así como exigir su cumplimiento para garantizar un desarrollo sostenible y respetuoso.**

Toda la documentación será pública y de libre acceso para lo cual existe un servicio de consulta de información urbanística en la oficina técnica de la consejería de Urbanismo.





## 3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

### 3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc.

#### La normativa de carácter general relativa a la unidad de Urbanismo es:

- 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.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre, Reglamento de Valoraciones de la Ley de Suelo.
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, del Ministerio de Vivienda, documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

#### La normativa urbanística autonómica y municipal es:

- Texto Refundido de la LOTAU (Ley 1/2010, de 18 de mayo) y normativa reglamentaria de desarrollo.
- Plan de Ordenación Municipal y Ordenanzas urbanísticas y edificatorias.
- Ordenanza Municipal de simplificación administrativa para la ejecución de actuaciones urbanísticas y la implantación de actividades.
- Ordenanza Municipal reguladora de la denominación de las vías urbanas y de la identificación de edificios.

#### La normativa de carácter general que es de aplicación:

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- RDL 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención a la ciudadanía.
- Ley 9/2017 en materia de contratación en cuanto no se opongan a la normativa citada o no hayan sido derogados, el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, y el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y Real Decreto 300/2011, de 4 de marzo, por el que se modifica el anterior.





## 3.2. Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Unidad de Urbanismo, están recogidos en la normativa citada en el apartado anterior y son:

1. A recibir información en formato accesible y comprensible.
2. A poder informarse de los requisitos técnicos y jurídicos que la normativa precise para que se pueda iniciar un procedimiento de licencia urbanística.
3. A que el instrumento de ordenación y la documentación que contiene sea pública y se pueda consultar.
4. A tramitar el procedimiento o la obtención de información mediante los diferentes canales concedidos para ello.
5. A la tramitación y resolución de las solicitudes de licitación o permiso de un modo eficaz y rápido.
6. A la notificación en un plazo razonable por parte del Órgano competente la resolución de la licencia. Y en caso de una resolución denegatoria, a la justificación de acuerdo a la normativa de tal efecto.

## 3.3. Responsabilidades

Es responsabilidad de la ciudadanía, en relación a los servicios prestados por la Unidad de Urbanismo:

1. A tratar con respeto al personal y mantener una actitud correcta.
2. A aportar documentación veraz y completa en los términos descritos en la Ordenanza.
3. A conocer y cumplir lo establecido en la normativa, sobre todo en lo que refiere a la normativa técnica específica.
4. Plantear cualquier propuesta o sugerencia que estimen oportuno.

## 3.4. Incumplimientos

Según el RD 2187/1978, de 23 de junio, por el que se establece el Reglamento de Disciplina Urbanística, el incumplimiento de las responsabilidades establecidas, así como las infracciones urbanísticas pueden dar lugar a:

1. La adopción por parte de la Administración competente de las medidas precisas para que se proceda a la restauración del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada o transformada como consecuencia de la actuación ilegal.
2. La iniciación de los procedimientos de suspensión y anulación de actos administrativos en los que presuntamente pudiera ampararse la actuación ilegal.
3. La imposición de sanciones a los responsables, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, sin perjuicio de las posibles responsabilidades de orden penal en que hubieran incurrido.
4. La obligación de resarcimiento de daños e indemnización de los perjuicios a cargo de quienes sean declarados responsables.







# FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

## 4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

## 5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Unidad de Urbanismo se puede contactar:

### 1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

### 2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
  - 926 32 92 00
- Oficina de Urbanismo del Ayuntamiento:
  - 902 31 00 11 (extensión 306)

### 3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas. Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

### 4. Por correo electrónico:

- [sugerencias@valdepenas.es](mailto:sugerencias@valdepenas.es)
- [urbanismo@valdepenas.es](mailto:urbanismo@valdepenas.es)

### 5. A través de la web:

- A través de la carpeta del ciudadano
- Buzón web de sugerencias
  - [http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal\\_3\\_1](http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1)

La Unidad de Urbanismo se compromete a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





## 6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por la Unidad de Urbanismo del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

### • TRAMITACIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DE LICENCIA URBANÍSTICA

La Unidad de Urbanismo se encarga de realizar la **admisión de solicitudes y tramitación administrativa de declaraciones responsables (de obras y actividades)** y de todas las clases de licencias previstas en la legislación vigente.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Recepción de solicitudes de licencia y escritos de declaración responsable, junto con la documentación preceptiva en cada caso.**
- **Comprobación de las solicitudes (y documentación adjunta presentada) para dar paso a su tramitación administrativa.**
- **Tramitación administrativa siguiendo los procedimientos previstos para cada clase de licencia o declaración responsable. Es singularmente importante dentro de la tramitación la emisión de los informes técnico y jurídico.**
- **Resolución de los diversos expedientes.**
- **Estudio y contestación de los recursos presentados.**

### • DISCIPLINA URBANÍSTICA.

El servicio de disciplina urbanística consiste en llevar un **control de la legalidad de toda clase de actuaciones urbanística y edificatorias, tramitando los expedientes de disciplina urbanística que sean legalmente procedentes** (de legalización de obras, de legalización de actividades, sancionadores,...) hasta su resolución.

Además, la Unidad de Urbanismo realiza diversos trámites en base a la disciplina urbanística como son el control de la **legalidad de las actuaciones urbanísticas y edificatorias; la incoación de los diversos expedientes disciplinarios** que prevé la normativa vigente; la tramitación de dichos expedientes, con la emisión de los informes técnicos y jurídicos que procedan; la resolución de tales expedientes; y el estudio y resolución de los recursos planteados. Todo ello acompañado **de la vigilancia del restablecimiento efectivo de la legalidad urbanística y la legalización de toda obra y actividad.**







## • REDACCIÓN, TRAMITACIÓN, GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO URBANÍSTICO

Este servicio incluye la admisión de documentación (en casos de tramitación a instancia de parte) para la incoación o bien incoación de oficio de todos los expedientes administrativos que sean procedentes para la aprobación final de los diversos instrumentos de planeamiento que prevé la legislación urbanística.

Las actividades principales que se llevan a cabo son las siguientes fases:

- **Recepción de la documentación preceptiva en cada caso y elaboración de la documentación técnica precisa para la tramitación de los expedientes.**
- **Comprobación de las solicitudes (y documentación adjunta presentada) para dar paso a su tramitación administrativa (en caso de incoación a instancia de parte).**
- **Tramitación administrativa siguiendo los procedimientos previstos para cada clase de instrumento de planeamiento. Es singularmente importante dentro de la tramitación la emisión de los informes técnicos y jurídicos.**
- **Resolución de los diversos expedientes.**
- **Estudio y contestación de los recursos presentados.**

## • ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE ORDENANZAS MUNICIPALES EN MATERIA DE URBANISMO.

Desde la Unidad de Urbanismo se realiza la redacción y tramitación administrativa, hasta su aprobación definitiva, de ordenanzas urbanísticas y edificatorias.

Del mismo modo, se efectúa la **redacción de la ordenanza municipal** y la **tramitación administrativa para su aprobación provisional** y, tras las publicaciones correspondientes, definitiva. Es singularmente importante dentro de la tramitación, al margen de la redacción de la ordenanza, la emisión de los informes técnico y jurídico y la contestación de las alegaciones formuladas. Así como la **resolución de los expedientes con la aprobación definitiva**.

## • ATENCIÓN AL PÚBLICO, INFORMACIÓN Y REGISTRO

Dicho servicio trata de informar al público en relación a los expedientes que se tramitan o que va a ser objeto de solicitud por parte de la ciudadanía.

A efectos del servicio prestado se realizan las siguientes actividades:

- **Recepción de los ciudadanos y ciudadanas, orientación e información general sobre los servicios que se prestan en el área y los expedientes que se tramitan.**
- **Información específica sobre la tramitación de expedientes a los interesados en el mismo.**
- **Facilitar el acceso y copia a expedientes urbanísticos.**
- **Registro de documentos (auxiliar del Registro General) de la concejalía de Obras y Urbanismo, digitalización de documentos.**





## • INFORMACIÓN EN MATERIA URBANÍSTICA

---

Este servicio responde a la necesidad de la ciudadanía a recibir una información urbanística sencilla. La Unidad de Urbanismo es capaz de disponer y aportar **información sobre cuestiones urbanísticas sencillas que sirven de apoyo a los interesados a la hora de presentar sus solicitudes y peticiones.**

## • INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUBVENCIONES IMPULSADAS POR EL ÁREA DE URBANISMO

---

El servicio de información y tramitación de subvenciones impulsadas por el área de urbanismo se encarga de la preparación y tramitación de la documentación para solicitar subvenciones para obras Municipales y para Planes de Empleo en colaboración con las distintas Administraciones Públicas.

**La Unidad de Urbanismo atiende a las personas interesadas en este servicio realizando un análisis previo de la documentación, seguido de la preparación de la documentación para su solicitud: proyectos, anexos, propuestas de JGL; la preparación de la documentación para su justificación y la consiguiente remisión de la documentación por sede electrónica a las administraciones intervinientes.**

## • ESTUDIOS, INFORMES Y PROPUESTAS EN MATERIA DE URBANISMO.

---

La Unidad de Urbanismo lleva a cabo el estudio y emisión de informes técnicos y jurídicos sobre cuestiones de naturaleza urbanística, promovidas por la ciudadanía o bien que tengan una iniciativa pública. Asimismo, elaboración de propuestas de acuerdo para la resolución de tales cuestiones.

Las actividades principales que realiza son:

- Estudio de las cuestiones más arriba indicadas y emisión de informes técnicos y jurídicos.
- Elaboración de las propuestas de acuerdos para la resolución de dichas cuestiones.
- Examen y resolución, en su caso, de los recursos formulados.

## • COLABORACIÓN CON OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y CON LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

---

Este servicio se encarga de **trasladar la información de una forma bidireccional entre administraciones públicas y departamentos municipales.** A efectos de la colaboración entre diferentes administraciones se suman otras actividades como la **emisión de informes, certificaciones** y otra documentación relativa a expedientes tramitados en esta unidad y a cuestiones urbanísticas; y **la petición de informes, certificaciones** y otra documentación precisa para la tramitación de expedientes.





## • SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD URBANÍSTICA

---

Dentro de la Unidad de Urbanismo se presta un servicio de **seguimiento de todo lo que refiere a la actividad urbanística**. Gestiona la **tramitación de Estadísticas de Construcción de Edificios del Ministerio de Fomento, Subdirección General de Estadística y Estudios**; elaboración de los formularios y el envío a la Consejería de Fomento.

## • PRODUCCIÓN DE CARTOGRAFÍA URBANÍSTICA

---

La Unidad de Urbanismo trabaja para **la realización de la cartografía del término municipal de Valdepeñas**. A tales efectos, realiza la contratación de vuelos con el objetivo de obtener ortofotos que sirvan de base para la restitución cartográfica de la ciudad.

## • REDACCIÓN, TRAMITACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRA PÚBLICA

---

Este servicio asume las tareas de redacción de la documentación técnica para la incoación y tramitación de todos los expedientes administrativos que sean procedentes para la aprobación final de los diversos proyectos de obra pública que prevé la legislación urbanística.

Para la prestación de este servicio se llevan a cabo las siguientes actividades:

- **Elaboración de la documentación técnica precisa para la tramitación de los expedientes.**
- **Tramitación administrativa siguiendo los procedimientos previstos para cada clase de obra pública. Es singularmente importante dentro de la tramitación la emisión de los informes técnicos y jurídicos (al margen de la redacción de la documentación técnica).**
- **Resolución de los diversos expedientes hasta su aprobación definitiva.**
- **Estudio y contestación de los recursos presentados.**

## • EJECUCIÓN SUBSIDIARIA DE OBRAS

---

Desde la Unidad de Urbanismo se realiza **la ejecución subsidiaria de obras en aquellos casos en que los particulares han desatendido las órdenes de ejecución municipales**.

Asimismo se realizan las actividades de incoación de los expediente para la ejecución subsidiaria de las obras; la tramitación de los mismos con arreglo a la normativa de contratos del sector público; la resolución de los expedientes mediante la adjudicación de las obras a la empresa seleccionada; y el seguimiento de la correcta ejecución de las obras.





## 7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de la unidad de Urbanismo con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados**:

- C
1. **La oficina de Urbanismo del Ayuntamiento ofrecerá un servicio de atención directa al público en horario de oficina de lunes a viernes de 9 a 14 horas, durante las que también se responderán a consultas telefónicas. Las personas interesadas podrán concertar cita previa que será planificada en un plazo inferior a 5 días laborables con el técnico.**

### Indicadores:

- Número de consultas presenciales.
- Número de consultas telefónicas.
- Número de citas previas concertadas.

- C
2. **Se procurará la satisfacción de los usuarios y las usuarias a través de una atención individualizada y personalizada procurando una actitud de compromiso por parte del personal. Se dará respuesta al 100% de las consultas informativas.**

### Indicadores:

- Porcentaje de consultas resueltas en atención directa

- C
3. **Se mantendrá actualizada la información urbanística municipal a través de la Web del Ayuntamiento, así como a través de otras herramientas de la Unidad de Urbanismo, como los visores Web. Tras la aprobación definitiva de nuevos instrumentos de planeamiento se pondrán a disposición a través de estos medios en formato digital en el plazo máximo de dos semanas.**

### Indicadores:

- Número de instrumentos actualizados en un año
- Tiempo medio desde la aprobación hasta la difusión digital.



- C
4. Se podrán consultar expedientes antiguos y se localizará y aportará la documentación solicitada por los interesados en un plazo de siete días (previa cumplimentación de la solicitud y pago de las tasas correspondientes).

**Indicadores:**

- Tiempo medio de entrega de la información solicitada.

- C
5. La Unidad de Urbanismo se compromete a agilizar los plazos para la admisión a trámite de las solicitudes de licencias. Se requerirá toda la información en el momento de presentación de la solicitud, que se revisará en los 10 días siguientes a presentación para informar a las personas interesadas de su corrección o de puntos a subsanar.

**Indicadores:**

- Tiempo medio de revisión de las solicitudes de licencias.

- C
6. Para aquellas solicitudes cuya tramitación sea íntegramente municipal, la Unidad de Urbanismo se compromete a dar respuesta en los siguientes plazos: solicitudes de licencias de obra en 40 días como máximo. Cédulas urbanísticas y parcelaciones en 15 días como máximo.

**Indicadores:**

- Nº de solicitudes de licencias de obra recibidas
- Nº de solicitudes de cédulas urbanísticas
- Nº de solicitudes de parcelaciones
- Tiempo medio de tramitación de licencias de obra
- Tiempo medio de tramitación de cédulas urbanísticas y parcelaciones.

- C
7. Se dará tratamiento a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Servicio de Urbanismo y se dará respuesta en un tiempo inferior a 8 días en al menos el 80% de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

**Indicadores:**

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- % de quejas, reclamaciones y sugerencias respondidas en menos de 8 días.
- Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones.





## 8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

### 8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

**En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.**

### 8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en la **memoria anual de la unidad de Urbanismo**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.







## 9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

#### UNIDAD DE URBANISMO

<b>Dirección</b>	<b>Oficina de Urbanismo del Ayuntamiento de Valdepeñas</b> Plaza de España 1. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
<b>Teléfonos</b>	926 23 10 11 – 926 32 92 00 (Ext. 310, 311, 314)
<b>Fax</b>	926 31 26 34
<b>Email</b>	<a href="mailto:urbanismo@valdepenas.es">urbanismo@valdepenas.es</a>
<b>Web</b>	<a href="http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDPortal.nsf/voMicroSitesNivel1/menuppal_5_6?OpenDocument">http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDPortal.nsf/voMicroSitesNivel1/menuppal_5_6?OpenDocument</a>
<b>Horario de atención al público</b>	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
<b>Otra información de interés</b>	Existen varios parkings en las inmediaciones del Ayuntamiento.

