

CARTA DE SERVICIOS
GERENCIA MUNICIPAL DE
URBANISMO



móstoles
el acento en las personas

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
	2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
	2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS	5
3.	NORMATIVA GENERAL	9
4.	DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	
	4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	10
	4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS	11
5.	FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	12
6.	FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	13
7.	RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	
	7.1. SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA, INFORMACIÓN Y CONSULTAS	14
	7.1.1. Información y consultas urbanísticas	
	7.1.2. Registro de documentos, entrega de comunicaciones y notificaciones	
	7.2. SERVICIOS DE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	14
	7.2.1. Comunicaciones previas y declaraciones responsables	
	7.2.2. Autorizaciones previas	
	7.2.3. Procedimientos de comprobación	
	7.2.4. Procedimientos especiales	
	7.2.5. Procedimientos económicos	
	7.3. SERVICIOS DE INSPECCIÓN, CONTROL Y DISCIPLINA URBANÍSTICA	15
	7.4. SERVICIOS DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN	15
8.	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	16
9.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	20
10.	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
	10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICAS, TELÉFONO Y HORARIO	21
	10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE	22
11.	AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA	23

La **Carta de Servicios de la Gerencia Municipal de Urbanismo** del Ayuntamiento de Móstoles es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios.

Esta Carta de Servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión propia de la Gerencia Municipal de Urbanismo (en adelante GMU) y en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Móstoles se pretende:

- Introducir y dar a conocer la gestión de calidad de los servicios que presta la GMU a los ciudadanos en general.
- Introducir la mejora continua en sus procesos de funcionamiento.
- Mejorar la atención de la GMU a las necesidades de los ciudadanos.
- Adquirir compromisos de calidad en la prestación de servicios de forma voluntaria.
- Estimular la mejora interna, motivando más a los trabajadores de la GMU.
- Informar públicamente sobre los compromisos de calidad que asumimos.
- Informar públicamente sobre los derechos y obligaciones de los ciudadanos.

2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La Gerencia Municipal de Urbanismo, Organismo Autónomo de naturaleza administrativa con personalidad jurídica y patrimonio propio, y constituida con carácter indefinido, asume con carácter primordial, la misión de gestionar la actividad urbanística del Ayuntamiento en el término municipal de Móstoles, con arreglo a lo dispuesto en sus propios estatutos y a la normativa vigente que le sea de aplicación en cada momento.

VISIÓN

La visión de la GMU es ser un referente en soporte y apoyo a los ciudadanos, siendo reconocida nuestra eficacia y fiabilidad, prestando un servicio por unidades especializadas con personal cualificado, atendiendo a la innovación y trabajo colaborativo.

VALORES

- **Implicación** para mejorar el servicio prestado a los ciudadanos, acercándonos y comprometiéndonos más con la sociedad.
- **Disposición** a dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos que requieren los servicios de la GMU.
- **Profesionalidad**, con formación permanente a los trabajadores de la GMU, de acuerdo a las necesidades del personal, apostando por la calidad del servicio y la innovación de cara al servicio prestado al ciudadano.

2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

La Gerencia Municipal de Urbanismo, responsable de la Carta de Servicios, se estructura en los siguientes Departamentos.

- **Oficina del Gerente**
- **Planeamiento y Gestión**
- **Licencias y Obra privada**
- **Organización y Jurídico**
- **Económico Presupuestario**

2.2.1. OFICINA DEL GERENTE

- a) Repartir las actividades a cada Área, según las solicitudes del ciudadano y los requisitos de la respuesta.
- b) Unir y coordinar las diferentes Áreas.
- c) Que toda la actividad fluya eficazmente de forma ordenada y procedimental, dentro de los cauces legales que en derecho correspondan (organización).
- d) Servir de nexo de unión entre el personal de las dos Áreas, encargándose de su formación y de su funcionamiento.
- e) Coordinar y controlar el logro de los objetivos generales establecidos por el Consejo de Gerencia para posibilitar la gestión integrada, el equilibrio y la cohesión corporativa entre los departamentos.
- f) Seguimiento del cumplimiento de las Disposiciones e Instrucciones del Gerente en los aspectos de calidad, técnicos, económicos, organizativos, jurídicos y de personal.
- g) Registro interno de los asuntos de la Oficina del Gerente.
- h) Recepción y distribución de los asuntos que remitan los restantes servicios de la Administración municipal, la coordinación con éstos y control de su gestión.
- i) Armonización de aquellos asuntos cuya competencia esté atribuida a la Concejalía de Urbanismo así como la coordinación con ésta.
- j) Vigilancia de la ejecución y el cumplimiento de las resoluciones y directrices del Presidente de la Gerencia Municipal de Urbanismo y de los Órganos municipales competentes en materia de urbanismo.
- k) Control y supervisión previa de las resoluciones, propuestas, órdenes, autorizaciones y proyectos que los diversos Departamentos eleven al Gerente para su firma y formalización de la resolución que proceda en la materia que le compete.
- l) Realización y custodia de los libros de actas de las sesiones que se celebren por los Órganos unipersonales o colegiados de la Gerencia Municipal de Urbanismo (Gerente, Presidente, Comité Ejecutivo y Consejo de Gerencia) en virtud de las competencias atribuidas en los Estatutos.
- m) Control y supervisión previa de las resoluciones y propuestas que se eleven al

2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

Comité Ejecutivo, al Presidente, al Consejo de Gerencia.

- n)** Supervisión, control y remisión de las propuestas y resoluciones que deban ser elevadas al Ayuntamiento sobre las competencias que les están reservadas, para su resolución por el Pleno Municipal o por la Junta de Gobierno Local.
- o)** Preparación del orden del día del Consejo de Gerencia, así como instrucción de aquellos expedientes atribuidos a la competencia del Gerente Municipal.
- p)** Preparación del orden del día del Comité Ejecutivo, así como instrucción de aquellos expedientes atribuidos a la competencia del Gerente Municipal.
- q)** Convocatoria de las sesiones a celebrar por el Consejo de Gerencia y por el Comité Ejecutivo.
- r)** Redacción de las actas de las sesiones del Consejo de Gerencia y del Comité Ejecutivo.
- s)** Realización de los traslados, notificaciones y certificaciones de los acuerdos adoptados por el consejo de Gerencia y por el Comité Ejecutivo.
- t)** Apoyo al Secretario General del Consejo de Gerencia.
- u)** Apoyo al Secretario del Comité Ejecutivo.
- v)** Apoyo a la Presidencia y Vicepresidente de la Gerencia.

2.2.2. PLANEAMIENTO Y GESTIÓN

- a)** Redacción de los instrumentos de planeamiento urbanístico de iniciativa municipal, informe y supervisión del planeamiento de iniciativa particular, incoación, tramitación y propuesta de resolución de los expedientes relativos a esos asuntos.
- b)** Redacción de los instrumentos de gestión urbanística de iniciativa municipal, informe y supervisión del planeamiento de iniciativa particular, incoación, tramitación y propuesta de resolución de los expedientes relativos a esos asuntos, emitiendo las correspondientes actas de cumplimiento de deberes.
- c)** Seguimiento del proceso de ejecución del planeamiento hasta la inscripción en el Registro de la Propiedad de las parcelas reparceladas y la liquidación de las cuotas de urbanización, supervisando el cumplimiento efectivo de derechos y deberes del desarrollo urbanístico de las obligaciones emitiendo las correspondientes actas de recepción de urbanización.
- d)** Proporcionar información urbanística escrita para el desarrollo de las funciones de la Gerencia y a los diferentes Organismos Públicos y Privados.
- e)** Mantenimiento y actualización de la cartografía municipal y emisión de las actas topográficas.

2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

2.2.3. LICENCIAS Y OBRA PRIVADA

- a)** Tramitación de expedientes para el otorgamiento de licencias de edificación, demolición, parcelación y primera ocupación.
- b)** Tramitación de expedientes para el otorgamiento de licencias de apertura de establecimientos e instalaciones, así como acta de comprobación para el funcionamiento efectivo de los mismos.
- c)** Informe en expedientes de edificación y uso del suelo cuya resolución no sea competencia municipal y se requiera una mera aplicación de la normativa en vigor, sin aplicación de criterios discrecionales.
- d)** Este departamento tiene adscrita la Oficina de Información Urbanística, en colaboración con el Departamento de Planeamiento y Gestión, que es una dependencia que atiende a las consultas verbales del público, facilita a éste el examen de expedientes, la obtención de planos y demás aspectos de las relaciones directas con los ciudadanos.

2.2.4. ORGANIZACIÓN Y JURÍDICO

- a)** Supervisar y coordinar el funcionamiento administrativo y la tramitación de los expedientes de la Gerencia, proponiendo a los órganos decisorios la adopción de medidas para la mejora de dicho funcionamiento y para la coordinación, unificación y homogeneización de los documentos que genere la propia Gerencia.
- b)** Registro y distribución de los documentos que provengan tanto del Registro General del Ayuntamiento o las propias de su actividad en desarrollo en la disposición adicional tercera de los Estatutos, o del de otras Administraciones Públicas con la que exista Convenio al respecto.
- c)** Asesoramiento en materia jurídica y administrativa al Consejo de Gerencia al Comité Ejecutivo, al Presidente y al Gerente, sin perjuicio del asesoramiento legal preceptivo encomendado al Secretario General y/o, en su caso, al Titular del Órgano de Apoyo a la Junta de Gobierno Local, en virtud de lo dispuesto en los artículos 6.2 y 12.1 de los Estatutos de la Gerencia y demás legislación de pertinente aplicación.
- d)** Documentación e información: proporcionar a los órganos decisorios y a los restantes Departamentos las referencias normativas y de interés que puedan facilitar el desempeño de las funciones encomendadas.
- e)** Informes jurídicos a incorporar a los expedientes en tramitación del resto de los departamentos o Comité Ejecutivo.
- f)** Redacción o, en su caso, supervisión de los Reglamentos, las Ordenanzas, criterios y normativa en general que pueda emanar de la Gerencia, antes de su sometimiento al Consejo de Gerencia o Comité Ejecutivo.
- g)** Coordinación con la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Móstoles, proporcionándole la información necesaria para la eficaz defensa de los recursos que se interpongan contra

2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

los actos emanados de la Gerencia o del Ayuntamiento a propuesta de ella.

h) Apoyo al Secretario de la Gerencia en el desempeño de sus funciones.

i) Coordinación, inspección, seguimiento y propuestas de mejora respecto de procedimientos internos de la gerencia, a través de la sección de sistemas y calidad.

j) Supervisión, y en su caso redacción, de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, Convenios y de cualquier otro documento que, a través del procedimiento que legalmente corresponda, sirva de base para contratar cualquier tipo de contrato público o privado con cualquier otra Administración Pública, Poderes Adjudicadores, sujetos del sector público y entidades privadas, ya sean personas físicas o jurídicas, emitiendo, en su caso y en el marco de las competencias de los órganos de la Gerencia Municipal, los informes preceptivos que legalmente correspondan.

k) Asesoramiento jurídico y asistencia a Mesas de Contratación de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda de los Estatutos de la Gerencia Municipal, y en el artículo 295.3 de la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

l) Otras funciones que le encomienden los órganos de Gobierno o el Gerente.

m) Soporte a usuario; control y mantenimiento del software; modernización del hardware; mantenimiento y seguridad de Servidores; aplicaciones de gestión electrónica de procedimientos GESPRO; Interlocución y colaboración con el Área de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Móstoles; adecuación a la Administración Electrónica del Ayuntamiento y mantenimiento, actualización y explotación del Sistema de Información Geográfica (en adelante, GIS) y propuesta de desarrollo.

2.2.5. ECONÓMICO PRESUPUESTARIO

a) La Gerencia Municipal de Urbanismo somete su régimen presupuestario a lo establecido en el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo; en las bases anuales de Ejecución del Presupuesto, y en las demás disposiciones legales o reglamentarias que resulten de aplicación.

b) La Gerencia Municipal de Urbanismo queda sometida al régimen de contabilidad pública, de conformidad con lo establecido en el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

c) Corresponde a la Intervención General del Ayuntamiento de Móstoles realizar el control y fiscalización interna de la gestión económica-financiera y presupuestaria de la Gerencia, en los términos previstos en el texto refundido de Ley Reguladora de las Haciendas Locales y en las Bases de Ejecución del Presupuesto.

d) Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la Gerencias queda sometida a un control de eficacia por la Concejalía a la que figura adscrita. Dicho control tendrá por finalidad comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos y la adecuada utilización de los recursos asignados.

Los principales textos legales a los que ajustará su actuación la GMU son:

- Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo.
- Real Decreto 2159/1978, de 23 de junio, por el que se establece el Reglamento del Planeamiento Urbanístico.
- 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.
- Real Decreto 2187/1978, de 23 de junio, por el que se establece el Reglamento de disciplina urbanística.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

La GMU, además de la legislación citada, tendrá en cuenta todas las ordenanzas municipales en vigor, así como cualquier normativa que le sea de aplicación, dada la índole de su actividad.

4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se derivan como **principales derechos** de los usuarios los siguientes:

- a) Acceder tanto a las instalaciones como a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación.
- b) Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Ayuntamiento.
- c) Ser atendidos por personal con formación adecuada, que den respuestas eficaces a la solicitud de información o gestión.
- d) Conocer la identidad del personal responsable de la prestación del servicio solicitado
- e) Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales
- f) Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las funciones asignadas a la unidad de Estadística y Registro.
- g) Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
- h) Obtener copia sellada de los documentos que presenten en Registro, aportándola junto con los originales, así como la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban formar parte del procedimiento.
- i) En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración actuante.
- j) Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.
- k) Exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- l) Además, la normativa de protección de datos reconoce a los ciudadanos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- m) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

4.2 RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS

- a)** Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios.
- b)** Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- c)** Respetar los turnos en los distintos puntos de atención.
- d)** Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- e)** Aportar a la GMU los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- f)** Complimentar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y / o solicitudes dirigidos a la GMU.
- g)** Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Los ciudadanos podrán participar y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación
- Presentación de instancias en las Oficinas de Registro
- Las encuestas ciudadanas de percepción de los servicios
- El buzón del ciudadano (<http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano>)
- Expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre expectativas, necesidades y satisfacción de los servicios
- Teléfonos de atención al ciudadano recogidos en el apartado 10 de esta Carta

6 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



La Gerencia Municipal de Urbanismo pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones mediante el procedimiento establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal:

“El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad”.

7.1. SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA, INFORMACIÓN Y CONSULTAS

7.1.1. INFORMACIÓN Y CONSULTAS URBANÍSTICAS

- a)** Información general sobre materias de la Gerencia Municipal de Urbanismo.
- b)** Información técnica sobre requisitos administrativos o técnicos en proyectos, actuaciones o licencias urbanísticas.
- c)** Información administrativa relacionada con trámites administrativos y expedientes
- d)** Verificación de la autenticidad de los documentos electrónicos mediante un CSV. (Código Seguro de Verificación).
- e)** Información y consultas urbanísticas: consulta informativa, consulta urbanística especial; cédula urbanística y alineación oficial, normas aplicables a fincas, inmuebles, etc., Sistemas de Información Geográfica (GIS).

7.1.2. REGISTRO DE DOCUMENTOS, ENTREGA DE COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

- a)** Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Gerencia o al Ayuntamiento (registro auxiliar).
- b)** Recepción de solicitudes de licencias (comunicaciones previas y declaraciones responsables), previo chequeo de la documentación técnica y administrativa.

7.2. SERVICIOS DE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS

7.2.1. COMUNICACIONES PREVIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES

- a)** Comunicaciones previas, tanto las sometidas a la Ley del suelo como a otra normativa.
- b)** Declaraciones responsables para obras menores e instalaciones de actividad sometidas a licencia urbanística y presentadas con toda la documentación exigida por la Ordenanza Municipal de Tramitaciones de Licencias Urbanísticas (en adelante, OMTLU):
 - Inicio obras y/o instalación actividad.
 - Otorgamiento licencia. (previa verificación documentación técnica aportada y considerada suficiente y correcta).
 - Inspección de lo actuado desde notificación de la terminación de la actuación.
- c)** Declaraciones responsables en materia no sometida a la Ley del suelo:
 - Inicio obras y/o instalación actividad.
 - Inspección de lo actuado y/o ejecutado o en fase de ejecución

7.2.2. AUTORIZACIONES PREVIAS

- a)** Actuaciones de vía pública: calas, acometidas, obras subterráneas, canalizaciones, Pasos de vehículos (paso de carruajes, placas de vado, rebaje de acera, vados temporales), etc.
- b)** Edificación y uso del suelo (obras mayores): obras en los edificios, obras de demolición, obras de nueva edificación, etc. (Sólo trámites municipales)
- c)** Instalación de actividad o modificación existentes:
 - Sin evaluación ambiental
 - Con evaluación ambiental u otros (sanidad, etc.) (sólo trámites municipales)
- d)** Actuaciones que precisan proyecto básico de edificación

7.2.3. PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN

- a)** Licencia de primera ocupación (Art. 61 OMTLU)

7.2.4. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

- a)** Declaración responsable para cambio de titularidad de las licencias (Art. 64 OMTLU)
- b)** Autorización previa para actuaciones de naturaleza provisional (Art. 61 OMTLU)
- c)** Licencia de cambio de uso urbanístico

7.2.5. PROCEDIMIENTOS ECONÓMICOS

- a)** Ingresos de avales y fianzas
- b)** Devolución de avales y fianzas
- c)** Liquidaciones provisionales y definitivas de tasas y precios públicos correspondientes a actuaciones de la Gerencia Municipal de Urbanismo
- d)** Ingresos por sanciones por ejercicios de actividades ilegales

7.3. SERVICIOS DE INSPECCIÓN, CONTROL Y DISCIPLINA URBANÍSTICA

- a)** Inspecciones de obra y actividades
- b)** Tramitación de denuncias de obra
- c)** Tramitación de denuncias de industria
- d)** Tramitación de expedientes sancionadores

7.4. SERVICIOS DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN

- a)** Información general sobre condiciones urbanísticas y de desarrollo del suelo.

SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA, INFORMACIÓN Y CONSULTAS	COMPROMISOS	INDICADORES
INFORMACIÓN Y CONSULTAS URBANÍSTICAS		
Información general sobre materias de la Gerencia Municipal de Urbanismo.	En el 100% de los casos se dará respuesta inmediatamente, siempre que se formule de forma correcta.	Porcentaje de informaciones proporcionadas de forma inmediata
Información técnica 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.	Porcentaje de citas dadas en 48 horas. Porcentaje de citas atendidas antes de 15 días hábiles
Información administrativa 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.	Porcentaje de informaciones en el plazo de 5 días hábiles. Nº de veces y plazos que se informa al ciudadano cuando la consulta es de especial complejidad
Verificación de la autenticidad de los documentos electrónicos mediante un CSV (Código Seguro de Verificación)	En el 100% de los casos el ciudadano podrá comprobar la autenticidad de las resoluciones electrónicas en la Sede electrónica, salvo problemas de índole técnica	Porcentaje de comprobaciones habilitadas en la sede electrónica
Información y consultas urbanísticas: consulta informativa, consulta urbanística especial; cédula urbanística y alineación oficial, normas aplicables a fincas, inmuebles, etc., Sistemas de Información Geográfica (GIS)	En el 90% de los casos se dará respuesta en 15 días hábiles 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.	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 Nº de veces y plazos que se informa al ciudadano cuando la consulta es de especial complejidad
REGISTRO DE DOCUMENTOS, ENTREGA DE COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES		
Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Gerencia o al Ayuntamiento (registro auxiliar)	Será inmediata en el 100% de los casos cuando el destinatario sea la Gerencia de Urbanismo. Cuando el destinatario sea alguna unidad administrativa del Ayuntamiento, se dará traslado dentro de los tres días hábiles siguientes a su presentación.	Porcentaje de registros realizados inmediatamente. Porcentaje de solicitudes y documentos registrados y trasladados antes de 3 días hábiles.
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.	Porcentaje de comunicaciones previas y declaraciones responsables registradas inmediatamente. Nº de no recepciones por falta de documentación técnica y administrativa

SERVICIOS DE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	COMPROMISOS	INDICADORES
COMUNICACIONES PREVIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES		
Comunicaciones previas, tanto las sometidas a la Ley del Suelo como a otra normativa.	En el 100% de los casos, se dará respuesta inmediata siempre que se cumplan los requisitos por parte del solicitante.	Porcentaje de comunicaciones previas y declaraciones responsables registradas inmediatamente
1. Declaración responsable para obras menores e instalaciones de actividad sometidas a licencia urbanística y presentadas con toda la documentación exigida por la Ordenanza Técnica de Licencias Urbanísticas (OMTLU):	En el 100% de los casos, serán inmediatamente ejecutivas, siempre que se cumplan los requisitos por parte del solicitante	Porcentaje de declaraciones responsables registradas inmediatamente
a) Inicio obras y/o instalación actividad.	a) El 90% de los casos se otorgará en el plazo máximo de 40 días.	Porcentaje de licencias otorgadas en 40 días
b) Otorgamiento licencia. (previa verificación documentación técnica aportada y considerada suficiente y correcta).	b) El 85% se otorgará en el plazo máximo de 40 días después de la emisión del acta favorable.	Porcentaje de licencias otorgadas en 40 días
c) Inspección de lo actuado desde la notificación de la terminación de la actuación	c) El 85% se efectuará inspección 25 días después de la notificación de finalización de obras y/o inicio de actividad.	Porcentaje de licencias otorgadas en 25 días
2. Declaraciones responsables en materia no sometida a la Ley Suelo:		
a) Inicio obras y/o instalación actividad.	a) En el 100% de los casos serán inmediatamente ejecutivas, siempre que se cumplan los requisitos por parte del solicitante.	Porcentaje de declaraciones responsables registradas inmediatamente
b) Inspección de lo actuado y/o ejecutado o en fase de ejecución.	b) El 75% se realizará en el plazo de 40 días después de la notificación de la finalización de obra y/o inicio de la actividad	Porcentaje de licencias otorgadas en 40 días

SERVICIOS DE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	COMPROMISOS	INDICADORES
AUTORIZACIONES PREVIAS		
Actuaciones de vía pública: calas, acometidas, obras subterráneas, canalizaciones, pasos de vehículos (paso de carruajes, placas de vado, rebaje de acera, vados temporales), etc.	El 85% se otorgarán en el plazo de 10 días, Cuando tenga especial complejidad, se informará al interesado del plazo en que se dará cumplimiento a su petición.	Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 10 días hábiles Nº de veces y plazos 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 edificación, etc. (Sólo trámites municipales)	El 85% se otorgará en el plazo de 2 meses Cuando tenga especial complejidad, se informará al interesado del plazo en que se dará cumplimiento a su petición.	Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 2 meses Nº de veces y plazos que se informa al ciudadano cuando la autorización tenga especial complejidad
1. Instalación de actividad o modificación existentes: a) Sin evaluación ambiental	a) El 85% se otorgará en el plazo de 2 meses.	Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 2 meses
b) Con Evaluación ambiental o otros (sanidad, etc.) (Sólo trámites municipales)	b) El 85% se otorgará en el plazo de 5 meses.	Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 5 meses
2. Actuaciones que precisan proyecto básico de edificación	El 85% se otorgarán el plazo de 3 meses	Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 3 meses
PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN		
Licencia de primera ocupación (Art. 61 OMTLU)	El 80% se otorgará en 10 días, desde la correcta entrega de la documentación pertinente.	Porcentaje de licencias de primera ocupación otorgadas en el plazo de 10 días
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES		
Declaración responsable para cambio de titularidad de las licencias (Art. 64 OMTLU)	El 100% se notificará la toma de razón en un mes siempre que la documentación aportada sea la necesaria.	Porcentaje de cambio de titularidad realizados en un mes
Autorización previa para actuaciones de naturaleza provisional (Art. 61 OMTLU)	El 80% se otorgará en el plazo de 2 meses	Porcentaje de autorizaciones previas otorgadas en el plazo de 2 meses.
Licencia de cambio de uso urbanístico	El 80% se otorgará en el plazo de 2 meses, incluyendo las obras de acondicionamiento	Porcentaje de licencia de cambio de uso urbanístico otorgadas en el plazo de 2 meses.

SERVICIOS DE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	COMPROMISOS	INDICADORES
PROCEDIMIENTOS ECONÓMICOS		
Ingresos de avales y fianzas	El 95% se producirá de forma inmediata	Porcentaje de ingresos realizados de forma inmediata
Devolución de avales y fianzas	El 85% de las devoluciones se producirán en el plazo de 45 días máximo.	Porcentaje de devoluciones realizadas en el plazo de 45 días
SERVICIOS DE INSPECCIÓN, CONTROL Y DISCIPLINA URBANÍSTICA	COMPROMISOS	INDICADORES
Inspecciones de obra y actividades	El 85% se producirán en el plazo máximo de 15 días	Porcentaje de inspecciones realizados en el plazo de 15 días
Tramitación de denuncias de obra	El 80% se producirán en el plazo máximo de 5 meses y medio	Porcentaje de inspecciones realizados en el plazo de 5 meses y medio
Tramitación de denuncias de industria	El 80% se producirán en el plazo máximo de 5 meses y medio	Porcentaje de inspecciones realizados en el plazo de 5 meses y medio
Tramitación de expedientes sancionadores	El 85% se producirán en el plazo máximo de 5 meses y medio	Porcentaje de inspecciones realizados en el plazo de 5 meses y medio
SERVICIOS DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN	COMPROMISOS	INDICADORES
Información general sobre condiciones urbanísticas y de desarrollo del suelo	El 95% de la información general se dará, con certificación incluida del TOAG del Ayuntamiento, en el plazo de máximo de 5 días.	Porcentaje de cumplimiento en el plazo máximo de 5 días

La Gerencia Municipal de Urbanismo pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimientos de compromisos:

- a) Carta de disculpas al ciudadano**, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- b) Llamada personal al ciudadano** a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- c) Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo**, ante un error de la Gerencia Municipal de Urbanismo
- d) Posibilidad facilitar al ciudadano** mediante todos los canales posibles el contacto con los responsables de los diferentes servicios implicados.

10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONO Y HORARIOS

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Calle Independencia 12, 28931 Móstoles

Horario: 09,00 A 14,00 HORAS. De lunes a viernes.

E-mail: gmregistro@mostoles.es

Teléfono. 91 664 70 27 /25

UNIDADES DE GESTIÓN PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS

OFICINA DEL GERENTE

Calle Independencia 12, 28931 Móstoles

Horario: De lunes a Viernes de 09,00 a 14,00 horas.

E-mail: Jmcarbajo.gmu@ayto-mostoles.es

Teléfono.: 91 664 75 00 Ext. 4411 Fax. 91 664 70 55

PLANEAMIENTO Y GESTIÓN

Calle Independencia 12, 28931 Móstoles

Horario: Martes y Jueves. De 11,00 a 14,00 horas.

E-mail. Rnovoc.gmu@ayto-mostoles.es

Teléfono. 91 664 75 88 Fax. 91 664 70 55

LICENCIAS Y OBRA PRIVADA

Calle Independencia 12, 28931 Móstoles

Horario: Martes y Jueves. De 11,00 a 14,00 horas.

E-mail. Masanchezc.gmu@ayto-mostoles.es

Teléfono. 91 664 75 90 Fax. 91 664 70 30

ORGANIZACIÓN Y JURÍDICO

Calle Independencia 12, 28931 Móstoles

Horario.: Martes y Jueves. De 11,00 a 14,00 horas.

E-mail. YCalventeD.gmu@ayto-mostoles.es

Teléfono. 91 664 70 29 Fax. 91 664 70 20

ECONÓMICO PRESUPUESTARIO

Calle Independencia 12, 28931 Móstoles

Horario: Martes y Jueves. De 11,00 a 14,00 horas.

E-mail. AlopezCO.gmu@ayto-mostoles.es

Teléfono. 91 664 70 61 Fax. 91 664 70 20

10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

METRO:

Línea 12 Metrosur

Estaciones: “Móstoles-Central” y “Pradillo”

RENFE:

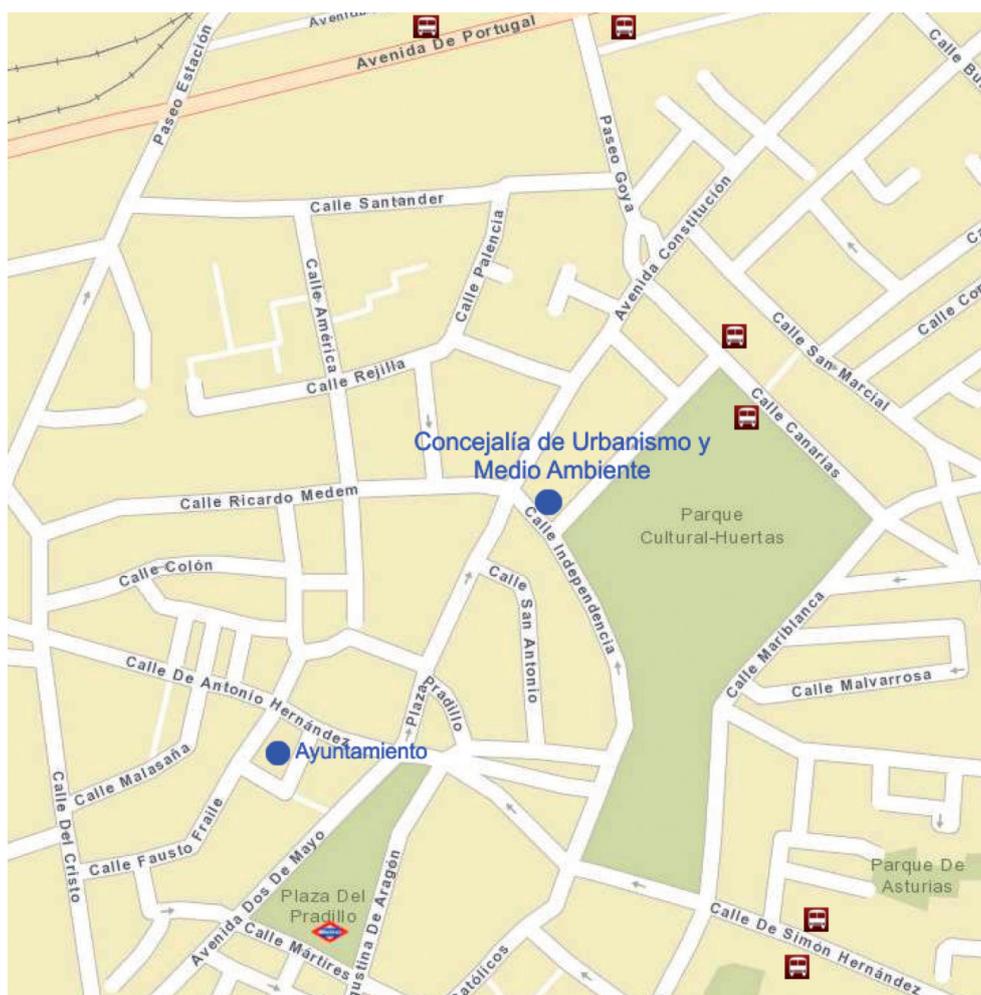
Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes

Estación: “Móstoles”

• AUTOBÚS:

<http://www.crtm.es/>

• PLANO DE SITUACIÓN:



La Carta de Servicios de la Gerencia Municipal de Urbanismo se publica en el año 2014 y estará vigente hasta el año 2016. No obstante lo anterior, se podrá con anterioridad a dicha fecha realizar las revisiones o actualizaciones de la misma si así se considera conveniente.