

CERTIFICADO

EXPEDIENTE N°	ÓRGANO COLEGIADO	FECHA DE LA SESIÓN
11093/2026	La Junta de Gobierno Local	14/05/2026

DOÑA CRISTINA COVES JODAR SECRETARIA ACCTAL. DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA.

CERTIFICO: Que la Junta de Gobierno Local, celebrada en la fecha arriba indicada se adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo que, literalmente transcrito, dice:

PROCESO DE DATOS. EXPEDIENTE 11093/2026. APROBACIÓN PROTOCOLO MUNICIPAL DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS EN LA VÍA PÚBLICA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN MÓVIL

Favorable	Tipo de votación: Unanimidad/Asentimiento
-----------	---

HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO

La Concejalía de Modernización, con fecha 08/05/2026 expone la necesidad de aprobar el PROTOCOLO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS EN LA VÍA PÚBLICA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN MÓVIL.

El Ayuntamiento de Santa Pola ha puesto en marcha recientemente una aplicación móvil que permite a la ciudadanía comunicar incidencias en la vía pública y espacios de titularidad municipal, facilitando una respuesta ágil por parte de la administración y el seguimiento del estado de tramitación por parte del ciudadano. La consolidación de esta herramienta hace necesario establecer un marco interno de actuación que regule los plazos de respuesta, las responsabilidades de cada área municipal y los mecanismos de control y evaluación del servicio, garantizando así que la implantación tecnológica se traduce en una mejora real y verificable de la atención prestada.

Vista la propuesta de resolución PR/2026/2787 de 8 de mayo de 2026, la Junta de Gobierno Local **ACUERDA:**

RESOLUCIÓN



Primero. Aprobar el Protocolo Municipal de Gestión y Seguimiento de Incidencias en la Vía Pública a través de la Aplicación Móvil, cuyo texto íntegro se adjunta como Anexo.

Segundo. Publicar el Protocolo en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Santa Pola.

Tercero. Notificar el presente acuerdo a todos los departamentos y áreas municipales afectados por su ámbito de aplicación, a fin de garantizar su conocimiento y cumplimiento desde la fecha de su entrada en vigor.

Cuarto. Facultar a la Concejalía de Modernización para dictar las instrucciones técnicas u organizativas necesarias para el desarrollo y aplicación del Protocolo.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, con la salvedad establecida en el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, expido la presente, de orden y con el visto bueno de la Sra. Alcaldesa.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



PROTOCOLO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS EN LA VÍA PÚBLICA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN MÓVIL

El Ayuntamiento ha puesto en marcha una aplicación móvil para la comunicación y gestión de incidencias en la vía pública (en adelante, la App) que permite a cualquier ciudadano o ciudadana notificar al Ayuntamiento anomalías, desperfectos o situaciones que requieran la intervención municipal. La App incorpora funcionalidades orientadas a garantizar la transparencia del proceso y la participación activa de quien presenta la incidencia: el ciudadano recibe notificaciones *push* de forma inmediata ante cualquier cambio que se produzca en el estado de tramitación de su comunicación, y puede mantener un canal de interlocución directa con los servicios municipales a través de la propia plataforma, recibiendo contestaciones y comentarios sin necesidad de acudir presencialmente a las dependencias municipales.

Sin embargo, la mera disponibilidad de la herramienta tecnológica no garantiza por sí sola la calidad del servicio prestado ni el respeto de los plazos que la ciudadanía tiene derecho a exigir. La experiencia acumulada en la gestión de incidencias pone de manifiesto la necesidad de establecer un protocolo específico que ordene el flujo de trabajo interno, asigne responsabilidades claras a cada área o departamento implicado, y fije plazos máximos de acuse de recibo, instrucción y resolución que resulten vinculantes para la organización municipal.

Asimismo, con el objeto de evaluar de forma periódica el funcionamiento del sistema y detectar posibles disfunciones o áreas de mejora, se prevé la elaboración de informes trimestrales, generados directamente desde la App, que recogerán los principales indicadores de actividad: número de incidencias registradas, tiempos de respuesta, estado de resolución por categorías y áreas, e incidencias pendientes. Dichos informes serán elevados al órgano municipal competente y estarán disponibles como instrumento de seguimiento y control interno.

1. OBJETO Y ÁMBITO

El presente protocolo regula exclusivamente el procedimiento de recepción, seguimiento y resolución de incidencias comunicadas a través de la App Municipal y el Formulario de Quejas y Sugerencias relacionado con el mantenimiento urbano y servicios públicos.

Será de aplicación a todos los servicios municipales implicados en la recepción, análisis, tramitación y resolución de incidencias, así como al personal responsable de su gestión.

2. USO DE LA APP COMO CANAL PREFERENTE

La App constituye el canal principal para la comunicación de incidencias en el marco del presente Protocolo. Su uso es voluntario para la ciudadanía, sin perjuicio de que puedan existir otros cauces de atención municipal complementarios. Las incidencias recibidas por vías distintas a la App, como el formulario de quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica, y que sean susceptibles de



tramitación conforme a este Protocolo serán incorporadas al sistema por el personal municipal habilitado a tal efecto, a fin de garantizar su seguimiento unificado.

El Ayuntamiento se compromete a:

- La actualización de Estados. Cada cambio en la tramitación ("Enviada", "En curso", "En análisis" o "Terminada") generará una notificación push inmediata en el dispositivo del ciudadano.
- Interacción Directa: Los servicios municipales utilizarán la función de "Comentarios" de la App para solicitar aclaraciones o informar de imprevistos, evitando desplazamientos o esperas innecesarias al ciudadano

3. COMPROMISOS DE PLAZOS (NIVELES DE SERVICIO).

Se establecen los siguientes plazos máximos de actuación:

Fase	Plazo máximo
Acuse de recibo automático al ciudadano	Inmediato (automatizado)
Asignación al área competente	24/48 horas
Primer cambio de estado con comunicación al ciudadano	5 días hábiles
Resolución de incidencias de carácter ordinario. Cierre de incidencia con foto o informe de subsanación.	20 días hábiles
Respuesta en caso de declaración de improcedencia o incompetencia	5 días hábiles

En casos de fuerza mayor o necesidad de licitación externa, se notificará el nuevo plazo estimado a través de la propia App antes de que venza el plazo inicial.

El cómputo de los plazos se iniciará en la fecha de registro de la incidencia en el sistema.

4. TRAMITACIÓN.

- **Registro de incidencias.** Las incidencias comunicadas por la ciudadanía a través de la aplicación móvil quedan automáticamente registradas en el sistema y envían una notificación automática de confirmación de registro.
- **Clasificación y asignación.** la incidencia será clasificada según su tipología. El sistema o el personal responsable asignará la incidencia al servicio municipal competente en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde su registro.
- **Admisión a trámite.** En caso de inadmisión, se motivará la decisión, que será notificada al ciudadano a través de la aplicación.
- **Subsanación.** Cuando la incidencia requiera información adicional, se solicitará al ciudadano mediante notificación a través de la aplicación.
- **Tramitación y seguimiento.** Todas las actuaciones deberán quedar registradas en la aplicación. El ciudadano recibirá notificaciones automáticas ("push") de cualquier cambio en el estado de la incidencia, así como de los comentarios o comunicaciones emitidas por la administración.



- **Resolución y cierre.** Con carácter general, las incidencias deberán resolverse en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su admisión a trámite, salvo que por su complejidad requieran un plazo superior. En estos casos, deberá justificarse la ampliación del plazo, que será comunicada al ciudadano a través de la aplicación.

La resolución será motivada y notificada al ciudadano mediante la aplicación. El ciudadano podrá formular observaciones o valoraciones posteriores.

- **Control y seguimiento interno.** Se realizará un seguimiento continuo del cumplimiento de los plazos y del estado de las incidencias por parte de los responsables de cada servicio.

5. RESPONSABILIDADES.

1. Obligaciones de los responsables de la gestión.

- Recibir y gestionar las incidencias asignadas.
- Mantener actualizados los estados de tramitación en la App.
- Atender las comunicaciones del ciudadano en el plazo previsto.
- Coordinar con otros departamentos cuando la resolución de la incidencia requiera actuación interdepartamental.
- Informar de aquellas incidencias cuya resolución pueda exceder los plazos ordinarios, indicando los motivos y el plazo previsto de resolución.

2. Obligaciones del responsable de coordinación.

- Supervisar el correcto funcionamiento del sistema y velar por el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Detectar incidencias cuyo plazo de respuesta esté próximo a vencer y requerir a los responsables de área para su atención urgente.
- Elaborar informes trimestrales que recogerán el cumplimiento de plazos por área, con identificación de las desviaciones producidas.
- Proponer medidas correctoras ante desviaciones en el cumplimiento del protocolo.
- Mantener actualizada la clasificación de tipologías de incidencias disponible en la App.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Con carácter trimestral, el responsable de coordinación elaborará un informe de seguimiento extraído directamente de la App, que será elevado a la Concejalía competente y al órgano de gobierno municipal que corresponda. Dicho informe contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- Número total de incidencias registradas en el período.
- Distribución por categorías y áreas de gestión.
- Tiempos medios de respuesta y de resolución por área.
- Porcentaje de incidencias resueltas dentro de plazo.
- Número de incidencias en estado pendiente al cierre del período, con indicación de su antigüedad.
- Número de incidencias archivadas por improcedencia, duplicidad o incompetencia.



- Valoración global del funcionamiento del sistema e identificación de áreas de mejora.

Los informes trimestrales tendrán carácter público y serán publicados en la web o en el portal de transparencia del Ayuntamiento, en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

7. REVISIÓN DEL PROTOCOLO.

El presente protocolo podrá ser revisado y actualizado en función de la evolución de la aplicación, las necesidades detectadas y los resultados obtenidos en los informes trimestrales, con el fin de garantizar una mejora constante del servicio prestado a la ciudadanía.

8. ENTRADA EN VIGOR.

El presente Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el órgano municipal competente, y será objeto de difusión entre todo el personal municipal afectado, así como de publicación en la web o en el portal de transparencia del Ayuntamiento.

