

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **GESTIÓN**

# **URBANÍSTICA**

# **Y VIVIENDA**

**2020**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

<b>1. Identificación</b> .....	5
<b>2. Misión y valores</b> .....	5
<b>3. Servicios</b> .....	5
<b>4. Compromisos de calidad</b> .....	10
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento</b> .....	11
<b>6. Canales de Participación</b> .....	11
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos</b> .....	12
<b>8. Normativa</b> .....	12
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía</b> .....	13
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas</b> .....	14

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Gestión Urbanística y Vivienda
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
<b>Equipo responsable</b>	Rosario Cárdenas Verdugo, responsable del Servicio de Gestión Urbanística y Vivienda  Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
<b>Dirección</b>	Plaza Olimp, 3
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	Presencial: de lunes a viernes de 9 a 14h, preferentemente con cita previa
<b>Teléfono</b>	934 624 045
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/gestio-urbanistica/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/gestio-urbanistica/</a>
<b>Dirección electrónica</b>	GUH@gramenet.cat

## 2. Misión y valores

Nuestra misión es la gestión de la actividad urbanística, la renovación urbana y la política del suelo y la vivienda, así como las cuestiones derivadas de la gestión correspondiente, a través de los instrumentos legales disponibles.

Nuestros valores son: la implicación para mejorar el servicio prestado a la ciudadanía, la disposición de dar respuesta a las necesidades de las personas y la profesionalidad, apostando por la calidad del servicio y la innovación.

## 3. Servicios

### 3.1 Gestión Urbanística

Desde el Servicio se lleva a cabo la gestión del planeamiento urbanístico que se realiza mediante el sistema de reparcelación y el sistema de expropiación.

- Sistema de reparcelación:
  - Aprobación de los estatutos de las Juntas de compensación.
  - Aprobación de proyectos de reparcelación y bases para el cobro de las cuotas urbanísticas.
  
- Sistema de expropiación:
  - Tramitación de expedientes de expropiación forzosa.
  - Asesoramiento a la empresa municipal Gramepark S.A en materia de expropiaciones.
  - Redacción de convenios con expropiados/as y pagos.
  
- Adquisición de suelo para uso público como viales, zonas verdes y equipamientos.
  
- Tramitaciones para conseguir titularidades públicas de las fincas cualificadas como zonas verdes, en las fincas que han agotado la edificabilidad prevista en el planeamiento.

Destinatarios/as: Ciudadanía y servicios internos del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Usuarios/as externos/as: a través de la presentación de una instancia genérica presentada en la Oficina de Información y Atención Ciudadana, Plaza de la Vila, 1. Pedir cita previa en el teléfono del Servicio 934 624 090.

Usuarios/as internos/as: a través del envío de un correo electrónico dirigido al Servicio a GUH@gramenet.cat o al correo electrónico del personal del Servicio.

### **3.2 Gestión del Pla Especial de Reforma Interior (PERI) Santa Coloma Vella II**

Este Plan Especial de Reforma Interior (PERI) tiene como finalidad mejorar la estructura urbana del centro de Santa Coloma, mediante la habilitación de nuevas conexiones de vías urbanas, nuevos espacios públicos, comercio y aparcamientos.

Este PERI comenzó su tramitación a iniciativa privada a finales de los años 90 y , por diferentes circunstancias, en la actualidad el Ayuntamiento se encarga de su gestión, tramitación e impulso.

El Servicio de Gestión Urbanística y Vivienda, junto con otros servicios municipales, asume labores relacionadas con:

- Informes para la tramitación de las modificaciones del planeamiento urbanístico
- Modificaciones del proyecto de reparcelación y del reparto de los gastos urbanísticos
- Cambios en la modalidad de la reparcelación (de compensación básica a cooperación)
- Tramitación de la concesión del subsuelo

- Negociaciones, acuerdos y convenios con las familias afectadas (familias iniciales e incorporadas con posterioridad), así como con los/as propietarios/as mayoritarios/as de los terrenos
- Acuerdos y tramitación de expedientes de realojamiento de los/ las afectados/as
- Valoración y liquidación de posibles indemnizaciones y/o permutas
- Tramitación de la operación jurídica complementaria
- Gestión de ocupaciones ilegales
- Liquidación de las cuotas urbanísticas de los/as propietarios/as
- Planificación y ejecución de demoliciones
- Información y atención a otros interesados/as, y a los grupos y responsables municipales

Destinatarios/as:	Afectados/as por el PERI, servicios internos del Ayuntamiento y ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Usuarios/as externos/as: a través de la presentación de una instancia genérica presentada en la Oficina de Información y Atención Ciudadana, Plaza de la Vila, 1. Pedir cita previa en el teléfono del Servicio 934 624 090.  Usuarios/as internos/as: a través del envío de un correo electrónico dirigido al Servicio a GUH@gramenet.cat o al correo electrónico del personal del Servicio.

### 3.2 Vivienda

Desde el Servicio se llevan a cabo tramites en materia de vivienda relacionadas con las Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR), así como la búsqueda de viviendas vacías propiedad de entidades bancarias y los realojamientos de afectados urbanísticos.

- Áreas de Conservación y Rehabilitación
  - Gestión y tramitación de convenios con las comunidades de propietarios/as incluidas dentro del ámbito.
  - Gestiones de subvenciones con el Área Metropolitana de Barcelona.
  - Tramitación y cobro de cuotas de contribución.
  - Gestiones con el Registro de la propiedad
- Realojamientos

Se llevan a cabo los realojamientos de los/as afectados/as urbanísticos derivados de la gestión urbanística, reparcelaciones y expropiaciones
- Convenios relativos a la Oficina Local de Vivienda con la Generalitat de Cataluña
- Acuerdos de colaboración relativos al programa de mediación para el alquiler social de viviendas de este municipio

Destinatarios/as:	Ciudadanía y servicios internos del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	<p>Usuarios/as externos/as: a través de la presentación de una instancia genérica presentada en la Oficina de Información y Atención Ciudadana, Plaza de la Vila, 1. Pedir cita previa en el teléfono 934 624 090.</p> <p>Usuarios/as internos/as: correo electrónico dirigido al Servicio: <a href="mailto:GUH@gramenet.cat">GUH@gramenet.cat</a> o al correo electrónico del personal del Servicio.</p>

### 3.4 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR)

Junto a otros servicios municipales (Obras Públicas y Gramepark), se asumen labores relacionadas con la tramitación y gestión de las llamadas Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR). Estas áreas son zonas concretas de la ciudad en las que el Ayuntamiento interviene activamente para favorecer la rehabilitación de viviendas privadas (fachadas, cubiertas, patios, condiciones térmicas, espacios comunes, etc.).

Concretamente, Gestión Urbanística y Vivienda contribuye en la ejecución de las siguientes tareas:

- Recogida de datos, consultas y intermediación con los/as propietarios/as afectados/as
- Gestiones relacionadas con el Registro de la Propiedad
- Aprobación de las ACR y de su gestión por parte de los órganos competentes. Resolución de alegaciones
- Elaboración de convenios y valoración de costos
- Aprobación de las bases reguladoras de cobro de cuotas
- Gestión de cobros de las cuotas de los/as particulares
- Gestión de notificaciones y asesoramiento a los/as propietarios/as
- Solicitudes por los/as interesados/as de ayudas públicas y sistemas de pago
- Solicitud de subvenciones para el proyecto a el Área Metropolitana de Barcelona
- Participación en las Comisiones de Seguimiento de las ACR

Destinatarios/as:	Familias afectadas, ciudadanía y servicios internos del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	<p>Usuarios/as externos/as: a través de la presentación de una instancia genérica presentada en la Oficina de Información y Atención Ciudadana, Plaza de la Vila, 1. Pedir cita previa en el teléfono 934 624 090.</p> <p>Usuarios/as internos/as: correo electrónico dirigido al Servicio: <a href="mailto:GUH@gramenet.cat">GUH@gramenet.cat</a> o al correo electrónico del personal del Servicio.</p>



### 3.5 Gestión económico-administrativa

La gestión económica de los gastos generados por la tramitación de los expedientes de gestión urbanística se realiza desde el Servicio en coordinación con los servicios económicos.

Destinatarios/as:	Propietarios/as con derechos urbanísticos afectados y servicios internos del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	A través de los diferentes canales de contacto con el Servicio

### 3.6 Valoraciones y tramitaciones

Valoraciones de los bienes, tanto demaniales como patrimoniales, para la promoción, la adquisición, la gestión y la explotación de los servicios que se puedan establecer, implantar y prestar.

Destinatarios/as:	Servicios internos del Ayuntamiento
Cómo solicitar los servicios:	Correo electrónico dirigido al servicio GUH@gramenet.cat o al correo electrónico del personal del Servicio.

### 3.7 Soporte técnico prestado a los servicios internos del Ayuntamiento

Asesoramiento técnico prestado a los servicios internos del Ayuntamiento para la gestión del inventario de los bienes de la Corporación, segregación y agrupación de fincas entre otras.

Igualmente se da soporte al Servicio de Patrimonio Municipal para las segregaciones, agrupaciones de fincas en materia de documentación gráfica relacionada, entre otras.

Destinatarios/as:	Servicios de Patrimonio del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	Correo electrónico dirigido al Servicio GUH@gramenet.cat o al correo electrónico del personal del Servicio.

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
1	<p><b>Dar respuesta al 95% de las quejas y sugerencias, cuando la petición sea responsabilidad del servicio, en un término no superior a 30 días.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Retirado en sesión del Pleno del 26 noviembre de 2019.</li> </ul>	75%	*	
2	<p><b>Concertar el 95% de las citas previas presenciales en un tiempo medio de 5 días laborables, en períodos fuera de vacaciones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Retirado en sesión del Pleno del 26 noviembre de 2019.</li> </ul>	100%	*	
3	<p><b>Resolver de mutuo acuerdo con las personas afectadas el 50% de los expedientes de expropiaciones con derecho al realojamiento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>	No se han producido expropiaciones	*	*
4	<p><b>Colaborar en la tramitación administrativa de 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>			*
5	<p><b>Tramitar el cobro, como mínimo, de 300 cuotas de contribución que han de pagar las familias afectadas por las Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>			*
6	<p><b>Tramitar administrativamente los acuerdos dispuestos por los órganos competentes relacionados con el PERI Santa Coloma Vella II, con un objetivo mínimo anual de 5 acuerdos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019</li> </ul>			*
7	<p><b>Proporcionar información a las personas afectadas del PERI Santa Coloma Vella II, mediante entrevistas personales y/o reuniones informativas. No recibir más de 5 quejas por falta de información y/o atención.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>			*

Completo
  Incompleto
  No evaluado

\* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

## **5. Compensaciones en caso de incumplimiento**

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición de situaciones similares.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

## **6. Canales de Participación**

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio: GUH@gramenet.cat o al correo electrónico del personal del Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales

## 7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oia/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

## 8. Normativa

### 8.1 Normativa sobre expropiación:

- Ley de 16 diciembre 1954 sobre expropiación forzosa.

### 8.2 Normativa sobre Urbanismo:

- Decreto 305/2006, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de urbanismo.
- Decreto legislativo 1/2010, de 3 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de urbanismo.
- Decreto legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de suelo y rehabilitación urbana.
- Decreto 80/2009 de viviendas para afectados/as urbanísticos.

### 8.3 Normativa sobre la Ley hipotecaria :

- Ley 13/2015, de 24 de junio, de reforma de la Ley hipotecaria aprobada por el Decreto de 8 de febrero de 1946 y el texto refundido de la Ley de catastro inmobiliario, aprobado por Real decreto legislativo 1/2004, de 5 de marzo.

### 8.4 Derecho de vivienda:

- Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a vivienda.
- Decreto 80/2009 de viviendas para afectados/as urbanísticos.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Con carácter general, los derechos y deberes de la ciudadanía ante la administración local son los citados en diferentes normativas y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (art. 13 i 14). Destacamos los siguientes:

### 9.1 Derechos

- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y, si procede, cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal piden la colaboración con carácter voluntario del vecindario.
- Ser informado/a de los expedientes que le afecten.
- A ser asistidos/as en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con el Servicio.
- A utilizar las lenguas oficiales del territorio.
- A ser tratados/as con respeto y deferencia para las autoridades y empleados/as públicos/as, que les han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- 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 del Servicio.
- A exigir el pago del precio justo y de los intereses que procedan.

### 9.2 Responsabilidades

- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos están obligados/as a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas los sujetos siguientes:
  - Las personas jurídicas
  - Las entidades sin personalidad jurídica
  - Los/as que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional citada. En todo caso, dentro de este colectivo se entiende que están incluidos/as los/las notarios/as y registradores/as de la propiedad y mercantiles.

## 10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

### 10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

### 10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno municipal.

### 10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable del servicio de Gestión Urbanística será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones		
Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones



			<b>definitivas</b>
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables y normativa -Eliminación de correos personales -Revisión y ampliación de servicios y compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

<b>Rendimiento de cuentas</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**