

**CARTA DE SERVICIOS**

**SOPORTE  
ADMINISTRATIVO  
DE LA DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS TERRITORIALES  
Y VIVIENDA**

**2023**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

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

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Soporte administrativo
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
<b>Equipo responsable</b>	Gemma Fernández Torrijos, responsable del Servicio de Soporte Administrativo  Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
<b>Dirección</b>	Servicios Territoriales: Plaza d'Olimp 3 Santa Coloma de Gramenet
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	De 8.00 a 15.00 h
<b>Teléfono</b>	934 624 000 extensión 3600
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a>
<b>Dirección electrónica</b>	<a href="mailto:fernandeztg@gramenet.cat">fernandeztg@gramenet.cat</a>

## 2. Misión y valores

Dar soporte administrativo, económico y jurídico y tramitar los expedientes administrados relacionados con la gestión del área de Urbanismo, Vivienda, Medio Ambiente, Ecología Urbana, Espacio Público, Vía Pública y Seguridad Ciudadana.

Nuestros valores son la eficacia, la eficiencia y el interés público.

## 3. Servicios

### 3.1 Gestión administrativa

Gestión administrativa de los expedientes impulsados por los diferentes servicios con los cuales colabora:

- Reparto y gestión de la entrada de documento al registro del Ayuntamiento.
- Elaboración de las propuestas de acuerdos a junta de gobierno y pleno.
- Impulso de la tramitación de los contratos menores.

- Tramitación de facturas y certificaciones de obras.
- Tramitación de las sanciones correspondientes.
- Elaboración de informes administrativos para los expedientes.
- Impulso y seguimiento de los expedientes relacionados con vados, reservas de estacionamiento de minusválidos/as, autorizaciones de vía pública, limpiezas subsidiarias, cortes de calle, etc..
- Otra tramitación administrativa derivada de la gestión técnica de los citados servicios.

### **3.2 Gestión económica, presupuestaria y contable**

Labores relacionadas con la gestión económica, presupuestaria y contable del área de adscripción que incluye, entre otras, las siguientes:

- Supervisión de la propuesta del presupuesto anual.
- Seguimiento de la ejecución del presupuesto de gasto corriente e inversión.
- Impulso y seguimiento de la gestión de los expedientes de gasto de consumos.
- Tramitación de expedientes de modificación de crédito y peticiones de suplementos de crédito.
- Gestión de alta de aplicaciones y proyectos contables.
- Informes justificativos de las facturas y/o certificaciones de obra no tramitadas en término.
- Gestión de patrimonio.
- Estudios económicos del coste de ejecución de contratos y de licitaciones.
- Estudios de costes de tasas y precios públicos y elaboración de informes económicos.

### **3.3 Centralización de la información y seguimiento de actuaciones**

Servicios relacionados con la centralización de la información, tramitación y seguimiento de las actuaciones que se llevan en el Área de la cual depende. Por ejemplo:

- Colaboración en el diseño y el seguimiento del Plan de Acción Municipal (PAM) del área.
- Centralización de la información relacionada con la elaboración de indicadores (transparencia, cuenta general, cartas de servicios, etc...)
- Colaboración en la informatización de los procesos administrativos mediante la administración electrónica.

### 3.4 Asesoramiento jurídico

El Servicio de Recursos y Prestaciones ofrece asesoramiento jurídico a todas las unidades organizativas dependientes del área de trabajo de referencia. Por ejemplo:

- Validación jurídica de las resoluciones o propuestas.
- Delegación de signatura del/de la secretario/a de las notificaciones de resoluciones administrativas.
- Elaboración y modificación de ordenanzas fiscales y ordenanzas municipales.
- Elaboración de informes jurídicos y dictámenes.

Destinatarios/as: Todos los servicios que ofrece la unidad de Recursos y Prestaciones están dirigidos a los servicios y departamentos gestores internos del Área de Urbanismo, Vivienda, Medio Ambiente, Ecología Urbana, Espacio Público, Vía Pública y Seguridad Ciudadana.

Cómo solicitar el servicio: Dependiendo del tipo de gestión que sea necesario llevar a cabo, los canales para acceder al Servicio son el presencial, el correo electrónico o telefónicamente.

## 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir de 2018, con un grado de satisfacción como mínimo de 5 puntos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, por tanto, 2019 es el último año evaluable</li> </ul>
2	<p><b>Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos, y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.</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>
3	<p><b>Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo medio de 15 días laborables.</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> </ul>
4	<p><b>Entregar en los términos previstos los indicadores relativos al PAM, transparencia, cuenta general y cartas de servicios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> </ul>

- |   |
|---|
| ▪ Incorporado por el año 2020 en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. |
|---|

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

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 del error.
- 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.

En este sentido, 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 al Servicio.

Respecto a los/as usuarios/as internos/as, es decir, los diferentes Servicios y Departamentos municipales que trabajan con Recursos y Prestaciones, pueden colaborar en la mejora de sus servicios mediante los canales habituales de contacto.

## 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.

En todo caso, los usuarios y las usuarias también 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 Procedimiento administrativo

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Ley 26/2010, del 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

### 8.2 Régimen Local

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.
- Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña.

- Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Obras, Actividades y Servicios de los entes locales (ROAS).
- Decreto 336/1988, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de patrimonio de los entes locales.

### **8.3 Contratación**

- Real decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de contratos de las administraciones públicas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

### **8.4 Haciendas Locales**

- Real decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales.
- Ley orgánica 2/2012, de 17 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

### **8.5 Urbanismo**

- Decreto legislativo 1/2010, de 3 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de urbanismo.
- Decreto 305/2006, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de urbanismo.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de ordenación de la edificación.
- Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho de la vivienda.
- Normas urbanísticas del Plan General Metropolitano.
- Ordenanzas metropolitanas de edificación.

## **9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos**

### **9.1 Derechos**

- Resolución de los expedientes administrativos de su competencia.
- Disponer de información actualizada del estado de estos expedientes.
- Formular sugerencias para una resolución más adecuada a sus necesidades.

### **9.2 Responsabilidades**

- Contestar en un término razonable las dudas que plantea la tramitación.
- Firmar los informes técnicos lo más pronto posible.
- Reservar un espacio en su agenda semanal para la interlocución directa con la ciudadanía.

## 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 Municipal 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 de Soporte Administrativo será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican los datos 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 -Revisión de las servicios, compromisos y normativa -Eliminación de correos personales	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 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

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

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