CARTA DE SERVICIOS

OBRAS PÚBLICAS

2022

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

PRESENTACIÓN

El Servicio Técnico de Obras Públicas es responsable de las siguientes funciones:

- Gestionar los proyectos técnicos y obras de actuaciones del Plan de Acción Municipal para garantizar la calidad de vida y las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas en el espacio público.
- Estudiar la viabilidad de las propuestas del equipo de Gobierno en cuanto a otras obras de construcción y rehabilitación, surgidas de los requerimientos de la ciudadanía, entidades y servicios del Ayuntamiento en el ámbito del espacio público y de los equipamientos municipales.
- Desarrollo técnico del Plan de Rehabilitación de viviendas “Santa Coloma renovamos los barrios”.

VILOR
P
Motos

Índice

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

1. Identificación

Nombre del servicio	Servicio Técnico de Obras Públicas
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
Equipo responsable	Montserrat Riba i Campos, jefa del Servicio Técnico de Proyectos y Obras de Edificación Joan Manel González Duran, jefe del Servicio Técnico de Rehabilitación y Regeneración Urbana Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
Dirección	Plaza d'Olimp, 3
Horario	▪ Presencial: lunes a viernes, de 9.00h a 14.00h, es necesario pedir hora previa en el teléfono 934 624 000 extensión 3569 ▪ Atención virtual al portal de Quejas y Sugerencias (QUI)
Teléfono	934 624 000 extensión 3569
Web	http://www.gramenet.cat
Dirección electrónica	Por obras vía pública y edificios: ribacm@gramenet.cat Por obras de rehabilitación de viviendas: gonzalezdjm@gramenet.cat

2. Misión y Valores

Nuestra misión es proponer, elaborar, dirigir y ejecutar los proyectos de obras que afectan los edificios y espacios públicos de la ciudad. Disponemos de un equipo técnico que trabaja con voluntad y profesionalidad para la mejora continua del municipio y la atención de calidad a la ciudadanía.

Los valores son calidad de la obra pública, innovación, accesibilidad, habitabilidad, sostenibilidad ambiental y eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos.

3. Servicios

3.1 Estudios de viabilidad

Estudiar técnicamente, ambiental y económica las propuestas de futuros proyectos de edificación, rehabilitación y espacios públicos para analizar la conveniencia y la posibilidad de su realización.

Destinatarios/as:	Equipo directivo
Cómo solicitar el servicio:	Comunicación interna

3.2 Redacción de proyectos de obras

Elaboración y supervisión de proyectos y documentos técnicos de edificación, rehabilitación y espacios públicos que han sido considerados viables.

Destinatarios/as:	Equipo directivo
Cómo solicitar el servicio:	Comunicación interna

3.3 Elaboración de documentación complementaria

Elaboración de documentación técnica complementaria de los diferentes expedientes administrativos relacionados con los proyectos de obras, como informes de reclamaciones patrimoniales, informes para llevar a cabo las licitaciones y adjudicaciones de obras, documentos técnicos de soporte y asesoramiento a otros servicios del Ayuntamiento, resolución de quejas y sugerencias, etc.

Destinatarios/as:	Servicios del Ayuntamiento y equipo directivo
Cómo solicitar el servicio:	Comunicación interna

3.4 Dirección y/o seguimiento de proyectos y de obras

Dirección y/o seguimiento de las obras de edificación, rehabilitación y espacio público posteriormente a la aprobación del proyecto y de la adjudicación de las obras. La iniciativa de los proyectos y obras corresponde al Ayuntamiento y/o a otras instituciones públicas.

Destinatarios/as:	Equipo directivo
Cómo solicitar el servicio:	Comunicación interna

3.5 Elaboración de información para dar a conocer los proyectos y las obras municipales

Elaborar la información necesaria para dar a conocer a la ciudadanía los proyectos y las obras que se ejecutan en la ciudad. Esta información se difunde habitualmente a través de los medios de comunicación local, las regidurías de distrito, los procesos participativos, reuniones y asambleas vecinales y sectoriales, así como el contacto directo con las personas interesadas. En muchas ocasiones los técnicos municipales participan presencialmente en las sesiones informativas vecinales.

Destinatarios/as:	Ciudadanía y equipo directivo, político y técnico del Ayuntamiento.
Cómo solicitar el servicio:	La ciudadanía puede tener acceso a la información mediante los diferentes canales de comunicación municipales y en sesiones informativas específicas. El personal del Ayuntamiento puede acceder a través de las habituales vías de comunicación interna.

3.6 Plan de Rehabilitación de Viviendas “Santa Coloma renovamos los barrios”

Impulsar y gestionar la rehabilitación de edificios de viviendas privadas (fachadas, cubiertas, patios, condiciones térmicas, espacios comunes, et c.), para favorecer el buen mantenimiento del parque de viviendas local. Se facilita también las condiciones necesarias (económica y de proyectos técnicos) para que las comunidades de vecinos y vecinas asuman el coste de las obras.
Estas operaciones se inician con la identificación previa de una Área de Conservación y Rehabilitación”, es decir, una zona concreta de la ciudad que requiera prioritariamente este tipo de intervención. Se llega a acuerdos con los vecinos y vecinas afectadas y se firman convenios de colaboración. Se redactan los proyectos, se contratan las obras y se ejecutan. El Servicio se encarga también de la gestión económica que comporten estas actuaciones.

Destinatarios/as:	Ciudadanía

Cómo solicitar el servicio:	La ciudadanía puede tener acceso a la información mediante los diferentes canales de comunicación municipales y del Servicio, y en sesiones informativas específicas.

3.7. Contratación (menor) de obras, servicios y suministros

Elaboración de informes para tramitar contratos menores de obras, servicios y suministros. Se gestiona también documentación relativa a los expedientes de contratación y el control de la facturación.

Destinatarios/as:	Otros servicios internos y proveedores
Cómo solicitar el servicio:	Comunicación interna

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	**Cumplir los términos previstos de redacción de proyectos de obras en el 85% de los casos.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
2	**Cumplir los términos previstos de ejecución de obras en el 85% de los casos, a partir de la adjudicación de la empresa constructora o suministradora.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
3	**Redactar el 70% de los proyectos de obras planificados anualmente.** ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
4	**Iniciar un 70% de las obras planificadas anualmente.** ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
5	**Participar presencialmente en sesiones dirigidas a la ciudadanía para informar de obras de gran incidencia.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
6	**Actuar en 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR) municipales, dentro del Plan de**

	Rehabilitación de Vivienda "Santa Coloma renovamos los barrios". ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado 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 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 al Servicio.

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 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

El Servicio Técnico de Obras Públicas desarrolla sus funciones basándose en diferentes ámbitos normativos y textos legales, entre los que destacan:

- El urbanismo, el planeamiento y la gestión urbanística
  - Texto refundido de la Ley de Urbanismo
  - Ley del suelo
  - Pla General Metropolitano y Ordenanzas Metropolitanas
  - Ordenanzas municipales
- La contratación pública
  - Ley de Contratos del Sector Público
  - Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas
  - Ley de Arquitectura
- Proyectos y obras de edificación, rehabilitación y vía pública
  - Ley de Ordenación de la Edificación
  - Código Técnico de la Edificación
  - Ley de la obra pública
  - Legislación vigente en materia de accesibilidad y no discriminación

  - Legislación vigente en materia de sostenibilidad, eficiencia energética y ahorro energético
  - Instrucciones técnicas en materia de infraestructuras de espacio público y viales
  - Disposiciones mínimas de seguridad y de salud en las obras de construcción
- Plan de Rehabilitación de viviendas
  - Texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana
  - Planes Estatales de vivienda
  - Ley del derecho a la vivienda y legislación derivada (habitabilidad, inspección técnica de edificios, pobreza energética...)
  - Código Civil de Cataluña y legislación del régimen de propiedad
- Todos aquellos textos legales que incidan en el régimen local, la transparencia y la protección de datos.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Derecho a obtener copia de los documentos que integren el expediente administrativo, en los términos que prevé la Ley.
- Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración, de acuerdo con lo que prevé la Ley.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados, en las condiciones que establece la Ley.
- Derecho de los/as obligados/as a presentar ante el Servicio la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento que se esté desarrollando.
- Derecho a que el Ayuntamiento respete y complete las condiciones estipuladas en los contratos y convenios adoptados con terceros.
- Derecho a actuar mediante representante con los requisitos establecidos por la Ley.

Derechos (reconocidos en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad)

- Derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida y, por lo tanto, derecho a disfrutar de unos espacios verdes saludables, harmónicos, divertidos y seguros.
- Los ciudadanos y las ciudadanas tienen derecho a un medio ambiente saludable que busque la compatibilidad entre el desarrollo económico i el equilibrio ambiental.
- Las autoridades municipales ejecutan todas las acciones necesarias para que los ciudadanos y las ciudadanas aprecien, sin degradarlo, el paisaje urbano y natural que rodea y configura la ciudad. Así mismo, las autoridades municipales pueden hacer consultas a la ciudadanía sobre las modificaciones que puedan alterar el paisaje urbano.
- Los ciudadanos y las ciudadanas tienen derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que garantice una relación harmoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a los usos colectivos.

- Las autoridades locales garantizan la existencia de espacios lúdicos de calidad abiertos a todos los infantes sin discriminación.

9.2 Responsabilidades

- Utilizar los servicios públicos municipales, de acuerdo con su naturaleza, y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Contribuir a la realización de las competencias municipales mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas.
- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas, aquellos sujetos que establece la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- La ciudad es el espacio colectivo que pertenece a todos/as sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, hecho que comporta asumir también deberes de solidaridad (Reconocidos en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad).
- Respetar las normas de usos y de convivencia definidos en las Ordenanzas de civismo (en fase de redacción).
- Tratar con respeto y consideración al personal que presta los servicios.
- Facilitar todos los datos necesarios para la tramitación de los expedientes, así como de los cambios que se produzcan.
- Cumplir con las obligaciones contractuales.
- Mantener un buen uso de la vía pública, así como de los edificios públicos.

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 jefe/a del Servicio Técnico de Proyectos y Obras de Edificación y el/la jefe/a del Servicio Técnico de Rehabilitación y Regeneración Urbana serán las personas encargadas 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 definitivas**
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de los servicios, compromisos y normativas	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
	Próxima actualización: según semestre de 2020		

Rendimiento de cuentas		
2018	**2019**	**2020**
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**