

CARTA DE SERVICIOS

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

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

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

1. Identificación

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

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

- | |
|---|
| ▪ 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



			definitivas
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			

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**