

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **GABINETE DE ACCIÓN**

# **TERRITORIAL**

**2025**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<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>8</b>
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Canales de participación .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos .....</b>	<b>10</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía .....</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>	Gabinete de Acción Territorial
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Urbanismo, Movilidad, Turismo y Comercio
<b>Equipo responsable</b>	Miquel Roig Roch, director de Urbanismo, Movilidad, Turismo y Comercio
<b>Dirección</b>	Plaza Olimpo, 3
<b>Horario</b>	De 9.00 a 13.00 h
<b>Teléfono</b>	934 624 000 – 934 623 537
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat/">www.gramenet.cat/</a>
<b>Dirección electrónica</b>	<a href="mailto:roigrm@gramenet.cat">roigrm@gramenet.cat</a>

## 2. Misión y Valores

Nuestra misión principal es la planificación urbanística del futuro de la ciudad. Entendemos la ciudad como el sistema organizado de actividades humanas que crean las estructuras físicas y sociales que han de permitir el propio desarrollo y renovación.

Nuestros valores son:

- Implicación para mejorar el servicio prestado a los/las usuarios/as, comprometiéndonos y acercándonos a la ciudadanía.
- Disposición a dar respuesta a las necesidades de los/las ciudadanos/as que requieren los servicios del Gabinete.
- Profesionalidad, apostando por la calidad del servicio y la innovación en los servicios prestados a la ciudadanía.

## 3. Servicios

### 3.1 Oficina de Información Urbanística

El Gabinete dispone de la llamada Oficina de Información Urbanística, encargada de ofrecer las siguientes prestaciones:

- Información a los/las ciudadanos/as sobre las condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, la evolución y los planes y proyectos en trámite y/o aprobados.
- Redacción de informes de aprovechamiento urbanístico de fincas, consultas previas de actividades, cambios de numeración de fincas, etc.

Destinatarios/as: Toda la población

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente en las oficinas de Servicios Territoriales (plaza Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bien en el teléfono 934624000 ext. 3537

Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (Plaza de la Vila, 1), de lunes a jueves de 9.00 a 17.30, viernes de 9.00 a 14.30. Se recomienda solicitar cita previa: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### 3.2 Planificación urbana

- Redacción de estudios generales o sectoriales con el objetivo de planificar el futuro de la ciudad.
- Coordinación con los municipios del entorno para llevar a cabo políticas urbanísticas coherentes en el ámbito metropolitano.

Destinatarios/as: Personal del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Presencial y/o telefónicamente

### 3.3 Planeamiento urbanístico

- Redacción del planeamiento general y especial para el desarrollo urbanístico del municipio.
- Seguimiento del planeamiento redactado por otras administraciones o particulares, para que se adecuen a las necesidades del municipio.
- Tramitación de los documentos urbanísticos.
- Divulgación del planeamiento aprobado o en redacción, atendiendo y respondiendo a las demandas de la ciudadanía, ya sea en el ámbito particular o a través de asociaciones.

Destinatarios/as: Toda la población

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente en las oficinas de Servicios Territoriales (plaza Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bien en el teléfono 934624000 ext. 3537

Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (Plaza de la Vila, 1), de lunes a jueves de 9.00 a 17.30, viernes de 9.00 a 14.30. Se recomienda solicitar cita

previa: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### 3.4 Coordinación de proyectos urbanísticos

- Coordinación con los diferentes servicios municipales para dar coherencia al conjunto de proyectos del territorio.
- Coordinación técnica de proyectos de ciudad vinculados a subvenciones externas, europeas y estatales.

Destinatarios/as: Personal del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Presencial y/o telefónicamente

### 3.5 Cartografía y sistema de información urbanística

- Disposición y mantenimiento de la información cartográfica y urbanística de la ciudad, tanto la histórica como la actual.
- Mantenimiento de la web municipal, en lo que hace referencia a la cartografía y a la tramitación del planeamiento.
- Mantenimiento y gestión del sistema de información geográfica (SIG) de la ciudad.

Destinatarios/as: Toda la población

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente en las oficinas de Servicios Territoriales (plaza Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bien en el teléfono 934624000 ext. 3537  
Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (Plaza de la Vila, 1), de lunes a jueves de 9.00 a 17.30, viernes de 9.00 a 14.30. Se recomienda solicitar cita previa: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### 3.6 Movilidad Urbana

Coordinación y supervisión de los temas que afectan a la movilidad en el conjunto de la ciudad y en el ámbito metropolitano.

Destinatarios/as: Toda la población

Cómo solicitar el servicio: Presencial y/o telefónicamente

### 3.7 Servicios dirigidos a los/las profesionales del Ayuntamiento

- Tramitación de documentos urbanísticos
- Coordinación técnica de proyectos vinculados a subvenciones externas
- Colaboración con los diferentes servicios y departamentos municipales que tienen incidencia en el territorio para garantizar la coherencia y adecuación de las propuestas

Destinatarios/as: Servicios y departamentos internos del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Diferentes canales de contacto con el Gabinete

## 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Atender de manera inmediata todas las personas usuarias que comparecen presencialmente para pedir información sobre condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, y planes y proyectos aprobados.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 21 días, sobre las siguientes materias: certificados de régimen urbanístico, informes urbanísticos y consultas previas de actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con un objetivo anual de 15 días.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, con un objetivo anual de 21 días.</li> </ul>
3	<p><b>Informar del planeamiento urbanístico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacción, como mínimo con una asamblea ciudadana por proyecto.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
4	<p><b>Convocar como mínimo 1 sesión informativa ciudadana por cada proyecto de movilidad urbana.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
5	<p><b>Organizar como mínimo 1 sesión informativa ciudadana de cada proyecto relacionado con las Áreas de Conservación y Rehabilitación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Retirado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>

<b>6</b>	<p><b>Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 30 días, sobre las siguientes materias: certificados de legalidad, de antigüedad y de numeración de fincas.</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>
----------	---

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 datos 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 den 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.
- 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.

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 Gabinete de Acción Territorial y el Departamento de Información Urbanística desarrolla los trabajos basándose en los siguientes ámbitos normativos y el conjunto de textos legales de diferente rango que los regulan:

- La información urbanística, normativa y expedientes de planeamiento, así como los planes en fase de información pública, se pueden consultar en la web municipal en la siguiente dirección: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/>
- El planeamiento vigente en todo el ámbito de Cataluña se puede consultar también en el Registro de Planeamiento Urbanístico de Cataluña (RPUC) a la web de la Generalitat de Catalunya: <http://ptop.gencat.cat/rpucportal/inici/ca/index.html>
- Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

### 9.1. Derechos

- Derecho a ser tratado/da con el respeto y la consideración pertinentes por parte del personal del Servicio.
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- Derecho a ser informado/a y asistido/a sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a ser informado/a, a inicio de las actuaciones de comprobación e inspección, sobre la naturaleza y el alcance, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de las actuaciones y que se desarrollen en los términos que prevé la ley.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes, en las condiciones que establece la ley.
- Derecho a actuar mediante representante con los requisitos establecidos por la ley.
- Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos.
- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos.
- Derecho a ser escuchado/a en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la ley.
- Derecho al hecho que las actuaciones del Servicio se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa y más eficiente.
- 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.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.
- Derecho de los/as obligados/as a presentar ante nuestro 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 cumpla las condiciones estipuladas en los contratos y convenios adoptados con terceros.

## **9.2. Responsabilidades**

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta los servicios.
- Facilitar todas los datos necesarios para la tramitación de los expedientes, así como de los cambios que se produzcan.
- Cumplir con las obligaciones contractuales.
- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.

## **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 Retiment de comptes

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 Gabinete de Acción Territorial 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 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 compromisos y servicios	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOP 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”

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