CARTA DE SERVICIOS

GESTIÓN PATRIMONIAL

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

PRESENTACIÓN

La gestión del Patrimonio es una de les secciones en las que se divide el Servicio de Compras y Gestión Patrimonial, donde se desarrolla la gestión de los bienes y derechos de la corporación, especialmente las viviendas y locales municipales, el tráfico jurídico de los bienes, así como el inventario, registre y defensa del patrimonio municipal.

Índice

1. Identificación 4
2. Misión y valores 5
4. 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 10
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas 11

1. Identificación

Nombre del servicio	Servicio de Compras y Gestión Patrimonial
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Internos, Innovación e Universidades
Equipo responsable	Ana Moreno Barranco, responsable del Servicio de Compras y Gestión Patrimonial Albert Barenys Miranda, director de Servicios Internos, Innovación e Universidades
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Cómo llegar	**Con transporte privado** Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las Rondas de Dalt y del Litoral, además de la vía BV5001 (carretera de La Roca). **Con transporte público** Santa Coloma de Gramenet se incluye dentro de la Red de Transporte de Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi. La parada de metro más cercana al Ayuntamiento es la llamada "Santa Coloma", de la Línea 1 de metro (línea roja).
Horario (presencial / virtual)	Presencial: de lunes a viernes de 9 a 14h Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre).
Teléfono	Ayuntamiento: 934 624 000 Extensión Patrimonio: 2228
Web / dirección electrónica	https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/inventari/ morenoba@gramenet.cat

2. Misión y valores

Nuestra misión principal es el mantenimiento y actualización del Registro Municipal de propiedades del Ayuntamiento (inmuebles y vehículos) y las cuestiones derivadas de su gestión (arrendamientos, seguros, entre otros).

Los valores que inspiran nuestro trabajo son la calidad, la satisfacción de los/as usuarios/as, el compromiso del personal, la transparencia, y el respeto al principio de buena administración y competencia.

3. Servicios

3.1 Gestión del inventario

El servicio se encarga de la gestión, mantenimiento y control centralizado del inventario de bienes y derechos de la corporación, y ofrece soporte y supervisión de la gestión descentralizada que desarrollan las diversas áreas funcionales de la corporación, encargadas de la incorporación y actualización de los bienes a través de la aplicación informática GPA.

Destinatarios/as:	Ciudadanía Administraciones Públicas Diferentes servicios del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	Usuarios/as internos/as: Correo electrónico a la responsable del Servicio morenoba@gramenet.cat GPA (Gestión del patrimonio) Usuarios/as externos/as: Instancia genérica presentada a la OIAC https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/inventari/

3.2 Gestión de viviendas y locales para la prestación de servicios públicos

El servicio tramita los contratos de arrendamiento o cesión de viviendas y locales de titularidad pública o privada y gestiona el cobro/pago de las rendas de alquiler de estas fincas.

Destinatarios/as:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Instancia genérica presentada en la OIAC Mediante cita con el/ la trabajador/a social de la zona.

3.3 Cesión de locales municipales a entidades ciudadanas o a entidades privadas sin ánimo de lucro

El servicio de Patrimonio se encarga de la gestión para el otorgamiento de las licencias de ocupación y licencias de uso, en su caso, previa firma de los diferentes convenios a cargo de los servicios correspondientes.

Destinatarios/as:	Entidades ciudadanas/particulares Entidades privadas sin ánimo de lucro Servicios internos del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	Usuarios/as externos/as: Instancia genérica presentada en la OIAC Usuarios/as internos/as: Correo electrónico a la responsable del Servicio morenoba@gramenet.cat

3.4 Mantenimiento de los inmuebles

Se realiza la gestión con las comunidades de propietarios/as, para la contribución al sostenimiento de los gastos derivados del mantenimiento de los edificios, donde se ubican los inmuebles y los locales de uso municipal.

Destinatarios/ss:	Ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	Instancia genérica presentada en la OIAC De oficio por el servicio de Patrimonio

3.5 Tráfico jurídico de bienes

Desde el servicio de Gestión del Patrimonio se lleva a cabo la adquisición de bienes inmuebles (excepto las expropiaciones) para cualquier título: cesiones, donaciones, compraventas, permutas, mutaciones, etc.

Así mismo, el Servicio se encarga de la alienación y cesión de bienes patrimoniales; la agrupación y la segregación de fincas y la alteración de la cualificación jurídica de los bienes.

Igualmente, se realizan, si procede, trámites ante las notarías, registros de la propiedad, catastro, agencia tributaria y se tramitan los expedientes de recuperación de oficio, en los supuestos de ocupaciones ilegales.

Destinatarios/as:	Ciudadanía
	Ayuntamiento
	Otras Administraciones Públicas
Cómo solicitar el servicio:	Instancia genérica presentada en la OIAC
	De oficio por el servicio de Patrimonio
	Convenios y Acuerdos entre Administraciones

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	**Atender las consultas de la ciudadanía en un tiempo medio de 15 minutos.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016, con un objetivo de 20 minutos. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, con un objetivo de 15 minutos.
2	**Iniciar los trámites de resolución de incidencias (reparaciones, intervenciones y desperfectos) de los bienes inmuebles gestionados por el servicio, como máximo en una semana.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	**Resolver las consultas de otros departamentos sobre la titularidad y régimen jurídico de fincas y otras del patrimonio municipal, en el término máximo de una semana.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
4	**Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio valorado con puntuación media de 6 puntos como mínimo.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
5	**Emitir certificados sobre la titularidad y régimen jurídico de las fincas a petición de otros servicios, en el término máximo de 10 días, en todos los casos.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado para el año 2020 en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.

Los compromisos de calidad se basan en la atención a las personas usuarias y a sus demandas, quejas o necesidades, desde el momento en que el Servicio tiene conocimiento. El tiempo de resolución de las cuestiones planteadas dependerá de cada caso en concreto.

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 su repetición.
- 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.

- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción de expectativas que el Servicio de Gestión de Patrimonio pone a disposición de las personas.
- Escritos dirigidos al Servicio garciage@gramenet.cat/ ramirezcj@gramenet.cat
- 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/seu-electronica/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

Per todo aquello que haga referencia al procedimiento administrativo, al régimen local, a la materia urbanística, al acceso por medios electrónicos, a la protección de datos y a la transparencia, el Servicio de Compres y Gestión Patrimonial aplicará aquello que establezca la normativa genérica de referencia.

Por lo que respecta a la normativa específica del Servicio de Patrimonio, encontramos:

8.1 Patrimonio municipal

- Real decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el reglamento general de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del patrimonio de las administraciones públicas.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del patrimonio de las administraciones públicas.
- Decreto 336/1988, de 17 de octubre, por el que se aprueba el reglamento del patrimonio de los entes locales.

8.2 Gestión patrimonial

- Ley 5/2015, del 13 de mayo, de modificación del libro quinto del Código Civil de Cataluña, relativo a los derechos reales.
- Ley 29/2002, de 30 de diciembre, primera ley del Código Civil de Cataluña.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos.
- Ley 49/1960, de 21 de julio, de propiedad horizontal.
- Real decreto de 24 de julio de 1889, por el que se aprueba el Código Civil.

8.3 Contabilidad

- Bases de ejecución del presupuesto del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.
- Orden HAP/1781/2013, de 20 de setiembre, que aprueba la Instrucción del modelo normal de contabilidad local.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- A recibir un trato de respeto y consideración por parte del personal del Servicio.
- A utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- A recibir información y asistencia sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A la información, al inicio de las actuaciones de comprobación e inspección, sobre la naturaleza y 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.
- A conocer el estado de tramitación de los expedientes, en las condiciones que establece la Ley.
- A actuar mediante un/una representante con los requisitos establecidos por la Ley.
- En los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos.
- A formular alegaciones y a aportar documentos.
- A ser escuchado/a en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la Ley.
- A que las actuaciones del Servicio se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa y más eficiente.

- A obtener copia de los documentos que integren el expediente administrativo, en los términos que prevé la Ley.
- A no aportar los documentos ya presentados y que estén en poder de la Administración, de acuerdo con lo que prevé Ley.
- A obtener copia sellada de los documentos presentados, en las condiciones que establece la Ley
- De las personas interesadas a que puedan presentar ante nuestro Servicio la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento que se esté desarrollando.
- Cumplimiento por parte del Ayuntamiento de 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 todos los datos necesarios para la tramitación de los expedientes, así como de los cambios que se produzcan.
- Cumplir con las obligaciones contractuales y, en todo caso, satisfacer las rentas de alquiler en los términos establecidos.
- Mantener un buen uso de los bienes cedidos así como de los elementos comunes de los edificios en los que se ubiquen.
- Tener buenas relaciones de convivencia con el vecindario de los inmuebles y mantener en todo momento un comportamiento cívico y de colaboración con todos los agentes implicados.
- 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 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 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**
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

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 -Eliminación de correos personales -Revisión de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
	Próxima actualización: 2025/2026		

Rendimiento de cuentas			
2017	**2018**	**2019**	**2020**
Pleno 03/04/2018	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/es/**