



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA

Aprobación inicial-2014



CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1. ÁREA.....	3
1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2. MISIÓN Y COMPETENCIAS.....	4
2.1. MISIÓN.....	4
2.2. COMPETENCIAS.....	4
3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	4
4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	5
5. RELACIÓN NORMATIVA	6
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	6
7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	6
8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	7
10. UNIDAD RESPONSABLE	8



CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. ÁREA

Área de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente

- Dirección de Urbanismo y Vivienda
 - Servicio de Disciplina Urbanística

1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

1. Desarrollar la labor de intervención administrativa en la edificación y usos del suelo a través de:
 - Licencias urbanísticas: tramitando y en su caso, otorgando las correspondientes licencias para la ejecución de las obras e instalaciones a que se refiere la Ley Foral 35/2002, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
 - Ordenes de ejecución: supervisando el estado de los inmuebles y, en su caso, requiriendo a los propietarios de inmuebles, la realización de las obras necesarias para el cumplimiento de los deberes de uso, conservación y rehabilitación y del deber de adaptación al ambiente establecidos en los artículos 87 y 88 de esta Ley Foral.
 - Declaraciones de ruinas: analizando el estado de las edificaciones y declarando en su caso, la ruina estructural, funcional o económicas de los inmuebles para su sustitución o rehabilitación conforme a las previsiones urbanísticas.
2. Realizar la función de intervención administrativa municipal en la puesta en marcha de actividades con incidencia ambiental mediante:
 - Licencias de actividad clasificada y apertura de actividad clasificada en los términos señalados en la Ley Foral 4/2005, de Intervención para la protección ambiental.
 - Evacuación de informes urbanísticos para el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra en relación con expedientes de Autorización Ambiental Integrada y Evaluación de Impacto Ambiental.
3. Desarrollar la función de intervención administrativa municipal para la puesta en marcha de actividades comerciales y de servicios no afectadas por la Ley Foral 4/2005 mediante:
 - la tramitación y en su caso, otorgamiento de las licencias de apertura de actividades inocuas.
 - la recepción y control posterior de las declaraciones responsables relacionadas con actividades amparadas en la Ley 12/2012, de medidas urgentes para la liberación del comercio y de determinados servicios.
4. Desarrollar la función inspectora con la finalidad de verificar el cumplimiento de la legalidad urbanística.
5. Desempeñar la función de protección de la legalidad urbanística y restauración del orden infringido, instruyendo los correspondientes expedientes bien de oficio o por denuncias recibidas.
6. Atender al ciudadano/a encauzando y resolviendo sus solicitudes y consultas urbanísticas.

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA

2. MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1. MISIÓN

- Supervisar y facilitar el desarrollo de las actuaciones urbanísticas que se proyecta realizar en Pamplona en relación con el uso del suelo y la edificación, garantizando la subordinación de las mismas al interés general y su aportación al crecimiento de la calidad del medio urbano.
- Proporcionar una atención directa, personal y especializada a los ciudadanos y entidades públicas atendiendo las consultas sobre las diversas materias propias del área y ofreciendo una información correcta, adecuada y accesible.
- Promover las modificaciones de la normativa municipal que sean necesarias para garantizar la agilidad y seguridad jurídica de las actuaciones urbanísticas relacionadas con la edificación y usos del suelo.

2.2. COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (B.O.N. 178 de 8 de septiembre de 2011)

3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Licencias urbanísticas	Reducir al menos un 5% el plazo de tramitación de expedientes de licencias urbanísticas mediante la incorporación de la tramitación electrónica	Tiempo medio de tramitación de expedientes de licencia urbanísticas tramitados electrónicamente % de reducción del tiempo medio de tramitación de expedientes de licencias urbanísticas tramitados electrónicamente respecto a los tramitados presencialmente
	Enviar un SMS en los casos de requerimientos de documentación y concesiones de licencias de obras y aperturas	Nº de SMS enviados

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Atención e información al ciudadano/a	Informar sobre el uso de la tramitación electrónica para potenciar su utilización	Nº de atenciones informativas realizadas mensualmente
	Incorporar la posibilidad de presentación de consultas urbanísticas por correo electrónico, dando respuesta al 100% en un plazo máximo de 24 horas (1 día laborable)	Número de correos electrónicos recibidos con consultas urbanísticas mensualmente Porcentaje de consultas vía correo electrónico que han sido atendidas en un plazo igual o inferior a 24 horas (1 día laborable)
	Simplificar los textos normativos municipales en materia urbanística	Nº de Ordenanzas municipales modificadas / eliminadas cuatrimestralmente
	Poner a disposición del ciudadano cualquier expediente archivado en un plazo máximo de 3 días desde la solicitud	Tiempo medio de puesta a disposición de un expediente archivado desde su solicitud Nº de SMS enviados / Nº de llamadas telefónicas realizadas avisando de la puesta a disposición del expediente
	Entregar copias de documentos y planos que estén en expedientes del área en un plazo máximo de 4 días desde la solicitud (<i>previo abono de las correspondientes tasas y con información precisa del expediente archivado y de los documentos que desea obtener</i>)	Tiempo medio de entrega de las copias de documentos y planos desde su solicitud Nº de SMS enviados / Nº de llamadas telefónicas realizadas avisando de la disponibilidad de las copias y/o planos solicitados

4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección de Urbanismo y Vivienda es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores. Una reunión cuatrimestral.
- Auditoría Anual para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA

5. RELACIÓN NORMATIVA

- Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 7/1985, de Bases de Régimen Local.
- Ley Foral 6/1990, de Administración Local.
- Ley Foral 35/2002, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
- Ley Foral 8/2004, de Protección pública a la vivienda en Navarra.
- Decreto Foral 142/2004 sobre condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas en la Comunidad Foral de Navarra.
- Ley Foral 4/1988 sobre barreras físicas, modificada por Ley Foral 22/2003.
- Ley Foral 4/2005, de intervención para la protección ambiental y su reglamento de desarrollo.
- Plan Municipal. Normativa Urbanística del Plan Municipal.
- Ordenanzas Plan General 1984: Ordenanza General de Edificación, Ordenanza General de Urbanización, Ordenanza sobre Procedimiento Urbanístico, Ordenanza General de Accesibilidad.
- Ordenanza Municipal reguladora de las licencias urbanísticas de obras menores.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 30 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Área de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente		
Dirección	Avda. del Ejército nº 2, 5ª planta, 31002-Pamplona	
Horario	Presencial	De lunes a viernes de 08:30 h. a 14:30 h.
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948 420 347 / 948 420 380 / 948 420 381, de lunes a viernes, de 08:30 a 14:30 h. Resto de horario, atención en contestador automático 948-420.347
	Fax de Oficinas	☎ 948 420 389
	Página web	http://www.pamplona.es
	Correo electrónico	urbanismo@pamplona.es



10. UNIDAD RESPONSABLE

Dirección de Urbanismo y Vivienda

Avda. del Ejército, 2 - 5ª planta, 31002 Pamplona

☎ 948-420.380/381 📠 948-420.389

🌐 <http://www.pamplona.es>