



Ayuntamiento de  
**Pamplona**  
Iruñeko Udala

---

CARTA DE SERVICIOS  
OFICINA DE REHABILITACIÓN DE  
VIVIENDAS Y EDIFICIOS

---

Aprobación inicial-2014

## 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. ....	5
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	5
5	RELACIÓN NORMATIVA .....	5
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 .....	7

# CARTA DE SERVICIOS

## OFICINA DE REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS

---

### 1 IDENTIFICACIÓN

---

#### 1.1 ÁREA

Área de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente

- Dirección de Urbanismo y Vivienda
  - Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios

#### 1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

1. Desarrollar la función de fomento de la rehabilitación urbana mediante:
  - La asistencia técnica, jurídica y administrativa para la correcta orientación de los expedientes de rehabilitación de edificios de cara a lograr la mayor adecuación posible de los edificios a la normativa de accesibilidad, eficiencia energética y habitabilidad.
  - De manera específica, el asesoramiento se realiza sobre actuaciones de rehabilitación en los edificios de las dos Areas de Rehabilitación Preferente de la ciudad (Casco y Ensanches) con el objetivo de lograr la adecuación progresiva de los edificios a las exigencias de la normativa vigente y de proteger los elementos constructivos con interés histórico-artístico.
  - Tramitación de expedientes de ayudas del Gobierno de Navarra a la rehabilitación de edificios y viviendas.
    - Ayudas económicas directas a los promotores
    - Concesión de préstamos subsidiados
  - Tramitación de expedientes de ayudas municipales a la rehabilitación de edificios.
    - Ayudas económicas directas a los promotores
    - Ayudas específicas para personas con escasos recursos económicos
    - Cesión de andamios
    - Reajustes en viviendas municipales
  - Impulso y gestión de actuaciones de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas con criterios de eficiencia energética, accesibilidad y mejora de la imagen urbana, en barrios vulnerables, a través de la tramitación de convenios con particulares afectados.
2. Desarrollar la labor de intervención administrativa en la edificación y usos del suelo en el ámbito de aplicación del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo y del Plan Especial de Reforma Interior del Primer y Segundo Ensanche 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.

## CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS

---

- Asesoramiento, resolución de consultas, y modificaciones sobre el planeamiento de desarrollo vigente en las Areas de Rehabilitación Preferente (PEPRI del Casco Antiguo y PERI de los Ensanches).
- 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.
- Tramitación de Planes Especiales de Accesibilidad, para facilitar la instalación de ascensores de edificios de viviendas al amparo de lo dispuesto en la Ley Foral 10/2010 del Derecho a la Vivienda en Navarra.

### 2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

---

#### 2.1 MISIÓN

- Fomentar las actuaciones dirigidas a mejorar la calidad urbana de la ciudad consolidada y proteger el patrimonio histórico-artístico de la ciudad con especial atención a los ámbitos de aplicación del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo y del Plan Especial de Reforma Interior del Primer y Segundo Ensanche de Pamplona.
- Proporcionar una atención directa, personal y especializada a los ciudadanos facilitando la información y apoyo técnico-jurídico necesario para poder llevar a cabo las actuaciones de rehabilitación, regeneración y renovación urbana.

#### 2.2 COMPETENCIAS

Las competencias de la Oficina de Rehabilitación 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).

## CARTA DE SERVICIOS

### OFICINA DE REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS

#### 3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

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 en materia de rehabilitación por correo electrónico, dando respuesta al 100% en un plazo máximo de 24 horas (1 día laborable)	Número de correos electrónicos recibidos con consultas mensualmente  Porcentaje de consultas vía correo electrónico que han sido atendidas en un plazo igual o inferior a 24 horas (1 día laborable)
	Ampliar las posibilidades de recepción de consultas las 24 horas con la incorporación de un contestador automático, dando respuesta al 100% en un plazo máximo de 24 horas (1 día laborable)	Nº de consultas recibidas en el contestador  Porcentaje de consultas recibidas en el contestador automático que han sido atendidas ( <i>resueltas o trasladadas al técnico responsable</i> ) en un plazo igual o inferior a 24 horas (1 día laborable)

#### 4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Oficina de Rehabilitación 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*.

#### 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 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas.
- Ley Foral 6/1990, de Administración Local.

## CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS

---

- Ley Foral 35/2002, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.
- Ley foral 10/2010 del Derecho a la Vivienda en Navarra.
- Decreto Foral 142/2004 sobre condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas en la Comunidad Foral de Navarra (modificado por el DF 5/2006 de 16 de Enero).
- Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.
- Decreto Foral 154/1989, de 29 de junio Reglamento para el desarrollo y aplicación de la Ley foral 4/1988, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales.
- Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda y el fomento de la edificación residencial.
- 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.
- Ordenanza Municipal de ayudas a la rehabilitación de edificios.
- Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo de Pamplona.
- Plan Especial de Reforma Interior del Primer y Segundo Ensanche de Pamplona.

### 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](http://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](http://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

### OFICINA DE REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS

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

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.

Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios		
Dirección	Calle Eslava 1Bis, bajo, 31001-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	☎ 948 420 980 / 948 420 981, de lunes a viernes, de 08:30 a 14:30 h. Resto de horario, atención en contestador automático en los mismos números
	Fax de Oficinas	☎ 948 420 892
	Página web	🌐 <a href="http://www.pamplona.es">http://www.pamplona.es</a>
	Correo electrónico	<a href="mailto:orve@pamplona.es">orve@pamplona.es</a>

#### 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>



Ayuntamiento de  
**Pamplona**  
Iruñeko Udala

## CARTA DE SERVICIOS OFICINA DE REHABILITACIÓN DE VIVIENDAS Y EDIFICIOS

---

Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios

Calle Eslava 1Bis, Bajo 31001 Pamplona

☎ 948-420.980/981 📠 948-420.892

🌐 <http://www.pamplona.es>