

CARTA DE SERVICIOS

GRAMEPARK, SA



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios.....	6
4. Compromisos de calidad.....	8
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	10
6. Canales de participación	10
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	10
8. Normativa.....	10
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	11
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	12

1. Identificación

Nombre del servicio	Gramepark, SA
Adscripción dentro del organigrama municipal	Empresa municipal del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet
Equipo responsable	Gerente (pendiente de nombramiento) Francisco J. Roldán Barcelona, departamento de Vivienda José Canosa Blanca, departamento de Movilidad
Dirección	Plaza d'en José Cámara de la Hoz s/n
Cómo llegar	Metro: parada Can Peixauet, L9 Bus: código parada 104230 av. De la Generalitat – c/ de Roger de Llúria líneas : B14, M30, B20 B84
Horario (presencial / virtual)	De octubre a mayo: Lunes y jueves: de 8.30 a 15.00 horas Martes y jueves: de 8.30 a 18.00 horas Viernes: de 8.30 a 14.00 horas De junio a setiembre y quincenas de Semana Santa y Navidad: Lunes a jueves: de 8.30 a 15.00 horas Viernes: de 8.30 a 14.00 horas Virtual: seuelectronica@gamepark.cat
Teléfono	Tel. 933 924 745
Web	www.gamepark.cat
Dirección electrónica	informacio@gamepark.cat

2. Misión y valores

Gramepark, SA tiene dos misiones fundamentales: 1) Fomentar el acceso y el mantenimiento de la vivienda a toda la ciudadanía , evitando exclusiones sociales y residenciales, mediante todos los recursos disponibles, 2) Ser un referente en el municipio en materia de movilidad y estacionamiento temporal, realizando las actuaciones necesarias que faciliten a la ciudadanía un servicio público de calidad.

Nuestros valores son la orientación y el asesoramiento al usuario/a la usuaria, la integración residencial y social, la colaboración con otros agentes públicos y privados, la transparencia, el rigor, la calidad y la confianza.

3. Servicios

3.1 Oficina Local de Vivienda

3.1.1 Bolsa de vivienda de alquiler

La Bolsa de vivienda de Alquiler es un servicio de intermediación entre el/la propietario/a y el inquilino/a con el objetivo de facilitar y conjugar los intereses de ambos/as, realizando las gestiones oportunas para alquilar la vivienda con la máxima solvencia. Es un servicio público y totalmente gratuito que ofrece confianza, garantías y resolución de incidencias durante toda la vigencia del contrato.

3.1.2 Viviendas de Protección Oficial

Promoción, adjudicación y gestión de las viviendas con protección oficial como un recurso de alojamiento y convivencia para familias. Estas viviendas están dirigidas a aquellos sectores perceptores de rendas medias, así como de rendas bajas, con dificultades económicas i/o con riesgo de exclusión social.

3.1.3 Registro de solicitantes de vivienda pública

Gestión, recepción y derivación a la Agencia de la Vivienda de las solicitudes de inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda pública. El Registro es un instrumento legal para conseguir un uso eficiente de los recursos públicos y una gestión adecuada del parque de viviendas con protección oficial en el municipio. La inscripción en el Registro es un requisito necesario para optar a la adjudicación de una vivienda pública.

3.1.4 Ayudas al pago del alquiler

a) Gestión administrativa de las solicitudes de ayudas para hacer frente al pago del alquiler de las unidades de convivencia que tengan ingresos bajos o moderados. Estas prestaciones las otorga la Agencia de la Vivienda de Cataluña y tiene por objetivo que los/las titulares de un contrato de alquiler no destinen más del 40% de sus ingresos a la renta de alquiler.

b) Gestión administrativa de las solicitudes de ayudas para el acceso a una vivienda de alquiler y para hacer frente al pago del alquiler de las unidades de convivencia que tengan como máximo 38 años. Estas prestaciones las otorga el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.

c) Gestión administrativa de las solicitudes de ayuda a propietarios/as para movilizar el parque privado de viviendas vacías de Santa Coloma de Gramenet para su alquiler a un preu asequible.

3.1.5 Ayudas de urgencia especial

Gestión administrativa de las solicitudes de las prestaciones económicas de especial urgencia para afrontar situaciones de emergencia en el ámbito de la vivienda. La finalidad de las prestaciones es posibilitar la permanencia en la vivienda de personas y familias, para prevenir la exclusión social que puede suponer la pérdida de la vivienda que constituye su residencia habitual y permanente.

3.1.6 Ayudas a la rehabilitación

Asesoramiento y soporte técnico para facilitar el proceso de solicitud de ayudas a la rehabilitación de viviendas y edificios, priorizando la habitabilidad y la accesibilidad.

3.1.7 Ayudas al fomento del alquiler del parque de vivienda vacía

Asesoramiento, soporte técnico y gestión administrativa de las solicitudes de ayudas para propietarios/as que dispongan de una vivienda vacía y la alquilen a un/a menor de 38 años. Estas prestaciones las otorga el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.

3.1.8 Servicio de Intermediación en Dudas de la Vivienda (SIDH)

Servicio dirigido a las personas que no pueden afrontar el pago de la hipoteca o que prevén que no lo podrán hacer. Este servicio ofrece información, asesoramiento e intermediación con las entidades financieras para el mantenimiento de la vivienda por parte de la persona propietaria y su núcleo familiar.

Destinatarios/as: Todos/as los/las ciudadanos/as que quieran acceder a una vivienda de alquiler o de compra y a los diferentes programas de prestaciones para el acceso, mantenimiento y/o reforma.

Cómo solicitar el servicio: A través de los diferentes canales de contacto de la Oficina Local de Vivienda de Santa Coloma de Gramenet.

3.1.9 Servicio de lucha y prevención contra la pobreza energética.

Implementación de medidas de prevención de la pobreza energética a los hogares de la ciudad y con especial atención a las personas vulnerables, así como a la realización de propuestas dirigidas a la mejora de la gestión energética de los hogares de la ciudad y aumentar la eficiencia y la prevención ante situaciones de pobreza energética a través de la coordinación con otros servicios del territorio

3.2 **Mobilidad**

3.2.1 Aparcamientos. Servicio que ofrece estacionamiento en la ciudad des de tres opciones:

- a) Aparcamiento de rotación. Estacionamiento por un tiempo determinado que ofrece cuatro aparcamientos ubicados en la zona Centro y Fondo.

- b) Aparcamiento de alquiler. Estacionamientos destinados a ciudadanos/as que vivan o trabajen en la ciudad y quieran disfrutar de un estacionamiento en régimen de alquiler.
- c) Aparcamiento en propiedad o concesión administrativa. Venta y transmisión de plazas de aparcamiento en propiedad y/o concesión administrativa.

3.2.2 Grua municipal y depósito de vehículos

Servicio que se realiza desde el Depósito Municipal situado en la calle Lluís Companys, núm. 43 y abierto las 24 horas, todos los días del año, con número de teléfono: 934 661 342.

Es un servicio en el que se desarrollan diferentes tareas, la principal de la cuáles es la referente a las grúas que velan por el correcto estacionamiento de los vehículos en la ciudad.

Otras tareas que realizan son: la atención a la ciudadanía, comunicación de anomalías respecto del mantenimiento y la retirada de mobiliario de las vías urbanas, el primer auxilio para animales que abandonan en la calle y la gestión sobre robos de Bicing.

Todas estas tareas se hacen bajo la supervisión de la Policía Local.

3.2.3 Zona azul

Servicio que tiene su sede en el Depósito Municipal y que se encarga del estacionamiento de vehículos en la vía pública con regulación horaria. Ofrece atención a la ciudadanía y comunicación de anomalías en las vías y el mobiliario de la ciudad, siempre con la supervisión y colaboración de la Policía Local.

Destinatarios/as:	La ciudadanía que vive y/o circula por la ciudad se puede beneficiar de estos servicios para facilitar la movilidad, el estacionamiento y el control del uso correcto de las vías públicas.
Cómo solicitar el servicio:	A través de los diferentes canales de contacto con Gramepark, SA.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Obtener un grado de satisfacción óptimo en relación a la calidad de los servicios, con un grado de satisfacción medio de 7 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
2	<p>Tramitar un 95% mínimo de las solicitudes de ayudas al pago de alquileres.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019
3	<p>Ofrecer asesoramiento jurídico en caso de posible pérdida de la vivienda, con un grado de satisfacción mínimo de 7 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
4	<p>Promover como mínimo la firma de 50 contratos entre personas propietarias e inquilinas, dentro del programa Bolsa de Vivienda de Alquiler.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con un objetivo anual de 40 contratos. ▪ Modificado el objetivo anual de 40 a más de 50 contratos anuales en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019
5	<p>Atender como máximo en 15 minutos las personas usuarias.</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
6	<p>Mejorar la accesibilidad de las instalaciones, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 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
7	<p>Ofrecer información clara, profesional y rigurosa a las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
8	<p>Dar respuesta a las quejas, sugerencias y/o reclamaciones recibidas mediante el correo de quejas y sugerencias (física y en línea) de Gramepark, en un término no superior a 15 días.</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

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 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

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción y/o de expectativas que se encuentran disponibles al Servicio de Gramepark S.A.
- Escritos dirigidos al Servicio de Gramepark S.A.
- Opiniones a través de las redes sociales: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora, Gramepark, SA dispone 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 de Gramepark: seuelectronica@gramepark.cat
- Este mismo recurso se puede utilizar también vía presencial dirigiéndose a las oficinas de Gramepark, SA situadas en la Plaza de José Cámara de la Hoz, s/n.

8. Normativa

- Ley 18/2007, del 28 de diciembre, del derecho a la vivienda
- Decreto 75/2014, de 27 de mayo del Plano para el derecho a la vivienda

- Decreto Ley 4/2016, del 23 de diciembre, de medidas de protección del derecho a la vivienda de las personas en riesgo de exclusión residencial.
- Ley 24/2015, del 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos.
- Decreto 106/2009, de 19 de mayo, por el que se regulan el Registro de Solicitantes de Viviendas de Protección Oficial (HPO) de Cataluña y los procedimientos de adjudicación de los HPO.
- 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 16/2012, de 27 de diciembre, por la que se adoptan medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y a el impulso de la actividad económica.
- Decreto 305/2006, de 18 de julio por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Urbanismo de Cataluña.
- Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación de los edificios y la renovación urbanas 2013-2016. (artículos 19 a 32 y 37 a 40), o el que lo sustituya.
- Decreto 67/2015, de 5 de mayo, para el fomento del deber de conservación, mantenimiento y rehabilitación de los edificios de viviendas, mediante las inspecciones técnicas y el libro del edificio.
- Real decreto legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de suelo y rehabilitación urbana.
- Real Decreto-ley 21/2018, de 14 de diciembre, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Con carácter general, los derechos y deberes de la ciudadanía ante la administración local son los citados en diferentes normativas y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (art. 13 i 14). Destacamos los siguientes:

9.1 Derechos

- Conocer la política empresarial, las acciones y los valores corporativos de Gramepark, SA.
- Recibir un bon servicio, siguiendo criterios de calidad y rigor profesional.
- Ser atendido/a con respeto y honestidad.
- Recibir información, asesoramiento y orientación sobre los contenidos y las condiciones para acceder a los servicios de Gramepark, SA.
- Participación e inscripción a las convocatorias que ofrecen Gramepark, SA.
- Presentación de sugerencias y quejas.
- Protección de los datos de carácter personal de los usuarios y usuarias.

9.2 Responsabilidades

- Presentación de las solicitudes y documentos necesarios para la ejecución de los servicios y acuerdos pactados.
- Cumplir y acatar la normativa vigente relativa a los servicios y programas solicitados.

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 para parte del Pleno municipal; 2) Periodo de información pública; 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones; y 4) Publicación a los diarios oficiales y a la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten 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 a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a 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 trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la Gerente de Gramepark, 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	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019



		DOG 12/08/2019	
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de servicios, compromisos y normativa	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		
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 /es](http://www.gramenet.cat/es)