

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE LICENCIAS Y DISCIPLINA

ÍNDICE

1. OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS
2. DATOS DE LA UNIDAD DIRECTIVA
3. CANALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
4. OBJETIVOS DEL SERVICIO
5. SERVICIOS QUE SE OFRECEN
6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO, CONDICIONES DE ACCESO Y DERECHO Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS
7. RÉGIMEN ECONÓMICO APLICABLE: TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS
8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN, COLABORACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO
9. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN
10. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA CARTA

1.- OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Servicio de Licencias y Disciplina es el responsable de gestionar las solicitudes de licencias y comunicaciones previas de obras. También controla la disciplina urbanística en nuestra ciudad, un trámite que recoge el conjunto de medidas necesarias para garantizar la protección de la legalidad urbanística, así como el mantenimiento y la conservación de los inmuebles.

2.- DATOS DE LA UNIDAD DIRECTIVA

Área de Planificación Urbana

Servicio de Licencias y Disciplina

Unidad de Licencias de Obras

Unidad de Disciplina de Obras

3.- CANALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Servicio de Licencias y Disciplina
Dirección	c/ Can Serra, 3 Masía de Can Serra PAE La Llana 08191 Rubí, Barcelona
Horario	Atención al público: de lunes a viernes, de 9 a 12.30 h Atención telefónica: de 12.30 a 14.30 h, técnica de martes a jueves, administrativa de lunes a viernes
Teléfono	93 5887000 (no hay extensión de contacto, hay que seguir las indicaciones de la grabación)
Web	www.rubi.cat
Adscripción dentro del organigrama municipal	Área de Planificación Urbana

4.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Licencias y Disciplina informa, tramita y ejerce el control de las actuaciones particulares hacia las obras que se realizan en nuestro municipio y vigila por el cumplimiento de la normativa vigente y por su correcto funcionamiento, conciliando los intereses de los titulares y los vecinos y vecinas que viven.

También garantiza la legalidad en materia de urbanismo mediante la disciplina urbanística, es decir, la protección de la legalidad, las órdenes de ejecución, las medidas cautelares, las restituciones o los controles de las sanciones, entre otros aspectos.

5.- SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Atención a la ciudadanía	Este servicio se presta de manera presencial y telefónica. Destinatarios/rias: ciudadanía en general Como solicitarlo: en el teléfono 93 5887000 (no hay extensión de contacto, hay que seguir las indicaciones de la grabación)
Licencias de obras	Obra nueva, ampliación, legalización, cambio de uso, ... Destinatarios/rias: ciudadanía en general Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes , o vía telefónica.
Comunicaciones previas de obras	Poner en conocimiento del Ayuntamiento las obras que se quieren realizar. Destinatarios/rias: ciudadanía en general Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes , o vía telefónica.
Comunicaciones previas de primera ocupación	Poner en conocimiento del Ayuntamiento la primera utilización y ocupación de los edificios y construcciones de nueva planta, ampliaciones, ... Destinatarios/rias: ciudadanía en general Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes , o vía telefónica.
Devoluciones de garantías	Pedir la devolución de las garantías ingresadas por la ejecución de obras privadas. Destinatarios/rias: ciudadanía en general

	<p>Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes, o vía telefónica.</p>
Desistimientos, renunciaciones o caducidades	<p>Pedir la finalización de un procedimiento iniciado de licencias o del trámite de la licencia o título habilitante.</p> <p>Destinatarios/rias: ciudadanía en general</p> <p>Como solicitarlo: en la Oficina de Atención a la Ciudadanía (https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciudadania/oficines-atencio-a-la-ciudadania) o en la Ventanilla Única Empresarial (https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/empresa/que-es-rubi-empresa/cataleg-de-serveis/informacio-i-tramits/finestreta-unica-empresarial) del Ayuntamiento de Rubí.</p>
Cambio de titulares de las licencias	<p>Pedir el cambio de titular de licencias de obras.</p> <p>Destinatarios/rias: ciudadanía en general</p> <p>Como solicitarlo: en la Oficina de Atención a la Ciudadanía (https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciudadania/oficines-atencio-a-la-ciudadania) o en la Ventanilla Única Empresarial (https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/empresa/que-es-rubi-empresa/cataleg-de-serveis/informacio-i-tramits/finestreta-unica-empresarial) del Ayuntamiento de Rubí.</p>
Modificaciones no substanciales	<p>Solicitar pequeñas modificaciones en las licencias de obras otorgadas.</p> <p>Destinatarios/rias: ciudadanía en general</p> <p>Como solicitarlo: en la Oficina de Atención a la Ciudadanía (https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciudadania/oficines-atencio-a-la-ciudadania) o en la Ventanilla Única Empresarial (https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/empresa/que-es-rubi-empresa/cataleg-de-serveis/informacio-i-tramits/finestreta-unica-empresarial) del Ayuntamiento de Rubí.</p>
Prórrogas de licencias	<p>Pedir la prórroga de las licencias de obras otorgadas y de las Comunicaciones previas de obras presentadas.</p> <p>Destinatarios/rias: ciudadanía en general</p>

	<p>Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes o vía telefónica.</p>
Copias de expedientes	<p>Realización de copias de la documentación de algún expediente del Servicio de Licencias.</p> <p>Destinatarios/rias: ciudadanía en general</p> <p>Como solicitarlo en la Oficina de Atención a la Ciudadanía (https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciudadania/oficines-atencio-a-la-ciudadania) o en la Ventanilla Única Empresarial (https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/empresa/que-es-rubi-empresa/cataleg-de-serveis/informacio-i-tramits/finestreta-unica-empresarial) del Ayuntamiento de Rubí.</p>
Comunicado de obras menores	<p>Poner en conocimiento del Ayuntamiento las obras de pequeña entidad que es quieren realizar.</p> <p>Destinatarios/rias: ciudadanía en general</p> <p>Como solicitarlo: en la Oficina de Atención a la Ciudadanía (https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciudadania/oficines-atencio-a-la-ciudadania) o en la Ventanilla Única Empresarial (https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/empresa/que-es-rubi-empresa/cataleg-de-serveis/informacio-i-tramits/finestreta-unica-empresarial) del Ayuntamiento de Rubí.</p>
Licencias de parcelación	<p>Pedir la división de una parcela existente en varies parcelas resultantes.</p> <p>Destinatarios/rias: ciudadanía en general</p> <p>Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes o vía telefónica.</p>
Licencias de división horizontal	<p>Pedir la división de una entidad existente en varias entidades resultantes.</p> <p>Destinatarios/rias: ciudadanía en general</p> <p>Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes o vía telefónica.</p>
Certificados de innecesariedad	<p>Solicitar la declaración de innecesariedad de licencia urbanística de parcelación.</p>

de licencia de parcelación	Destinatarios/rias: ciudadanía en general Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes o vía telefónica.
Certificados de antigüedad y legalidad	Documento que certifica la antigüedad y legalidad de una edificación, para poder inscribirla en el Registro de la Propiedad y para la tramitación de la cédula de habitabilidad en la Generalitat de Catalunya. Destinatarios/rias: ciudadanía en general Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes o vía telefónica.
Licencias de instalación de grúas	Pedir la instalación de una grúa torre para poder realizar la ejecución de un edificio/construcción. Más información: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/listTemes o vía telefónica.
Protección de la legalidad urbanística	Intervención municipal para restablecer la legalidad urbanística vulnerada.
Órdenes de ejecución	Intervención municipal para obligar al cumplimiento del deber legal de conservación y rehabilitación del suelo y las obras.
Sancionadores	Sancionar a las personas responsables de la comisión de una infracción urbanística.
Expedientes de ruina	Intervención municipal para obligar al cumplimiento del deber legal de demoler o reparar los inmuebles en estado ruinoso.
Denuncias urbanísticas	Derecho de la ciudadanía a proceder a efectuar denuncias sobre cuestiones urbanísticas.

6.- **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO, CONDICIONES DE ACCESO Y DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS/RIAS**

a) **Normativa reguladora**

Legislación vigente para las obras

- LEY 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas

- <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39/con>
- Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el reglamento de obras, actividades y servicios de los entes locales
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=119847&action=fitxa
 - LEY 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-21567>
 - LEY 18/2007, de 28 de diciembre, del Derecho a la Vivienda
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=473076&action=fitxa
 - LEY 3/2010, del 18 de febrero, de prevención o seguridad en materia de incendios en establecimientos, actividades, infraestructuras y edificios (DOGC núm. 5584 10/3/2010)
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=547998&action=fitxa
 - Decreto Legislativo 1/2010, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley de urbanismo y modificado por el Decreto Legislativo 3/2012
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=546114
 - Decreto 64/2014, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento sobre la Protección de la Legalidad Urbanística
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=662186
 - LEY 16/2015, del 21 de julio, de simplificación de la actividad administrativa de la administración de la Generalitat y de los gobiernos locales de Catalunya y de impulso de la actividad económica
(https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=699070)
 - Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-11723>
 - Decreto Legislativo 5/2017, del 28 de marzo, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público, y de creación y regulación de los impuestos sobre grandes establecimientos comerciales, sobre estancias en establecimientos turísticos, sobre elementos radio-tóxicos, sobre bebidas azucaradas envasadas y sobre emisiones de dióxido de carbono
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?documentId=781993&action=fitxa

- Decreto 141/2012, de 30 de octubre, sobre las condiciones de habitabilidad de las viviendas y sobre la cédula de habitabilidad en viviendas usadas o preexistentes

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=619728&action=fitxa

Normativa en materia de accesibilidad

- Código Técnico de la Edificación: <https://www.codigotecnico.org/>
- Normativa en materia de incendios
- PGO de Rubí
<https://seu.rubi.cat/urbanismeCategoriaPublic/listPublicacionsAmbCategoria?categoria.id=7&esCatPrincipal=>
- Ordenanzas municipales (Buen gobierno ...)
https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_no_fiscals
- Ordenanzas Fiscales municipales número 1, 6, 17 i 18
https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_fiscal

b) Derechos y deberes de los usuarios/rias

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

Derechos

- Recibir una respuesta a su demanda
- Información sobre la situación en que se encuentra su expediente, bien por escrito o presencialmente
- Hacer reclamaciones o quejas de manera presencial en la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) o en el web municipal.

Deberes

- Facilitar la entrada al personal técnico y de inspección para hacer la vigilancia y control de la vivienda, solar, local ...
- Comunicar al ayuntamiento la realización de cualquier modificación que se realice tanto en las fincas como en los locales
- Cumplir todos los requisitos establecidos por la normativa vigente
- Corregir todas las deficiencias detectadas en las inspecciones realizadas
- Presentar una denuncia cuando se observen irregularidades tanto en el ámbito de la disciplina urbanística como de las actividades.

7.- RÉGIMEN ECONÓMICO APLICABLE: TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS

- Ordenanzas Fiscales municipales número 1, 6, 17 i 18
https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_fiscal

8.- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN, COLABORACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

a) Formes de participaci3n

Los canales para incorporar la percepci3n de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Escritos presenciales en la Oficina de Atenci3n al Ciudadano (<https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciudadania/oficines-d2019atencio-a-la-ciudadania>) o en la Ventanilla Única Empresarial (<http://www.rubiempresa.net/web/guest/empresa/ventanilla-unica-empresarial>) y telemáticamente dirigidas al servicio
- Los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al servicio o llamar por tel3fono en horario de atenci3n al p3blico.

b) Sistema de quejas y sugerencias

- “Gesti3n de avisos, quejas y sugerencias”, para la presentaci3n de avisos, quejas, sugerencias, consultas y otras aportaciones relacionadas con los servicios municipales
<https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/404>
- Tambi3n pueden dirigirse a trav3s de la Oficina de Atenci3n al Ciudadano, situada en la c/ Narcís Menard, 13-17, y de la Ventanilla Única Empresarial, situada en la Masía Can Serra, c/ Can Serra 3, PAE La Llana.

9.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACI3N

Compromiso	Indicador	Objetivo
1.- Mejorar la atenci3n de las denuncias urbanísticas	Tiempo de respuesta a las peticiones	Tiempo medio de respuesta 30 días
2.- Copiar planos bajo petici3n formal	Tiempo de entrega	Tiempo medio de respuesta 18 días

Medidas de reparaci3n en caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos descritos, que en ning3n caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administraci3n, la ciudadanía podrá presentar la oportuna reclamaci3n, que tendr3 que ser dirigida al

servicio responsable de la *Carta de servicios*. Una vez comprobado y reconocido el incumplimiento, el Servicio de Licencias y Disciplina enviará a la persona reclamante una carta en la cual se informará de las causas que motivaron la reclamación y de las medidas adoptadas para evitar un nuevo incumplimiento.

10.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA CARTA

El servicio responsable de esta carta es:

Servicio de Licencias y Disciplina

Dirección: c/ Can Serra, 3, Masía de Can Serra, PAE La Llana

Código postal y localidad: 08191 - Rubí

Web: www.rubi.cat

- Evaluación de la carta de servicios: anual.
- Revisión de la carta de servicios: cada 4 años o siempre que tengan lugar algunas de las siguientes circunstancias:
 - Modificaciones normativas que afecten a los servicios prestados o a las cartas de servicios.
 - Cambios significativos en la organización de las unidades administrativas y en los procesos internos de trabajo.
 - Introducción de nuevos servicios y compromisos que respondan mejor a las expectativas ciudadanas.
- Fecha de elaboración de la carta: septiembre de 2023.

Este documento no tiene valor normativo, es un instrumento divulgativo de la carta de servicios.

- Las futuras versiones actualizadas de este documento se podrán consultar en <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>