



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

CARTA DE SERVICIOS
DESARROLLO URBANO
Y OBRAS

Diciembre 2023



Índice

1.Presentación	3
2.Servicios prestados	4
3.Compromisos de calidad	6
4.Derechos y responsabilidades.....	7
5.Participación ciudadana	9
6.Gestiones y trámites.....	10
7. Datos de carácter general.....	10
8. Normativa	11

1. Presentación

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, define las cartas de servicios como "documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación". Todo ello con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

La carta de servicios trabaja en línea con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos. Esta agenda se estructura en torno a 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal.

Esta Carta se alinea especialmente con el Objetivo 8. Trabajo decente y Crecimiento Económico y el Objetivo 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles como base para la consecución del resto de objetivos.

Con esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Tres Cantos pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Aplicación efectiva de los medios de intervención administrativa municipal para la apertura y funcionamiento de las actividades económicas y la ejecución de obras a través de los títulos habilitantes para su ejercicio: licencias previas y declaraciones responsables

- Dinamización de la economía mediante la agilización de la tramitación administración y la simplificación del procedimiento de obtención de títulos habilitantes.
- Dar a conocer a la ciudadanía de la información necesaria para la obtención y tramitación de los títulos habilitantes.
 - Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan

2. Servicios prestados

2.1.- Gestión de los procedimientos relativos a la apertura de actividades económicas con o sin obras

Los procedimientos más representativos son:

- Declaración responsable de implantación de actividad sin ejecución de obra.
- Declaración responsable conjunta de implantación de actividad y ejecución de obra
- Licencia de funcionamiento para actividades de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Comunicación previa de cambio de titularidad sin obras ni modificaciones de una licencia de actividad
- Autorización previa de ampliación de horarios de locales y establecimientos de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Autorización previa para instalación de terrazas anejas a establecimientos hosteleros
- Consulta / certificación urbanística sobre la viabilidad del uso a implantar

2.2.- Gestión de los procedimientos relativos a la ejecución de obras

Los procedimientos más representativos son:

- Declaración responsable de ejecución de obras
- Licencia urbanística previa
- Declaración responsable de primera ocupación
- Consulta / certificación urbanística sobre las obras a ejecutar
- Cedula urbanística sobre las condiciones urbanísticas de una determinada parcela en la que se pretenden ejecutar obras

2.3.- Servicio a la Ciudad:

- Proponer y ejecutar obras de infraestructura viaria, así como la conservación del pavimento, aceras y señalización vertical y horizontal de las vías públicas.
- Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas en la vía pública.
- Gestión de los servicios generales municipales.

2.4.- Atención personalizada:

A) Los supuestos mas representativos son:

- Atención General. Informar sobre los procedimientos de tramitación de los diferentes títulos habilitantes (licencias y declaraciones responsables) . Presencial sin cita previa, telefónica o a través de info.urbanismo@trescantos.es
- Atención General. Informar a los interesados sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que ostenten tal condición (títulos habilitantes, disciplina urbanística y sancionadores) . Presencial sin cita previa, telefónica o a través de info.urbanismo@trescantos.es
- Atención técnica. Facilitar información urbanística sobre viabilidad de usos y condiciones urbanísticas para la ejecución de obras e implantación de actividades. Con cita previa

B) Horario de los servicios prestados en la oficina:

- Sin cita previa: para atención general de carácter administrativo relacionada con la tramitación de expedientes: de lunes a viernes de 9 a 14 horas
- Con cita previa: para recibir atención técnica los martes de 9 a 14 horas

La cita previa se puede solicitar a través de <https://web.trescantos.es/tramites/citas-previas/>

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Mejorar los tiempos medios de comprobación de las declaraciones responsables.

*Los plazos se computarán desde la presentación en el Registro de la documentación completa para su tramitación.

Indicador 1.1. Declaraciones responsables registradas. Indicador informativo

Indicador 1.2. Declaraciones responsables comprobadas formalmente. Indicador informativo

Indicador 1.3. Declaraciones responsables comprobadas materialmente Indicador informativo

Indicador 1.4. Tiempo medio de comprobación formal de las declaraciones responsables.

Indicador 1.5. Tiempo medio de comprobación material de las declaraciones responsables.

Indicador 1.6. Porcentaje de comprobaciones materiales de declaraciones responsables realizadas en un plazo igual o inferior a 3 meses

Indicador 1.7. Porcentaje de comprobaciones materiales de declaraciones responsables realizadas en un plazo superior a 3 meses.

Compromiso 2

Mejorar los tiempos medios de resolución de las licencias. *Los plazos se computan desde la presentación en el Registro de la documentación completa para su tramitación.

Indicador 2.1. Licencias urbanísticas registradas. Indicador informativo

Indicador 2.2.. Licencias urbanísticas resueltas. Indicador informativo

Indicador 2.3. Tiempo medio de tramitación de las licencias .

Indicador 2.4. Porcentaje de resoluciones de licencias realizadas en un plazo igual o inferior a 3 meses .

Indicador 2.5. Porcentaje de resoluciones de licencias realizadas en un plazo igual superior a 3 meses.

Compromiso 3

Mejorar los tiempos medios de resolución de las incidencias.

Indicador 3.1. Atención a la ciudadanía. Resolver la incidencia en el plazo máximo de quince días, según complejidad de la misma.

Indicador 3.2. Resolución de requerimientos urgentes cuando exista riesgo en vía pública. Resolver la incidencia en un plazo máximo de 48 horas, según complejidad de la misma.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Recibir un trato respetuoso imparcial y sin discriminaciones.
- Recibir atención, orientación e información de carácter general y particular dentro de los límites establecidos en la normativa.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- Protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Recibir atención en el día y hora fijada para la gestión con la que se ha concertado la cita, salvo causa imprevista o de fuerza mayor.
- Acceder a la información pública en los términos previstos en el art. 105.b de la C.E. y desarrollados por la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Además de los anteriores, los interesados tienen los derechos recogidos en el art. 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y cualesquiera otros que les reconozca la constitución y las leyes.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias del servicio y hacia el personal de la organización.
- Abonar las tasas o precios establecidos en la normativa.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos necesarios para su tramitación.

- Acudir a la cita concertada en información urbanística especializada o tramitación de la declaración responsable telemática en tiempo y forma, comprometiéndose a ser puntual, para no perjudicar a otras personas con cita.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Tres Cantos realiza una apuesta por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos.

Las vías de participación establecidas en la **Carta de Participación Ciudadana** (suplemento al BOCM num. 183 de 04.08.2009) son :

- **Servicio de Atención Ciudadana:** centraliza la atención e información a la ciudadanía tricantina sobre la estructura y actuaciones del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- **Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Tres Cantos, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones. Se canalizan a través del Servicio de atención ciudadana
- **Iniciativas populares:** iniciativas ciudadanas bajo la forma de proposición de acuerdo de Pleno, proposición de acuerdo de Junta de Gobierno y proposiciones de Decreto de Alcaldía (Resolución de Alcaldía) .
- **Peticiones populares** sobre cualquier asunto o materia comprendida en el ámbito de atribuciones propias o delegadas del órgano destinatario de la petición, ya sea de interés particular, colectivo o general, siempre que el ordenamiento jurídico no haya previsto para la satisfacción de su objeto otro procedimiento específico
- **Consultas populares.** Sobre asuntos de competencia propia municipal, carácter local y especial relevancia para los intereses de la ciudadanía de Tres Cantos
- **Encuestas y audiencias públicas:** al objeto de tratar monográficamente asuntos de especial trascendencia y necesidad de deliberación pública

- **Ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias
- **Consejos Sectoriales:** órganos y espacios colegiados de participación.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Tres Cantos figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la tramitación de títulos urbanísticos habilitantes

Consultando la página web municipal, podrá obtener información sobre procedimientos y documentación que le pueda resultar de interés respecto a la apertura de un local o negocio y la ejecución de obras.

https://web.trescantos.es/tramites/tramites-por-areas/buscar-tramites_materias=licencias-de-obra

https://web.trescantos.es/tramites/tramites-por-areas/buscar-tramites_materias=licencias-de-actividad

7. Datos de carácter general

7.1.- Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Servicios a la Ciudad y Recursos Humanos
Plaza del Ayuntamiento nº1. Planta 1ª . 28045 Madrid
28760 Tres Cantos

7.2.- Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Departamento de Urbanismo
Plaza del Ayuntamiento nº1. Planta 2ª. 28760 Tres Cantos.
TFNO: 91 293 80 00

- OBRAS: ext 1331
- ACTIVIDADES: ext 1312
- DISCIPLINA URBANÍSTICA : ext 1308

8. Normativa

8.1.- Normativa municipal, estructura y competencias

- Resolución n.º 2573/2023 de 19.06.2023 por la que se establece la determinación , titulares y competencias de las Áreas de gobierno y Concejalías delegadas del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- Resolución nº2578/2023 de 20.06.2023 por la que se establece la composición, periodicidad de las sesiones ordinarias y delegación del ejercicio de atribuciones a la Junta de gobierno Local .

8.2.- Normativa específica. (se indica la mas representativa)

Normativa estatal

- Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental.
- Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de Medidas Urgentes de Liberalización del Comercio y de Determinados Servicios.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Real Decreto 314/2006, de 17 marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Normativa de la Comunidad de Madrid

- Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid
Concejalía de Desarrollo Urbano y Obras

- Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.
 - Ley 2/2012, de 12 de junio, de Dinamización de la Actividad Comercial en la Comunidad de Madrid.
 - Ley 2/2002, de 19 de junio, de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid.
 - Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.
 - Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid.
 - Decreto 184/1998, de 22 de octubre, por el que se aprueba el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas, Establecimientos, Locales e Instalaciones.
- . Orden de 21 de abril de 2022 del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior por la que se establece el régimen relativo a los horarios de los locales de espectáculos públicos y actividades recreativas, así como de otros establecimientos abiertos al público

Normativa del Ayuntamiento de Tres Cantos

- Plan General de Ordenación Urbana de Tres Cantos y sus modificaciones e interpretaciones, así como su desarrollo mediante plan parcial, planes especiales y estudios de detalle, aprobados y publicados en : https://web.trescantos.es/areas-municipales/buscar-publicaciones/?_areas_municipales=urbanismo
- Ordenanza reguladora de terrazas anejas a establecimientos hosteleros (BOCM 22.06.2012)

- . Ordenanza Municipal de instalaciones de evacuación de aire caliente o enrarecido por acondicionamiento de locales y viviendas (BOCM 30.05.2013)
- . Ordenanza reguladora de los residuos de construcción y demolición (BOCM 15.07.2013).
- . Ordenanza de protección del medio ambiente contra la contaminación acústica (BOCM 11.09.2017)
- . Ordenanza reguladora de la instalación de cerramientos acristalados y acristalamientos denominados “cortinas de cristal” en las terrazas cubiertas y porches de los edificios de uso residencial en suelo urbano (BOCM 25.01.2019)
- Acuerdo del Pleno de 22.12.2022 por el que se aprueba la declaración de Zona de Protección Acústica Especial, correspondiente a la zona denominada Latores III y su Plan Zonal Específico. (BOCM 16.01.2023 y BOCM 16.03.2023)