

CARTA DE SERVICIOS URBANISMO



NOVIEMBRE 2020



Índice

1. Presentación.....	Pág. 2
2. Servicios prestados.....	Pág. 2
3. Compromiso calidad.....	Pág. 3
4. Derechos y responsabilidades.....	Pág. 4
5. Medidas subsanación.....	Pág. 4
6. Ubicación y contacto.....	Pág. 5

1. Presentación

El Departamento de Urbanismo del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama se dedica a gestionar y controlar el urbanismo de la ciudad garantizando que éste cumpla con la normativa vigente. La disciplina urbanística se encarga de la planificación y la urbanización del territorio en base a decisiones políticas, informes técnicos y normativa reguladora como son los P.G.O.U., la legislación autonómica o estatal, las ordenanzas municipales, etc.

Su principal objetivo es dibujar la ciudad creando espacios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Además, inspecciona aquellas acciones que no se ajustan a la normativa sancionando a sus responsables y ofrece un servicio de información y asesoramiento a los ciudadanos de Paracuellos sobre aspectos urbanísticos y la tramitación de licencias, pronunciándose sobre consultas formuladas a través de cédulas urbanísticas.

2. Servicios prestados

2.1 Atención al ciudadano.

Los técnicos del departamento ofrecen tanto atención presencial como telemática. Podrán dirigirse al área administrativa de lunes a viernes en horario de 9:00h a 14:00h y la Arquitecto municipal y jefa de departamento, Carmen Llamazares recibe de forma telemática los jueves en horario de 9:00h a 14:00h mediante cita previa. El Arquitecto Antonio Chicharro recibe de forma telemática los jueves en horario de 9:00h a 14:00h mediante cita previa.

2.2 Asesoramiento técnico

Tanto a ciudadanos como a empresas en cuanto a la tramitación de licencias, solicitud de información sobre los expedientes y cualquier aspecto urbanístico que pueda ser de interés.

2.3 Tramitación de expedientes urbanísticos

Las solicitudes se pueden realizar tanto a través del Registro Municipal en la sede del Ayuntamiento de la Plaza de San Pedro s/n como por registro electrónico rellenando los formularios que se adjuntan.

Acceso a formularios e impresos: [Licencia de obra](#), [Devolución de fianzas](#), [Calificación urbanística](#), [Segregación](#), [Cédula urbanística](#), [Declaración responsable Urbanística de Obras \(DRUO\)](#)

OTROS SERVICIOS

- Informes de disciplina urbanística
- Supervisión de instalaciones y edificios municipales
- Inspecciones urbanísticas
- Informe y tramitación de calificaciones urbanísticas
- Tramitación de servidumbres aeronáuticas
- Informe y asistencia en unidades de ejecución
- Modificaciones puntuales de planeamiento
- Agregación y segregación de fincas
- Información sobre suelos y cédulas urbanísticas
- Planeamiento urbanístico

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Facilitar información sobre los servicios ofrecidos y el estado de los expedientes en tramitación.

Compromiso 2

Puntualidad en el horario para las consultas programadas. Las citas se realizarán previa concertación, salvo casos excepcionales.

Compromiso 3

Ofrecer accesibilidad y orientación desde la página web a los impresos y formularios necesarios para realizar los trámites más frecuentes.

Compromiso 4

Actualizar la información urbanística disponible en formato electrónico como el PGOU, los Planes Parciales, etc.

Compromiso 5

Actuación con máxima diligencia y estricto cumplimiento de las normas jurídicas.

Compromiso 6

Observancia estricta de la Ley de Protección de Datos. El departamento de Urbanismo se compromete a establecer un control de los datos de carácter personal transmitidos por los ciudadanos.

Compromiso 7

Rápida respuesta a los requerimientos y consultas realizadas por los ciudadanos en función de los medios materiales y humanos de que disponga el departamento.

4. Medidas de subsanación

Los vecinos que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través del siguiente correo electrónico:

- a) Buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones.
departamentodeurbanismo@paracuellosdejarama.es
- b) Escrito en el Registro municipal:
 - a. Registro General del Ayto. de Paracuellos de Jarama
Dirección: Plaza de San Pedro, 1 28860 Paracuellos de Jarama (Madrid)
Teléfono: 916 580 001 Fax: 916 580 052
Horario de atención al público: De lunes a viernes, de 9 h a 14 h
 - b. Registro electrónico del Ayuntamiento,
<https://sede.paracuellosdejarama.es/>

5. Derechos y responsabilidades

5.1 Derechos

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.

- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento en los asuntos relacionados con el departamento de Urbanismo.
- Exigir responsabilidades a la administración y a su personal cuando corresponda.
- A la protección de datos de carácter personal, su seguridad y confidencialidad.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.

5.2 Responsabilidades

- Mantener una actitud correcta hacia los técnicos de Urbanismo.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Hacer un uso responsable de los servicios públicos.

6. Ubicación y contacto

Departamento de Urbanismo

Plaza Constitución 1

28860 Paracuellos de Jarama

Teléfono: 916 580 001 (opción 2)

Fax: 916 580 052

Horario de Atención al Público Arquitectos Municipales

Para consulta de actuaciones en suelo Urbano, Rústico y planeamiento urbanístico:

- Dña. Carmen Llamazares Diez, jueves, previa cita
- D. Antonio Chicharro Cano, jueves, cita previa

Para atención administrativa:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00