

CARTA DE SERVICIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO LEONÉS DE RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA, A LA CIUDADANÍA Y USUARIOS. NOVIEMBRE DE 2013.

“Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración 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”.

*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.

Introducción y datos de carácter general

Misión.

El ILRUV es un ente instrumental del Área de Urbanismo y Medio Ambiente del Ayuntamiento de León, bajo la forma de sociedad mercantil local de capital íntegramente municipal, denominada “Instituto Leonés de Renovación Urbana y Vivienda, S.A.”, que fue constituida en 2004 con vocación de servicio público, y cuyo fin es constituir un instrumento técnico y de gestión eficaz, que desarrolle parte de las políticas municipales en materia de urbanismo, rehabilitación y vivienda.

Su labor ha sido hasta la fecha especialmente visible en los programas de regeneración urbana denominados ARIs o Áreas de Rehabilitación Integral, con los que se han rehabilitado edificios de viviendas y sus bajos comerciales, y se han reurbanizado calles y espacios públicos. Pero su objeto es mucho más amplio abarcando las siguientes actividades: _Elaboración de instrumentos de planeamiento y gestión urbanística. _Realizar obras de infraestructura urbanística y realizar obras de edificación, urbanización y rehabilitación. _Crear y gestionar servicios complementarios de urbanizaciones. _Establecer y recaudar las contraprestaciones correspondientes a los servicios susceptibles de aprovechamiento individualizado que la sociedad realice y de los bienes que le sean transmitidos. _Disponer, incluso enajenando, del suelo que se aporte a la sociedad y de los edificios que se construyan. _La gestión y administración de su patrimonio. _Y la promoción, construcción y gestión de equipamientos de cualquier orden.

La misión del ILRUV es ejecutar en colaboración del Área de Urbanismo y Medio Ambiente Municipal, las políticas y programas municipales de rehabilitación y regeneración urbana, especialmente los ARIs; el impulso del área de planeamiento,

encaminando la adaptación del PGOU a la realidad urbana actual; el impulso de nuevos proyectos de rehabilitación y consolidación de los barrios más vulnerables, y la colaboración activa con el Ayuntamiento de León, la sociedad leonesa y otras administraciones, en el desarrollo eficaz de los proyectos y programas de vivienda y rehabilitación que tiene encomendados.

Visión.

La visión del ILRUV es la definición de la imagen clara de su futuro, de las aspiraciones y de en qué se quiere convertir.

La visión del ILRUV es lograr una ciudad mejor, a través de encomiendas del Ayuntamiento de León en materia de urbanismo, rehabilitación y vivienda, con la ejecución de los proyectos y programas necesarios y posibles en estas materias, procurando una gestión eficaz de los cada vez más escasos recursos públicos.

La visión del ILRUV es también satisfacer las necesidades de los ciudadanos de la ciudad de León en el ámbito de los programas urbanos que tiene encomendados, garantizándoles el ejercicio de sus derechos y deberes a través de una organización planificada y transparente, con responsables profesionales, comprometidos, que empaticen con dichos ciudadanos y que respondan de su actuación en caso necesario.

Consejo de Administración.

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios es el Consejo de Administración del ILRUV, que actualmente está integrado por:

D^a. Belén Martín-Granizo López
Presidenta del Consejo de Administración y Gerente del ILRUV.
Concejal del grupo PP del Ayuntamiento de León.

D. Julio Cayón Diéguez
Vice-presidente y Vocal del Consejo de Administración. Concejal del grupo PP.

D. Juan Pablo García Valadés
Vocal del Consejo de Administración. Concejal del grupo PP.

D. Ricardo Gavilanes Fernández
Vocal del Consejo de Administración. Concejal del grupo PP.

Dña. Monserrat Gutiérrez Rabanal
Vocal del Consejo de Administración. Concejal del grupo PP.

D. Francisco J. Reyero Gutiérrez
Vocal del Consejo de Administración. Concejal del grupo PP.

D. María José García Suárez
Vocal del Consejo de Administración. Concejales del grupo PSOE.

Dña. María Rodríguez Díaz
Vocal del Consejo de Administración. Concejales del grupo PSOE.

Dña. Mónica Álvarez Manso
Vocal del Consejo de Administración. Concejales del grupo UPL.

D. Miguel Carpintero Suárez
Secretario del Consejo de Administración (no consejero).

Y cuenta con los siguientes asesores:

D. Miguel Carpintero Suárez
Técnico de Administración General del Ayuntamiento de León.

D. Miguel Figueira Moure
Arquitecto del Ayuntamiento de León.

Dña. Begoña Gonzalo Orden
Directora del ILRUV.
Arquitecta del Ayuntamiento de León.

Normativa

Normativa general.

_Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

_Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

_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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de la Administración Pública y del procedimiento Administrativo Común.

_Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

_Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

_Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

_Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

_Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de la Comunidad de Castilla y León.

Normativa específica.

- _Ley 8/2013, de 26 de junio, de Rehabilitación, Regeneración y Renovación Urbanas.
- _Plan de Rehabilitación Integral de Castilla y León (PRICyL) (febrero de 2012).
- _Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016.
- _Plan Director de Vivienda y Suelo de Castilla y León 2002-2009, publicado en el BOCyL de 4 de marzo de 2002.
- _Decreto 52/2002, de 27 de marzo, de Desarrollo y Aplicación del Plan Director de Vivienda y Suelo de Castilla y León 2002-2009, modificado por Decreto 64/2006, de 14 de septiembre.
- _Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.
- _Ley 5/1999, de 8 de abril, de Urbanismo de Castilla y León.
- _Ley 9/2010, de 30 de agosto, del derecho a la vivienda de la Comunidad de Castilla y León.
- _Decreto 22/2004, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Urbanismo de Castilla y León.
- _Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo.

Planeamiento Municipal.

- _Plan General de Ordenación Urbana de León (2004).
- _Plan Especial de Ordenación, Mejora y Protección de la Ciudad Antigua de León (1993).
- _Plan Especial del Conjunto Urbano de León (2000).

Planes de rehabilitación en ejecución o recientemente finalizados.

- _Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de León y la entidad pública empresarial ferrocarriles de Vía Estrecha (FEVE, actualmente ADIF) para la financiación de medidas de mejora de las condiciones medioambientales, de aislamiento acústico, de eficiencia energética y de la escena urbana de las edificaciones y de la red de espacios libres del corredor de FEVE entre la plaza Juan de Austria y la estación de Matallana (2011) y sus prórrogas y adendas.
- _Convenio específico de colaboración entre la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento de León para la financiación de las actuaciones comprendidas en el Área de rehabilitación de la zona incluida en la Ciudad Antigua y barrio El Ejido (2003) y sus prórrogas y adendas.

_Memoria-Programa y Normativa reguladora de las subvenciones para las actuaciones en edificios comprendidos en el ARI de la Ciudad Antigua y barrio El Ejido de León (2004).

_Memoria-Programa y Normativa Reguladora del Área de Rehabilitación Integral León-Oeste (2008).

_Convenio entre la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento de León para la financiación de las actuaciones propuestas en el Área de Rehabilitación Integral León-Oeste en León (2009) y sus prórrogas y adendas.

_Área de Regeneración Urbana “León Oeste” 2015-2016. Prevista su aprobación en próximos meses.

Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y usuarios/as

Derechos de la ciudadanía y usuarios/as.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recoge el **catálogo de derechos de los ciudadanos** en el que se incluyen, entre otros, los siguientes derechos:

- A ser tratados con respeto y deferencia.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A recibir información sobre el servicio que se presta.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- A exigir responsabilidades a la Administración y su personal cuando así corresponda legalmente.
- A no presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.
- A realizar comunicaciones y transacciones por cualquier forma admitida en derecho con la Administración.
- A ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales que obren en poder del ILRUV.
- A presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el ILRUV y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

Responsabilidades de la ciudadanía y usuarios/as.

- Tratar con respeto y deferencia a las personas que prestan el servicio.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente (acreditación personal, cumplimiento de plazos, aporte de documentación requerida,...).
- Abonar las tasas o precios establecidos en la normativa y/o en los contratos.
- Incluir en sus escritos la máxima información y datos de que disponga, a fin de facilitar su gestión (identificarse, hechos concretos, nº de expediente, nº de expediente relacionado, emplazamiento de la actuación, dependencia a la que se dirige, domicilio a efectos de notificaciones, etc.).
- Facilitar la labor inspectora.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos necesarios para su tramitación.
- Hacer un uso responsable del derecho de denuncia.

Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

Las quejas y sugerencias podrán formularse en:

- Hojas de quejas y sugerencias disponibles en el servicio de información del ILRUV.
- Buzón del ciudadano en el propio Ayuntamiento de León.
- Llamada telefónica, correo postal o correo electrónico al ILRUV.

Servicios Prestados a la ciudadanía y usuarios/as

1. Información sobre ayudas y programas públicos de fomento de la rehabilitación y del alquiler de viviendas dirigida a los ciudadanos y promotores en la ciudad de León.
2. Programas de subvenciones en Planes de rehabilitación integral o de regeneración urbana del Ayuntamiento de León:
 - Asesoramiento a los propietarios de las viviendas incluidas dentro del ámbito de aplicación de los Planes, jurídica y económico-administrativa.
 - Gestión de las solicitudes de ayudas presentadas.
 - Seguimiento de la ejecución de las obras reconocidas en la resolución de las ayudas.

- Redacción de proyectos técnicos de rehabilitación a beneficiarios de subvenciones en el ámbito de los Planes.
- Dirección de las obras de rehabilitación a beneficiarios de subvenciones en el ámbito de los Planes.
- Contratación y ejecución de las obras de rehabilitación a beneficiarios de subvenciones en el ámbito de los Planes.

Nota. Actualmente existen dos Planes de ayudas a la Rehabilitación:

Área de Regeneración Urbana León Oeste 2015-2016 (prevista su aprobación en próximos meses).

Programa de mejora de la escena urbana de medianeras del corredor ferroviario de FEVE.

3. Redacción de instrumentos de planeamiento y gestión para particulares, organismos y otras administraciones cuando exista interés público municipal en los mismos.

Nota. Actualmente se está elaborando:

Modificación del Estudio de Detalle del sector de suelo urbano no consolidado NC 06-03 en León, por encargo de ADIF.

4. Mesas de participación.

Nota. Actualmente no hay ninguna mesa programada.

5. Información y gestión de los sorteos públicos para la selección de compradores o arrendatarios de Vivienda Protegida en la ciudad de León.

Nota. Actualmente no hay sorteos abiertos.

6. Gestión del alquiler del Palacín para la realización de eventos (congresos, ferias, exposiciones, etc.).

Indicadores de calidad

Asesoramiento a los propietarios de las viviendas incluidas dentro del ámbito de aplicación de los programas de rehabilitación, jurídica y económico-administrativa.

Factor clave	Indicador	Valor del estándar de calidad	Valor en la carta
Rapidez del contacto.	% de consultas telefónicas atendidas antes de 20 segundos.	El 100% de las llamadas telefónicas solicitando información se atenderán en un plazo máximo de 20 segundos.	100%
	% de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos.	El 100% de las solicitudes presenciales de información se atenderán en un plazo máximo de 10 minutos.	100%

Gestión de solicitudes de subvención en programas de rehabilitación.

Factor clave	Indicador	Valor del estándar de calidad	Valor en la carta
Fiabilidad de la información.	% de solicitantes que consultan más de una vez por falta de información en la web.	La información publicada en la web será suficiente para poder solicitar la subvención, no siendo preciso que los solicitantes requieran de consulta por falta de información en la web.	0%
Rapidez en la comunicación de la concesión de la subvención.	Número de días que se tarda en publicar en la web.	La comunicación de las subvenciones aprobadas será insertada en la página web al día hábil siguiente en que se resuelva el procedimiento de concesión.	1
	% de notificaciones que se envían antes de 5 días.	La notificación de la resolución de las subvenciones aprobadas será enviada en el plazo de 5 días desde que se resuelva el procedimiento de concesión en el 100% de los casos.	100%
	% de notificaciones que se envían antes de 3 días.	La notificación de la aprobación de la justificación de la subvención será enviada en el plazo de 3 días desde que se resuelva el procedimiento de aprobación en el 100% de los casos.	100%

Seguimiento de la ejecución de las obras reconocidas en la resolución de las ayudas en programas de rehabilitación.

Factor clave	Indicador	Valor del estándar de calidad	Valor en la carta
Competencia de los profesionales que supervisan.	% de supervisiones realizadas por arquitecto.	La supervisión inicial del proyecto será realizada siempre por un arquitecto.	100%
	% de supervisiones realizadas por arquitecto/ arquitecto técnico.	La supervisión final de las obras ejecutadas será realizada por un arquitecto técnico y/o un arquitecto.	100%
	% de supervisiones realizadas por licenciado en derecho.	La supervisión del contrato de obras será realizada por un licenciado en derecho en el 100% de los casos.	100%

Redacción de proyectos técnicos de rehabilitación a beneficiarios de subvenciones en programas de rehabilitación.

Factor clave	Indicador	Valor del estándar de calidad	Valor en la carta
Rapidez en la elaboración del informe de valoración previa.	% de informes que se realizan antes de 2 semanas.	El 100% de los informes se realizarán en un plazo máximo de 2 semanas.	100%
Competencia de los profesionales.	% de proyectos redactados por arquitecto.	El 100% de los proyectos se redactará por un arquitecto.	100%

Fiabilidad.	% de proyectos que obtienen licencia sin necesidad de subsanar deficiencias.	El 100% de los proyectos obtendrán la licencia municipal de obras sin necesidad de subsanar deficiencias.	100%
Dirección de las obras de rehabilitación a beneficiarios de subvenciones en programas de rehabilitación.			
Factor clave	Indicador	Valor del Estándar de calidad	Valor en la carta
Competencia de los profesionales.	% de obras dirigidas por arquitecto técnico y/o un arquitecto.	El 100% de las direcciones de obra se realizan por un arquitecto técnico y/o un arquitecto.	100%
Contratación y ejecución de las obras de rehabilitación a beneficiarios de subvenciones en programas de rehabilitación.			
Factor clave	Indicador	Valor del estándar de calidad	Valor en la carta
Rapidez en la elaboración de los pliegos.	% de pliegos que se elaboran antes de 1 semana.	El 100% se realizará en un plazo máximo de 1 semana.	100%
Cumplimiento de los plazos de ejecución del contrato.	% de obras ejecutadas sin retrasos en la ejecución por causa del ILRUV.	En el 100% de las obras no se producirán retrasos en la ejecución por causa del ILRUV.	100%
Fiabilidad del contrato.	% de obras ejecutadas sin modificar el contrato.	El 95% de las obras responderán al proyecto aprobado.	95%
Redacción de instrumentos de planeamiento y gestión para particulares, organismos y otras administraciones cuando exista interés público municipal en los mismos.			
Factor clave	Indicador	Valor del estándar de calidad	Valor en la Carta
Rapidez en la elaboración del informe de valoración previa.	% de informes que se realizan antes de 2 semanas.	El 100% de los informes se realizarán en un plazo máximo de 2 semanas.	100%
Competencia de los profesionales.	% de instrumentos de planeamiento redactados por arquitecto.	El 100% de los de instrumentos de planeamiento serán realizados por un arquitecto especialista en urbanismo.	100%
	% de instrumentos de gestión redactados por arquitecto y licenciado en derecho.	El 100% de los de instrumentos de gestión serán realizados por un arquitecto especialista en urbanismo y un licenciado en derecho.	100%
Fiabilidad.	% de proyectos que han sido consensuados y supervisados por el servicio municipal de urbanismo.	El 100% de los documentos estarán consensuados y supervisados por el servicio municipal de urbanismo.	100%
Gestión del alquiler del Palacín para la realización de eventos (congresos, ferias, exposiciones, etc.).			
Factor clave	Indicador	Valor del estándar de calidad	Valor en la carta
Rapidez en la elaboración del informe de valoración previa.	% de informes que se realizan antes de 3 días.	El 100% de los informes se realizarán en un plazo máximo de 3 días.	100%
Condiciones técnicas del espacio durante el evento.	% de veces en las que el espacio tiene las condiciones adecuadas.	El espacio contará con las condiciones técnicas pactadas en el 100% de los casos.	100%

Datos de carácter complementario

Datos de localización física y contacto.

Palacio Don Gutierre, 2ª planta.

Plaza Don Gutierre nº 2. 24003 León

Teléfono. 987 878 200 Fax: 987 344 486

Correo electrónico: info@ilruv.es

Paradas de autobús más próximas: Plaza Santo Domingo y Jardín de San Francisco.

Aparcamientos públicos más próximos: Plaza Santo Domingo y Plaza Mayor.

Puesto de préstamo de bicicletas públicas más próximo: Plaza San Marcelo.

Horario de Oficina de Atención personalizada: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

(Para consultas técnicas es preciso concertar cita previa).

La atención telefónica se realizará a través del número 987 878 200.

Otros datos de interés.

Se citan algunos aspectos sobre aquellas medidas que aseguran la igualdad de género, atienden a la diversidad, facilitan el servicio, mejoran las condiciones de la prestación, protegen el medio ambiente y garantizan la seguridad y salud laboral en el ILRUV.

- Las instalaciones del ILRUV cumplen con toda la normativa en materia de accesibilidad.
- La documentación informativa, cuyo acceso principal es a través de la web, está también disponible en soporte papel para las personas que lo precisan, teniendo en cuenta el elevado número de personas mayores que se acogen a los programas de subvenciones.
- El personal de información colabora con los usuarios que lo precisan a cumplimentar y entender los diferentes formularios.
- Se están mejorando en la actualidad la eficiencia energética de luminarias y del sistema de climatización, así como las medidas pasivas de protección solar.
- El papel y material informático se reutiliza y recicla.
- La plantilla del ILRUV cuenta con un 36% de hombres y un 64% de mujeres. De entre el personal con titulación universitaria, el 71% son mujeres.
- Existe Plan de Salud Laboral para los trabajadores.