

# Carta de Servicios



**Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo de la Administración Pública de la Región de Murcia**

Carta de Servicios de la Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo.

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	3
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	6
NORMATIVA REGULADORA .....	6
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	9
HORARIO DE ATENCIÓN.....	9
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	10

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones de la Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo

La Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo es el órgano directivo que ejerce las competencias asignadas a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de arquitectura, vivienda, suelo, urbanismo y ordenación del territorio.

### Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo

**MISIÓN:** Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional en materia de arquitectura, vivienda, suelo, urbanismo y ordenación del territorio.

**VISIÓN:** Convertirse en el referente público en materia de arquitectura, vivienda, suelo y ordenación del territorio, en colaboración con otros Agentes Sociales, mediante la simplificación de los procedimientos establecidos al efecto para una mejor atención a la ciudadanía de la Región de Murcia.

**VALORES:** Transparencia y buen gobierno, igualdad de acceso a los servicios, atención personalizada en la prestación de los servicios a la ciudadanía y a las empresas de la Región; compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y funciones a realizar; ética y responsabilidad en las relaciones con la ciudadanía, calidad de la gestión en la prestación de los servicios.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA, VIVIENDA Y SUELO.

Teléfono: 968 362 371.

Consejería: FOMENTO, OBRAS PÚBLICAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA, VIVIENDA Y SUELO.



11. Registro de Demandantes de Viviendas Protegidas.
12. Descalificación de Viviendas de Protección Oficial.
13. Autorización de venta anticipada de viviendas protegidas.
14. Certificación de precio máximo de venta y renta de viviendas protegidas.
15. Reconocimiento de derecho a subsidiación de préstamos convenidos para la adquisición de viviendas protegidas.
16. Devolución de ayudas individuales por venta anticipada de viviendas protegidas.
17. Inspección de obras y de viviendas protegidas.
18. Resolución de procedimientos sancionadores en viviendas protegidas.
19. Autorización de modificación de proyecto básico de edificación de viviendas protegidas y proyectos de rehabilitación.
20. Información legislativa sobre viviendas de protección oficial
- 21 Información sobre ayudas de vivienda.
22. Autorización de cambio de titularidad en promociones de viviendas protegidas.
23. Autorización para percibir cantidades a cuenta del precio de venta de la vivienda en promociones de viviendas protegidas.
24. Autorizar ayudas de Renta básica de emancipación de los jóvenes.
- 25 Autorizar ayudas para rehabilitación y reconstrucción de edificios y viviendas afectados por catástrofes naturales.
26. Autorizar ayudas para alquiler de vivienda de realojo y reposición de enseres para personas afectadas por catástrofes naturales.

#### **Servicio de Arquitectura:**

1. Proponer la concesión de los Premios de Arquitectura de la Región de Murcia ([420](#)).
2. Subvenciones en materia de Patrimonio Arquitectónico.
3. Programación, seguimiento y control de actuaciones en materia de habitabilidad de viviendas y accesibilidad en la edificación y en los espacios urbanos.
4. La elaboración, impulso y gestión de programas para:
  - 4.1. La recuperación del patrimonio arquitectónico a través de la rehabilitación, revitalización, mejora y valor de los espacios construidos.
  - 4.2. La eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas.

#### **Servicio de Gestión de Calidad en la Edificación:**

1. Elaboración del plan de control de calidad en edificaciones ([747](#)).
2. Concesión de los Premios de Calidad en la Edificación de la Región de Murcia ([467](#)).
3. Reconocimiento de distintivos voluntarios de calidad de obras, de productos y de servicios utilizados en la edificación ([477](#)).
4. Emisión de informe técnico sobre patologías estructurales en edificaciones ([752](#)).
5. Acreditación de laboratorios y entidades de control de calidad en la edificación.
6. La inspección y seguimiento de sellos de calidad de productos y sistemas.
7. El desarrollo de los planes de control en obras.

#### **Servicio de Urbanismo:**

1. Informes en materia de planeamiento urbanístico ([1121](#)).
2. Autorizar usos y/o construcciones excepcionales en suelo no urbanizable ([208](#)).

3. Aprobación de planes generales municipales de ordenación ([580](#)).
4. Resolución de procedimientos sancionadores en materia de urbanismo ([581](#))

**Servicio de Ordenación del Territorio:**

1. Informe relacionado con los instrumentos de ordenación del territorio y otros aspectos territoriales ([1114](#)).
2. Informe para la tramitación medioambiental ([1113](#)).

**Unidad de Información Territorial:**

1. Información del Sistema Territorial de Referencia ([7322](#)).

**Oficina para la Gestión Social de la Vivienda:**

1. Regularización de las situaciones de ocupación real de las viviendas de promoción pública ([523](#)).
2. Certificación precio máximo de venta de viviendas de promoción pública ([7762](#)).
3. Escrituración de viviendas de promoción pública por el adjudicatario inicial ([504](#)).
4. Autorizar los cambios de titularidad en los contratos de arrendamiento ([505](#)).
5. Devolución de fianzas por arrendamientos, servicios y suministros urbanos no concertados ([1674](#)).
6. Autorizar los cambios de régimen de uso, de arrendamiento protegido a venta, de viviendas de promoción pública ([286](#)).
7. Devolución de fianzas por arrendamiento, servicios y suministros urbanos concertados ([479](#)).
8. Autorizar las minoraciones de renta de alquiler de viviendas de Promoción Pública ([1687](#)).
9. Autorizar la reparación de viviendas del parque inmobiliario del Instituto de Vivienda y Suelo de la Región de Murcia adjudicadas en régimen de arrendamiento ([5141](#)).
10. Autorizar la Subrogación en los derechos y obligaciones derivados de los contratos de arrendamiento y acceso diferido a la propiedad de las viviendas de promoción pública ([1672](#)).
11. Gestión de desahucios de arrendatarios de viviendas de promoción pública ([1673](#)).
12. Gestionar la adjudicación de viviendas de promoción pública ([528](#)).

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

La Directora General de Arquitectura, Vivienda y Suelo se compromete a ofrecer servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores para su evaluación:



	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	Los efectos económicos de la minoración del alquiler de las viviendas de promoción pública será al mes siguiente de la fecha de entrada en el Registro, o en caso de solicitar reparos este plazo se computará desde la subsanación de los mismos.	Número mensual de solicitudes cuyos efectos económicos tienen lugar en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) x 100 = 100.
<b>2</b>	La expedición de certificados de precio máximo de viviendas de promoción pública (VPP) será de 3 días hábiles desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro de la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda o en su defecto, desde la subsanación de los reparos.	Número mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.
<b>3</b>	El plazo para dictar resolución de autorización de devolución de fianzas de arrendamiento, servicios y suministros urbanos no concertados será de 10 días hábiles desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro de la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda, o en su caso, desde la fecha de subsanación de los reparos.	Número mensual de resoluciones dictadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.
<b>4</b>	El plazo de emisión de la certificación de precio máximo legal de venta y/o renta de viviendas de protección oficial y declarada protegida será de dos meses a contar desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro, o desde la recepción de la subsanación de los reparos si los hubiere.	Número mensual de certificados emitidos en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100) = 100.
<b>5</b>	En el procedimiento que tiene por objeto revisar los registros de la calidad del Libro del Edificio se resolverá en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro.	Número mensual de procedimientos resueltos en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Secretaría General, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa referente a ordenación del territorio y urbanismo:

Ley 5/1995 de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y de promoción de la accesibilidad general. (BORM nº 131, de 2 de junio de 1995).



Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas. (BOE nº 153, de 27 de junio de 2013).

Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del suelo. (BOE nº 154, de 26 de junio de 2008).

Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de ordenación de la edificación. (BOE nº 266, de 6 de noviembre de 1999).

#### **Normativa referente a Vivienda:**

Decreto 74/1997, de 4 de diciembre de regularización de las situaciones de ocupación de viviendas de promoción pública. (.BORM 293, de 20 de diciembre de 1997).

Orden de 27 de noviembre de 2001 de minoración de la renta de las viviendas de promoción pública. (BORM nº 297, de 26 de diciembre de 2001).

Decreto 54/2002, de 8 de febrero, por el que se regula la actuación del Instituto de Vivienda y Suelo en materia de promoción pública de vivienda. (BORM nº 41, de 18 de febrero de 2002).

Decreto n.º 321/2009, de 2 de octubre, por el que se regula el Plan Regional de Vivienda para el cuatrienio 2009-2012. (BORM nº 231, de 6 de octubre de 2009).

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 urbana, 2013-2016. (BOE nº 86, de 10 de abril de 2013).

Ley 29/1994, de 24 de noviembre de 1994, de Arrendamientos Urbanos. (BOE nº 282, de 25 de noviembre de 1994).

Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas. (BOE nº 135, de 27 de junio de 2013).

Decreto 67/1994, de 1 de julio, por el que se modifica el Decreto 11/1985, de 22 de febrero y se regula la forma de constitución de las fianzas por alquiler y suministros. (BORM nº 166, de 21 de julio de 1994).

#### **Normativa referente a Arquitectura:**

Ley 8/2005, de 14 de diciembre, para la calidad en la Edificación de la Región de Murcia. (BORM nº 29, de 4 de febrero de 2006)

Ley 5/1995, de 7 de abril, de Condiciones de Habitabilidad en Edificios de Viviendas y de Promoción de la Accesibilidad General. (BORM nº 102, de 4 de mayo de 1995).

Decreto 39/1987, de 4 de junio, sobre supresión de barreras arquitectónicas. (BORM nº 185, de 14 de agosto de 1987).

Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. (BOE nº 113, de 11 de mayo de 2002).

Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. (BOE nº 74, de 28 de marzo de 2006).

Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad. (BOE nº 289, de 3 de diciembre de 2003).

Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de ordenación de la edificación. (BOE nº 266, de 6 de noviembre de 1999).

### **Normativa sobre calidad en la edificación:**

Orden de 4 de octubre de 2010, de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transportes, por la que se regula el modelo libro del edificio para inmuebles de viviendas de nueva construcción. (BORM 252 de 30 de octubre de 2010).

Decreto 1/2009, de 16 de enero, de la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio, sobre reconocimiento de distintivos voluntarios de calidad de obras, de productos y de servicios utilizados en la edificación. (BORM nº 18, de 23 de enero de 2009).

Ley 8/2005, de 14 de diciembre, para la calidad en la Edificación de la Región de Murcia. BORM nº 133, de 5 de junio de 2006).

Real Decreto 410/2010, de 31 de Marzo, por el que se desarrollan los requisitos exigibles a las entidades de control de calidad en la edificación y a los laboratorios de ensayos para el control de calidad de la edificación. (BOE nº 97, de 22 de abril de 2010).

## **GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS**

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la Directora General de Arquitectura, Vivienda y Suelo, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del Responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través de el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Los ciudadanos disponen de los siguientes canales de comunicación con esta Dirección General:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General Arquitectura, Vivienda y Suelo.

**TELFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al teléfono 968362000.

**TELEMÁTICA:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

**ESCRITA:** Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención en nuestras instalaciones es de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes, los días laborables.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los ciudadanos disponen de los siguientes canales de comunicación con la Dirección General:

**-PRESENCIAL:**

Red de Oficinas de Atención al Ciudadano.

Servicio de Información de Vivienda.- Plaza Santoña, 6, CP30071 Murcia.

Servicio de Información de Viviendas de Protección Pública.- Plaza Santoña, 6 , 5ª planta, CP 30071 Murcia.

**-TELFÓNICAMENTE:** A través del teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o al teléfono 968362000 si es desde fuera de ella.

Para información sobre procedimientos relativos a las viviendas de protección pública de la CARM, la Oficina para la Gestión Social de la Vivienda dispone del teléfono 968368995.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

## TRANSPORTE PÚBLICO.-

AUTOBUSES: Línea Rayo 17 Parada 9097, avda Antoñete Gálvez.

TRANVÍA: Parada más cercana: Marina Española.

PARKING PÚBLICO: Plaza Santoña.

Se pueden consultar más líneas de transporte en:

Autobuses: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Tranvía: <http://www.tranviademurcia.es>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

