

CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Infraestructuras y Mantenimiento Ciudad

INTRODUCCIÓN



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Desde la Concejalía de Infraestructura y Mantenimiento de la Ciudad trabajamos con propósito de informar a los ciudadanos de Las Rozas de los servicios que ofrecemos, de los derechos de los ciudadanos ante estos servicios y de los compromisos adquiridos que pretenden una mejora en la calidad de su prestación.
- Nuestros objetivos son:
 - Mantenimiento correcto de calles, aceras y alumbrado público
 - Accesibilidad de las vías
 - Transición a energías renovables y eficiente
 - Modernizar instalaciones municipales
 - Relaciones con organismos (Ministerio de Fomento, Canal Isabel II, Comunidad de Madrid)
 - Canalizar todas las obras de las diferentes Concejalías del Ayuntamiento a través de infraestructuras

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

- Dirección facultativa de los siguientes servicios:
 - Alumbrado público y ahorro energético.
 - Mantenimiento de vías públicas.
- Señalización de vías urbanas.
- Proponer y ejecutar obras de infraestructura viaria, así como la conservación de la pavimentación, aceras, alumbrado y señalización vertical y horizontal de las vías públicas.
- Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
- Gestión de los servicios generales municipales.
- Brindar apoyo logístico y técnico al resto de áreas en el desarrollo de sus actividades.
- Mantenimiento y mejora de la infraestructura municipal.
- Dirigir, impulsar e inspeccionar las obras municipales en general.
- Iniciar e impulsar las obras de nuevas infraestructuras y mantenimiento de inmuebles de titularidad municipal.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Dotar de los suministros de agua, luz y gas a las instalaciones municipales
- La tramitación y gestión de concesiones en la vía pública
- La limpieza y mantenimiento de edificios municipales
- La coordinación y ejecución de las políticas de compra y mantenimiento de bienes y suministros del conjunto del Ayuntamiento.

SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

- La Concejalía de Infraestructuras y Mantenimiento de la Ciudad del Ayuntamiento de Las Rozas se organiza en varias áreas:
 - Área de Mantenimiento de la Ciudad
 - Área de Vías Públicas
 - Área de Régimen Interior

ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD

- El **Área de Mantenimiento de la Ciudad** tiene las siguientes competencias:
 - Mantenimiento de vías públicas.
 - Señalización general de vías urbanas y mantenimiento de mobiliario urbano
 - Mantenimiento del alumbrado público.

ÁREA DE VÍAS PÚBLICAS



Ayuntamiento de
Las Rozas

- El **Área de Vías Públicas** es la que atiende a las siguientes:
 - Desarrollo del alumbrado público.
 - Proposición y ejecución de obras de infraestructura viaria.
 - Coordinación con otros organismos estatales y autonómicos.
 - Supervisión y apoyo logístico al resto de concejalías en el desarrollo de sus actividades.
 - Dirección de las obras municipales.
 - Impulsar e iniciar la contratación de la totalidad de las obras de nuevas infraestructuras.
 - La tramitación de expedientes sobre concesiones en la vía pública.

ÁREA DE RÉGIMEN INTERIOR

- Desde **Régimen Interior** se realizan las siguientes funciones relativas a los edificios municipales:
 - Implantar la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
 - Mantenimiento de inmuebles de titularidad municipal.
 - Suministros de agua, luz y gas a todas las instalaciones de titularidad municipal.
 - La limpieza de edificios municipales.
 - La gestión de las compras de bienes y suministros de las áreas municipales.



COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

I. Atención a la ciudadanía, a través de los tres distritos y en las dependencias municipales.	Resolvemos incidencias en el plazo máximo de una semana según complejidad de la misma.
II. Rápida ejecución ante requerimientos urgentes, cuando exista riesgo en la vía pública para las personas, en el tiempo mínimo imprescindible, desde que se tenga noticia del suceso.	Disponemos de cuadrillas diarias que dan servicio inmediato o lo más rápido posible a las incidencias detectadas.
III. Presencia y actuación en la vía pública, a través de cuadrillas diarias de mantenimiento en las distintas zonas del municipio con un plan semanal de ejecución.	Tres cuadrillas diarias que dan servicio a la ciudadanía de la forma más ágil posible según el tipo de incidencia registrada.
IV. Potenciar la transición energética, mediante la implantación del autoconsumo eléctrico en los edificios municipales promoviendo políticas que velen por una gestión ecológica de la ciudad.	Conseguir que en el Año 2023 la mitad de los edificios municipales tengan autoconsumo eléctrico.
V. Número de acciones encaminadas a eliminar cables eléctricos aéreos de la zona de Las Matas.	Se han retirado en la zona de Las Matas un total de 1.678 metros de cable aéreo que se sustentaba sobre 45 postes, entre los que se cuentan 29 postes de hormigón, 6 de madera y 10 metálicos con un total de 3 meses de trabajo.
VI. Proyecto de Instalación de un total de 300 cámaras de seguridad viaria en el municipio, dotados con lector de matrículas y reconocimiento facial.	Se han instalado 234 cámaras, lo que supone un 78% de grado de cumplimiento.

DERECHOS DE LA CIUDADANIA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Recibir una atención adecuada a las incidencias que se comunican.
- Obtener información rápida y eficaz.
- Recibir un servicio eficiente que garantice una respuesta lo más rápida posible en casos urgentes.
- Formular sugerencias, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANIA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del servicio y al resto de los usuarios.
- Hacer adecuado uso de las dependencias e instalaciones existentes, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles, así como colaborar en su mantenimiento y limpieza.
- Cumplir con el horario, las normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico a los Distritos (Centro, Sur y Norte) e ingenieros correspondiente.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: atencionciudadana@lasrozas.es
- Correo electrónico:
 - Distrito Centro: distritocentro@lasrozas.es
 - Distrito Sur: distritosur@lasrozas.es
 - Distrito Norte: distritonorte@lasrozas.es

NORMATIVA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

DATOS COMPLEMENTARIOS

Concejalía Infraestructuras y Mantenimiento Ciudad
Plaza Mayor, 1, 1ª planta
Teléfono 91 757 90 00
Horario de visita: Previa petición de hora

Distritos:

- Distrito Centro:
Plaza Mayor 1
Teléfono 91 757 91 38
- Distrito Sur:
Plaza Mayor 1
Teléfono 91 757 94 40
- Distrito Norte:
Centro Cívico, Paseo de los Alemanes 31
Teléfono 91.757.94.17



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es