

2022

Carta de Servicios

SERVICIOS GENERALES.

GESTION DE LA VIA PUBLICA,
ARCHENA VERDE Y ARCHENA ENTRE
TODOS.

Fecha:

07 de ABRIL de 2022

ÍNDICE

1. Presentación	1
<hr/>	
2. Servicios prestados.....	2
3. Compromisos de calidad	6
Medidas de subsanación.....	7
Seguimiento y evaluación	7
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	8
5. Participación ciudadana	10
6. Gestiones y trámites	11
<hr/>	
7. Direcciones y teléfonos de la unidad.....	11
8. Horario.....	11



1. Presentación

Archena

Archena es un pueblo **turístico, comprometido con el medio ambiente y con el mantenimiento óptimo de sus edificios, vías y espacios verdes**. Las zonas verdes, sus parques, jardines y arbolado influyen y determinan en gran medida la calidad de vida de la ciudadanía archenera y de sus visitantes.

El Ayuntamiento de Archena conserva más de 90.000 m² de calles, más de 20.000 m² construidos de edificios municipales y más de 20 hectáreas de parques y jardines. Esta gran arboleda incide en la calidad del aire, la reducción de la contaminación y la salud ciudadana, aportando un **beneficio ambiental y económico**.

Con la aprobación de la **Carta de Servicios de GESTION DE LA VIA PUBLICA ARCHENA VERDE Y ARCHENA ENTRE TODOS**, el Ayuntamiento de Archena 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**:

- Mejorar la calidad de los servicios que se prestan en viales, edificios y en los parques y jardines de la ciudad.
- Visibilizar los servicios y las condiciones en que se prestan.
- Informar sobre las responsabilidades y compromisos que adquiere el Ayuntamiento al prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Informar a la ciudadanía de los derechos, responsabilidades y obligaciones que adquieren al recibir los servicios que ofrecen los parques y jardines.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

2. Servicios prestados

Gestión de la vía pública.

- Conservar en óptimas condiciones la vía pública , aceras mobiliario urbano.
- **Optimizar el consumo de materiales** gestionando adecuadamente los recursos.
- Conservar y controlar el desgaste y deterioro de los elementos urbanos.
- Inspeccionar, detectar y resolver situaciones de riesgo en la vía pública y edificios.

Gestión de la vegetación (árboles, arbustos, flores, praderas, flora acuática):

- Conservar en óptimas condiciones la vegetación: regar, abonar, podar, controlar las enfermedades y plagas, y plantar y reponer las plantas.
- **Optimizar el consumo de agua** gestionando adecuadamente los recursos hídricos.
- Conservar y controlar la **flora de los ecosistemas acuáticos**.
- Inspeccionar, detectar y resolver situaciones de riesgo en el arbolado.

Mantenimiento de infraestructuras, mobiliario, alumbrado y monumentos

- Inspeccionar el estado general de las infraestructuras y de los elementos que las componen.
- Conservar y mantener los elementos en óptimas condiciones de seguridad y uso.

Elementos incluidos:

- Elementos estructurales: edificios y construcciones, plazas, paseos, caminos y puentes, elementos de riego, alcantarillado, alumbrado.
- Mobiliario urbano: bancos, papeleras, fuentes de beber, señalización, circuitos biosaludables.
- Fuentes ornamentales, láminas, estanques y sus instalaciones hidráulicas.
- Monumentos y edificaciones protegidas.
- Instalaciones deportivas no reguladas.

- Áreas caninas y otros elementos para perros.
- Carril bici/Sendas ciclistas dentro de los parques y jardines.

Mantenimiento de áreas de juegos infantiles, de mayores y circuitos deportivos elementales

- **Inspeccionar** el estado general de las áreas (infantiles, de mayores y circuitos deportivos elementales) y de los elementos que las componen.
- Realizar las labores de **conservación** necesarias para mantener en buen estado las áreas infantiles y certificar anualmente el ajuste de las mismas a la normativa europea.
- **Reparar y/o sustituir** los elementos y los juegos que lo requieran.

Limpieza y gestión de residuos

- **Retirar** los residuos o suciedad (ej. Vaciar papeleras).
- Limpiar, mantener y reponer contenedores de recogida selectiva de residuos.
- Limpiar pintadas en todos los elementos de los parques.
- Realizar la limpieza tras eventos multitudinarios o actos públicos especiales.
- Gestionar de forma sostenible los residuos generados durante el desarrollo de los trabajos de mantenimiento (podas, siegas,...).

Salud y seguridad

- Adoptar las medidas para el mantenimiento de un **espacio ambiental saludable**:
 - Controlar la calidad del agua potable.
 - Controlar sanitariamente el agua en fuentes ornamentales y prevenir riesgos asociados (ej. legionelosis).
 - Controlar la calidad del agua regenerada para riego.
- Controlar la fauna no beneficiosa y prevenir daños o situaciones de riesgo:
 - Desratización y desinsectación de espacios e instalaciones.
 - Prevenir y controlar las poblaciones de aves que puedan constituir una plaga (ej. palomas).
 - Prevenir y controlar riesgos de transmisión de enfermedades relacionadas con vectores/animales que puedan constituir una plaga.
- Prestar **asistencia y auxilio** a la ciudadanía.

- Prestar atención urgente en **emergencias** sanitarias y/o sociales.
- Prevenir y actuar frente a los problemas de **seguridad ciudadana** y atender a las víctimas.
- Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal mediante la vigilancia del cumplimiento de las ordenanzas y normativa vigente.
- **Proteger el medio ambiente**, mejorando el cumplimiento de la normativa municipal, y garantizar el normal uso de los parques y jardines de la ciudad de Madrid, realizando inspecciones, intervenciones por consumo de alcohol y drogas y atendiendo a las demandas ciudadanas.

Remodelación y creación de nuevos parques o jardines

- Realizar el **estudio previo** de medios y necesidades.
- Planificar y diseñar las nuevas **actuaciones** seleccionando de forma coordinada los elementos vegetales, elementos estructurales, mobiliario urbano, fuentes ornamentales, áreas de juegos infantiles, etc.
- Controlar la ejecución de las **obras** y la **puesta en servicio** del parque o jardín.
- Garantizar la **accesibilidad** a los parques y jardines para las personas con movilidad reducida conforme a las normas de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas vigentes, de forma que todos los parques sean accesibles al menos por una de sus entradas.
- Realizar estudios de la eficiencia del **consumo de agua**, tanto del agua potable como de la regenerada.

Información

- **Informar** sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con los parques y jardines (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial...).

Avisos

- Gestión de los avisos remitidos por la ciudadanía relativos a peticiones en materia mantenimiento y conservación de la vía pública, de arbolado, riego, plagas y otras anomalías en los parques, jardines y zonas verdes.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de avisos son:

- La aplicación para móvil ARCHENA ENTRETODOS.
- La cuenta de redes sociales @AytoArchena de twitter y Facebook.
- La página web: www.archena.es
- El teléfono 968670000.
- Presencialmente: entregando la solicitud y documentación requerida en las Oficinas Municipales de Registro, en los Registros de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, y en todas aquellas oficinas de registro que establecen las disposiciones vigentes. También podrá remitirlo mediante las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

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

- La página web: www.archena.es
- El teléfono 968670000
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Archena.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Realizamos **anualmente un programa de plantaciones y reposiciones** de los parques y jardines con el objetivo de que no disminuya su cobertura vegetal.

Plantamos al menos el 90 % de lo programado; el resto se planta en la campaña siguiente.

Indicador 1.1. Grado de cumplimiento del programa de plantaciones y reposiciones de los parques y jardines.

Compromiso 2

Mantenemos los parques y jardines **limpios** para garantizar su adecuado estado de conservación y uso. Cumplimos, al menos, el **70 % de los criterios de calidad** fijados por el personal responsable municipal.

Indicador 2.1. Grado de cumplimiento de los criterios de calidad sobre limpieza de los parques y jardines.

Compromiso 3

Conservamos los elementos de las áreas infantiles y de mayores, y de los circuitos deportivos elementales o biosaludables en un estado de conservación adecuado. Cumplimos, al menos, el **80 % de los criterios de calidad** fijados por el personal responsable municipal.

Indicador 3.1. Grado de cumplimiento de los criterios de calidad sobre el estado de conservación de los elementos de las áreas infantiles y de mayores, y de los circuitos deportivos elementales o biosaludables de los parques y jardines.

Compromiso 4

Acudimos, al menos, al 87 % de los incidentes urgentes relacionados con la seguridad ciudadana¹ en 30 minutos o menos y nunca más de 60 minutos² salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán. Al resto de incidencias se acude antes de las 48 horas.

Compromiso 5

Atendemos el **95% de los avisos por plagas o vectores** de interés para la salud pública (cucarachas y oratas) en **2 días hábiles** como máximo¹. La atención al 100% de los avisos no supera los 15 días hábiles.

¹ *Tiempo contado desde la recepción del aviso en Madrid Salud hasta la atención inicial. Los tiempos se refieren a días hábiles, excluidos fines de semanas y días festivos oficiales.*

Compromiso 6

Desde **Línea Madrid** atendemos las solicitudes de información y gestionaremos el alta de avisos y peticiones en materia de arbolado, riego, plagas y otras anomalías en los parques, jardines y zonas verdes proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés. Al menos el **93% de las personas usuarias del canal telefónico y el 80 % del canal telemático** mostrarán su satisfacción con la atención recibida.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Archena (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Recibir un trato de respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico para relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligados 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.
- Disponer de parques y jardines adecuados en cuanto a número, superficie y distribución para mejorar la calidad de vida en la ciudad.
- Disfrutar de los parques y jardines y sus instalaciones en buenas condiciones de seguridad, mantenimiento, salubridad y limpieza.
- Disfrutar de unas áreas infantiles, de mayores y deportivas seguras y en adecuadas condiciones de uso, con un mantenimiento y limpieza conforme a la normativa vigente.
- Acceder libremente a los parques y jardines y sus instalaciones en el horario permitido y a recibir información sobre cualquier modificación de horarios u otro tipo de incidencias.
- Tener parques y jardines accesibles.
- Participar en las actividades municipales organizadas en los parques y jardines.
- Efectuar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento de los servicios que se ofrecen.

- Recibir una intervención rápida y adecuada en caso de riesgo o en situación de conflicto.

Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y personal del Ayuntamiento.
- Cumplir la normativa municipal en materia de parques y jardines (entre otros, no se permite: talar, podar, pisar o arrancar las especies vegetales; practicar juegos o deportes en zonas no acotadas; deteriorar mobiliario urbano).
- Hacer adecuado uso de los parques y jardines y sus diversas instalaciones, equipamientos y mobiliario, así como de los Centros de Información y Educación Ambiental.
- Utilizar de manera adecuada las áreas infantiles, de mayores y deportivas, respetando las recomendaciones de uso y edades para las que está diseñado cada elemento.
- Mantener estos espacios limpios, evitando el depósito de residuos excepto en los lugares destinados para ello y, en especial, los procedentes de sus mascotas, la realización de pintadas o inscripciones en el mobiliario o instalaciones, o cualquier otro incumplimiento reflejado en la normativa municipal.
- Respetar la flora y la fauna.
- Atender la señalización y a las indicaciones que puedan realizar los equipos de mantenimiento en los parques y jardines.
- Poner en conocimiento de la Policía Municipal cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito o falta.
- Comunicar cualquier incidencia detectada en un parque o jardín.
- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente, en los casos exigibles por la ley.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Archena realiza una apuesta fuerte 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 son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Archena, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Archena figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con las vías públicas, los parques, jardines y zonas verdes de competencia municipal.

Son:

- Avisos: Incidencias y peticiones sobre averías, desperfectos, riego, poda y limpieza en zonas verdes municipales y arbolado viario
- Autorización de actos públicos en zonas verdes municipales
- Autorización de actos privados en zonas verdes municipales

7. Direcciones y teléfonos de la unidad

- Teléfono Registro Ayuntamiento 968670000
- Extencion jefe área: 2003
- Extensión jefe servicio albañilería: 2116
- Extensión jefe servicio jardinería : 2008

8. HORARIO

Laborales de lunes a viernes de 8:00h a 14:30h y lunes por la tarde de 15:00h a 16:30H

Festivos y fuera de horario laboral 24 horas personal de guardia por aviso a policía local al 968673000.