

CARTA DE SERVICIOS de Obras y Servicios del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA

PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)

Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 3 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 4 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 5 -
3.1. Legislación aplicable	- 5 -
3.2. Derechos	- 6 -
3.3. Responsabilidades	- 6 -
3.4. Incumplimientos	- 6 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 7 -
4.1. En el ámbito de Obras y Servicios	- 7 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 8 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 9 -
• Planificación, estudios, proyectos e informes	- 9 -
• Gestión de personal, materiales y maquinaria	- 9 -
• Ejecución de proyectos urbanos y en dependencias municipales.	- 10 -
• Contratación, control e inspección de obras municipales y contratos de mantenimiento.	- 10 -
• Ejecución subsidiaria de obras.	- 10 -
• Gestión de reclamaciones, sugerencias e incidencias en vía pública y dependencias municipales	- 11 -
• Gestionar e informar solicitudes de obras menores y escritos de declaración responsable.	- 11 -
• Gestión y seguimiento de declaraciones de ruina, seguimiento de órdenes de ejecución.	- 11 -
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 12 -
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 15 -
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 15 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 15 -
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 16 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de la unidad de Obras y Servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los que los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Obras y Servicios del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del que se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





2. FINES Y OBJETIVOS

En lo que refiere a esta carta, la normativa de aplicación directa que definen las competencias es la **Ley 7/1985, de 2 de abril, que regula las Bases de Régimen Local**. De entre las competencias que esta ley establece para los municipios, la unidad de Obras y Servicios del Ayuntamiento de Valdepeñas se encarga de lo siguiente:

- Conservación y rehabilitación de la edificación.
- Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad.
- La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial.
- Servicios: alumbrado público, cementerio, alcantarillado y pavimentación de las vías públicas, parques y jardines.

El Ayuntamiento de Valdepeñas da un paso adelante en materia de compromiso con la ciudadanía. Y, además de comprometerse a garantizar la calidad de vida de los ciudadanos manteniendo y conservando la ciudad, los equipamientos y espacios urbanos dentro de unos estándares confortables; elabora en el año 2005 un Plan Municipal Integral de Accesibilidad.

Este plan será una guía de soluciones técnicas que servirá para la supresión de barreras y tratar de definir las características de un medio urbano accesible y constante mejora en términos de movilidad.





3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc.

De forma no exhaustiva, la normativa de carácter específico relativa a la Carta de servicios de Obras y servicios es:

La normativa de carácter específico relativa a la Unidad de Obras y servicios es:

- Real Decreto 173/2010, que modifica el Código Técnico de Edificación en materia de accesibilidad.
- Texto Refundido de la LOTAU y normativa reglamentaria de desarrollo
- Plan de Ordenación Municipal y Ordenanzas urbanísticas y edificatorias.
- Reglamento de Disciplina Urbanística del TRLOTAU.
- Plan Especial de Actuación para la Accesibilidad de Valdepeñas.
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero por el que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados. BOE. Nº61 de 11 de marzo del 2010.
- Ordenanza Municipal de simplificación administrativa para la ejecución de actuaciones urbanísticas y la implantación de actividades.
- Ordenanza Municipal reguladora de la denominación de las vías urbanas y de la identificación de edificios
- Ordenanza Municipal de la Edificación. Texto Refundido con las enmiendas aprobadas en pleno de fecha 31/4/2014 acuerdo nº 2014PL00029
- Normativa de desarrollo texto refundido de la LOTAU.
- Plan Municipal Integral de Accesibilidad.
- Ordenanza reguladora de la limpieza y del vallado de solares.





3.2. Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Unidad de Obras y Servicios son:

1. A disfrutar de unas infraestructuras en correcto mantenimiento y adecuación.
2. A un espacio público limpio y en buen mantenimiento.
3. A recibir información veraz y adaptada a la comprensión de la persona interesada.
4. A realizar consultas mediante diferentes canales de información: presencial, telefónica y electrónica.
5. A conocer toda la información que sea de carácter público y tener acceso a ella.
6. Derecho a la confidencialidad y protección de los datos aportados por la persona demandante.

3.3. Responsabilidades

Es responsabilidad de la ciudadanía, en relación a los servicios prestados por la Unidad de Obras y Servicios:

1. A respetar el espacio público.
2. A tratar adecuada y correctamente al personal.
3. A realizar un uso correcto de las instalaciones.
4. A realizar obras de carácter privado sin que alteren, afecten o perjudiquen las infraestructuras municipales.
5. A conocer y cumplir lo establecido en las ordenanzas y normativa específica del ámbito de obras y servicios.
6. A entregar documentación clara y que se ajuste a la realidad de acuerdo con lo establecido en la ordenanza.

3.4. Incumplimientos

El incumplimiento de las responsabilidades anteriormente descritas podrá acarrear las sanciones establecidas en la normativa vigente.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

4.1. En el ámbito de Obras y Servicios

De manera específica, en el ámbito de las obras y servicios, **la ciudadanía tiene la capacidad de intervenir en la actividad municipal** a través de los medios establecidos en la legislación dentro del ámbito de los servicios y mantenimiento de equipamientos e infraestructuras, es decir, **a través de los representantes de diferentes asociaciones o colectivos ciudadanos:**

- Asociaciones vecinales.
- Cualquier otro colectivo o asociación.
- A título propio como vecino o vecina de la localidad.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Unidad de Obras y Servicios se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.
- La oficina de Obras y servicios.

2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
 - 926 32 92 00
- Oficina de Obras y servicios.
 - 926 32 92 00 (EXT – 318)

3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

4. Por correo electrónico:

- sugerencias@valdepenas.es
- obras@valdepenas.es

5. A través de la web:

- A través de la carpeta del ciudadano
- Buzón web de sugerencias
 - http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1

6. A través de la aplicación móvil SmartDpeñas:

La Unidad de Obras y Servicios se compromete a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por la unidad de Obras y Servicios del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

• **PLANIFICACIÓN, ESTUDIOS, PROYECTOS E INFORMES**

La Unidad de Obras y Servicios realiza la planificación global de las labores de mantenimiento de la ciudad así como la redacción de documentos técnicos (Memorias, Proyectos, Presupuestos) para la nueva ejecución, renovación, reparación y mantenimiento de nuevos espacios urbanos, redes, infraestructuras y dependencias municipales.

Así mismo se llevan a cabo labores de asesoría, supervisión y dirección técnica, redacción de informes y documentos en las materias objeto del servicio.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Planificación de labores de mantenimiento mediante la definición de propuesta de programa de inversiones y plan de obras anual.**
- **Inspección e informes del estado de mantenimiento de la ciudad y dependencias municipales.**
- **Redacción de memorias y proyectos de nueva ejecución, reparación, renovación o mantenimiento de vías públicas, espacios urbanos, redes e infraestructuras.**
- **Supervisión de la redacción de proyectos contratados**
- **Redacción de documentos técnicos necesarios para solicitud y tramitación de subvenciones.**
- **Redacción de informes.**
- **Asesoramiento técnico a otras áreas municipales.**
- **Dirección y control técnico de obras municipales.**
- **Redacción de informes de todo tipo**

• **GESTIÓN DE PERSONAL, MATERIALES Y MAQUINARIA**

Desde la unidad de Obras y servicio se lleva a cabo la gestión administrativa del servicio así como de todo el personal asociado a ella, del inventario y mantenimiento de materiales y maquinaria.

Además, en base a las labores de **gestión se encarga de los expedientes de subvenciones, de partes de trabajo y horas extras del personal**, y de **inventarios de materiales**. Así como de la **contratación de suministros y servicios**.





• EJECUCIÓN DE PROYECTOS URBANOS Y EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES.

Este servicio incluye tareas y obra nueva, reforma, ampliación, reparación, renovación o mantenimiento de vías públicas, redes, infraestructuras y dependencias municipales ejecutadas directamente por personal del Ayuntamiento.

Las actividades principales que realiza son:

- Ejecución de proyectos de nuevas: vías públicas y espacios urbanos, redes e infraestructuras, y dependencias municipales.
- Ejecución de proyectos para renovación, ampliación, reforma, reparación y mantenimiento de: vía pública y espacios urbanos, redes e infraestructuras y dependencias municipales.
- Redacción de Informes, certificaciones y valoraciones.

• CONTRATACIÓN, CONTROL E INSPECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES Y CONTRATAS DE MANTENIMIENTO.

Desde la Unidad de Obras y Servicios se facilita el seguimiento de aquellas obras nuevas, reformas, ampliación, reparación, renovación y servicios de mantenimiento del espacio público, redes, infraestructuras y dependencias municipales no ejecutadas directamente por el personal municipal, así como su control e inspección.

Del mismo modo, se facilita la contratación, control e inspección de proyectos de nuevas vías públicas y espacios urbanos, nuevas redes e infraestructuras, y nuevas dependencias municipales. También en lo referente a proyectos para renovación, ampliación, reforma, reparación y mantenimiento de la vía pública y espacios urbanos, de redes e infraestructuras y de dependencias municipales. Con la consiguiente redacción de Informes o de expedientes de contratación de obras y contratas. Y por último la inspección de obras y contratas.

• EJECUCIÓN SUBSIDIARIA DE OBRAS.

A efectos de la gestión y ejecución subsidiaria de obras en el término municipal relativas expedientes de ruina, órdenes de ejecución o incidencias en vía pública.

La Unidad de Obras y servicios se encarga de la inspección, emisión de Informes y la propia ejecución.





• **GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS EN VÍA PÚBLICA Y DEPENDENCIAS MUNICIPALES**

Desde la Unidad de obras y servicios se **atienden las reclamaciones, sugerencias e incidencias en vía pública y dependencias municipales**, reportadas tanto por la ciudadanía como por el personal municipal, su evaluación y seguimiento así como mantener la comunicación con la persona que haya reportado la incidencia.

Las actividades que realiza son las siguientes:

- **Recogida de incidencias, sugerencias y reclamaciones.**
- **Evaluación y seguimiento de las actuaciones.**
- **Comunicación de las actuaciones derivadas.**
- **Informe y/o Partes de Trabajo**

• **GESTIONAR E INFORMAR SOLICITUDES DE OBRAS MENORES Y ESCRITOS DE DECLARACIÓN RESPONSABLE.**

Este servicio se encarga de tramitar hasta su resolución las solicitudes y escritos de declaración responsable presentadas por los ciudadanos, apertura de expediente, emisión de informes, valoración e inspección de las obras a ejecutar.

Así mismo, realiza **la gestión de expedientes, su comprobación, la emisión de informes, inspección de las Obras, y por último la valoración para liquidación ICIO y TASA.**

• **GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE DECLARACIONES DE RUINA, SEGUIMIENTO DE ÓRDENES DE EJECUCIÓN.**

Desde la Unidad de Obras y servicios, se gestionan los expedientes de declaración de ruina, vigilar y se realiza el seguimiento del cumplimiento de lo resuelto y de las órdenes de ejecución emitidas.

Las actividades que realiza a tales efectos corresponden con las siguientes labores para declaraciones de ruina y órdenes de ejecución:

- **Gestión de expedientes.**
- **Comprobación.**
- **Emisión de informes.**
- **Inspección de las Obras.**
- **Valoración de las Obras.**





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de la unidad de Obras y Servicios con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados:**

- 1. La Unidad de Obras del Ayuntamiento de Valdepeñas se compromete a conseguir itinerarios accesibles y continuos, siguiendo la guía del Plan Municipal Integral de Accesibilidad de Valdepeñas, para garantizar la accesibilidad del espacio público**

Indicadores:

- Número de obras realizadas para la mejora de la accesibilidad de las vías públicas y espacios públicos.

- 2. La Unidad de Obras del Ayuntamiento de Valdepeñas se compromete a resolver los problemas de accesibilidad de los edificios públicos de propiedad municipal, siguiendo la guía del Plan Municipal Integral de Accesibilidad de Valdepeñas, para garantizar la accesibilidad los edificios.**

Indicadores:

- Número de obras realizadas de las indicadas en el Plan Municipal Integral de Accesibilidad para garantizar la accesibilidad de los edificios públicos.

- 3. La oficina de Obras y servicios del Ayuntamiento ofrecerá un servicio de atención directa al público en horario de oficina. No obstante se compromete a agilizar los tiempos de los trámites haciendo uso de otros canales de información con el fin de prestar un servicio de consulta eficiente. Para ello se ofrecerá la posibilidad de consulta telemática y derivación hacia la unidad administrativa competente. Además se fomentará el uso de instancias electrónicas.**

Indicadores:

- Peticiones del servicio de información vía telemática.
- Instancias presentadas electrónicamente.
- Consultas derivadas a la unidad administrativa competente.



- 4.** La respuesta del Ayuntamiento de Valdepeñas se medirá según la capacidad de atender una incidencia. Se dará respuesta a todas las incidencias en función de su gravedad y la posibilidad de riesgo o accidente, resolviendo de oficio y de forma inmediata aquellas que se evalúen como más graves. El resto de incidencias se derivarán en partes de trabajo que se irán resolviendo en función de su grado de afección a la ciudadanía.

Indicadores:

- Total de incidencias registradas
- Incidencias tramitadas y resueltas en el momento
- Tiempo medio de resolución de incidencias.

- 5.** Se procurará la satisfacción de la ciudadanía ofreciendo una información y asesoramiento adecuado y específico. El Ayuntamiento se compromete a resolver las consultas que no reviertan complicación en el momento y las más complejas a la mayor brevedad posible.

Indicadores:

- Número total de consultas recibidas.
- Número de consultas atendidas en el momento.

- 6.** Las incidencias serán reparadas en el menor tiempo posible para lo cual la unidad de Obras y Servicios se compromete tramitar las órdenes en el momento que se estiman las incidencias, de forma que el personal disponible tenga la notificación lo antes posible.

Indicadores:

- Total de órdenes tramitadas.
- Número de órdenes tramitadas en el momento.
- Tiempo medio de tramitación de órdenes.
- Número de incidencias resueltas.





- C
7. El ayuntamiento comunicará por carta con al menos una semana de antelación a los ciudadanos y ciudadanas afectados por labores de reparación y mantenimiento cuya estimación sea de diez días en adelante. En caso que surgiera algún imprevisto por la que se tuviera que prolongar el plazo estimado inicialmente, se volverá a comunicar a la ciudadanía afectada.

Indicadores:

- Número de obras realizadas con aviso previo.
- Tiempo medio de antelación del primer aviso.
- Número de obras en las que ha sido necesario realizar una nueva notificación.

- C
8. Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la unidad de obras y servicios tendrán una gestión y tratamiento adecuados, con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos.

Indicadores:

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de dos meses.



8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará a través de la **memoria anual de la unidad de Obras y Servicios**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

UNIDAD DE OBRAS Y SERVICIOS

Dirección	Servicios administrativos de Obras y Servicios Calle Juan Alcaide nº 9. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 32 92 00 (Ext. 318) 926 31 26 34
Email	obras@valdepenas.es
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
Otra información de interés	Existen varios parkings en las inmediaciones.

