



# CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Obras

---

# INTRODUCCIÓN

La Concejalía de Obras se divide en dos departamentos: Por un lado Vías y Obras. Por otro el de mantenimiento de edificios públicos. El primero tiene entre sus objetivos la conservación y mantenimiento de todas las vías públicas, el alumbrado público y semáforos, la conservación de las fuentes ornamentales y la coordinación con las compañías de servicios que discurren por vía pública. Los criterios que priorizan nuestras actuaciones son los de accesibilidad, durabilidad y ornato público en la obra ejecutada, así como la facilidad en la ejecución y en el posterior mantenimiento y reposición. De este modo se garantiza tanto la seguridad peatonal como rodada en el municipio de Torrejón de Ardoz.

Los objetivos concretos del Departamento son:

- Mantenimiento de aceras, calzadas y vías de acceso a la ciudad.
- Conservación del alumbrado público, semáforos y señales luminosas, y transición hacia formas de energía más eficientes energéticamente.
- Mantenimiento de fuentes ornamentales.
- Señalización definitiva y provisional, tanto para actos festivos como situaciones de emergencia o provisionales.
- Obras y ocupaciones de vía pública por terceros.
- Relaciones con las compañías de servicios y administraciones: MITECO, MITMA, Canal De Isabel II, Compañías eléctricas y de telefonía, Comunidad de Madrid.
- Canalización de todas las obras de las diferentes Concejalías del Ayuntamiento a través de este Departamento.

El departamento de Mantenimiento de Edificios del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz se encarga de conservar y mantener en las mejores condiciones de operación y confort las infraestructuras e instalaciones de los equipamientos municipales de uso público, que son básicamente: edificios corporativos, bibliotecas, instalaciones deportivas, centros culturales, comisarías de policía local, centros cívicos, centros educativos, etc...

La misión del Servicio es atender de una forma coordinada todas las funciones que permitan el uso de los edificios y de las instalaciones municipales en las máximas condiciones de confort y seguridad posibles. Las actuaciones del personal técnico del Servicio de Mantenimiento de Edificios siempre tendrán como eje conductor prioritario el cumplimiento de la normativa asociada a cada una de las infraestructuras poniendo especial cuidado y vigilancia en los aspectos relacionados con la seguridad de las personas y las infraestructuras.

Nuestros valores son los siguientes: eficiencia, eficacia, seguridad, concienciación medioambiental, innovación, sostenibilidad energética y cuidado del medio ambiente urbano.

# RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

La relación de los servicios prestados en vía pública son los siguientes:

**1 Gestión de los siguientes servicios:**

- Conservación de infraestructuras de la vía pública.
- Servicios Energéticos y Alumbrado Público.
- Grupos semafóricos y señales de tráfico luminosas.
- Fuentes ornamentales.

**2 Atención de incidencias y actuaciones de urgencia.**

El Departamento de Vía Pública ofrece un servicio de atención y resolución de incidencias de la manera más rápida y eficiente posible. Esta comunicación se realiza a través de la plataforma establecida por el Departamento de Vía Pública en la intranet municipal. Por este mismo medio se atenderán las urgencias que se produzcan de manera imprevista y que impliquen la necesidad de dar la máxima prioridad en la intervención.

**3 Mantenimiento preventivo**

El mantenimiento preventivo de la vía pública se realiza de acuerdo con la normativa y las buenas prácticas constructivas, y se programa con antelación según las solicitudes y las exigencias de conservación de las infraestructuras, con el objetivo de prolongar su vida útil. Se presta especial cuidado a todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad de las personas.

**4 Mantenimiento correctivo**

Una vez analizadas las incidencias se proponen y ejecutan obras de conservación de vía pública, siguiendo siempre las normativas técnicas actualizadas. La ejecución se realiza de la manera más rápida posible para volver a garantizar el funcionamiento correcto de las instalaciones y vía pública.

**5 Redacción de proyectos**

El Departamento de Vía Pública redacta proyectos para acometer la renovación integral de diversas aceras y calzadas con la finalidad de

conseguir una mejora en las condiciones del tránsito peatonal, así como en la seguridad, adaptando los itinerarios peatonales a la actual normativa de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

Todos nuestros proyectos incluyen medidas de innovación tecnológica y de ciudades inteligentes (Smart Cities) para favorecer la sostenibilidad energética.

En función de la disponibilidad del personal técnico del Departamento, en ocasiones también se contrata personal técnico externo que supervisa la elaboración de determinados proyectos.

#### **6 Contratación y gestión de los consumos municipales**

Gestión de los contratos de suministros de agua, electricidad y gas de las infraestructuras municipales, en las mejores condiciones del mercado posibles favoreciendo la contratación de energía procedente de fuentes renovables.

El Ayuntamiento tiene contratada una empresa de eficiencia energética.

#### **7 Contratación y ejecución de obras del Departamento**

Algunas de las tareas asumidas en este ámbito son:

- Coordinación con el Servicio de Contratación a la hora de tramitar los expedientes de contratación de obras, instalaciones y suministros.
- Seguimiento, control y recepción de las obras.

Además, se da supervisión y apoyo al resto de Concejalías en el desarrollo de sus actividades.

#### **8 Concesiones en la vía pública**

Desde el Departamento se tramitan las diferentes licencias de concesiones en vía pública: ocupaciones temporales y permanentes, obras por terceros y licencias de cala en vía pública, pasos de carruajes, ocupaciones de vía pública con explotación para veladores, mercadillos y festejos, etc.

#### **9 Gestión presupuestaria**

Gestión del presupuesto anual relacionado con las obras, servicios y suministros necesarios de los contratos adscritos al Departamento: contactos con los proveedores, solicitud y aprobación de presupuestos, tramitación y conformación de facturas, seguimiento de pagos, liquidación, etc

La relación de los servicios prestados en Mantenimiento de Edificios Públicos son los siguientes:

**1 Atención de incidencias**

El Servicio de Mantenimiento de Edificios ofrece un servicio de atención y resolución de incidencias al personal responsable de la gestión de los diferentes equipamientos municipales, de la manera más rápida y eficiente posible. Esta comunicación se realiza a través de la plataforma establecida por el Servicio de Mantenimiento de Edificios en la intranet municipal.

**2 Mantenimiento preventivo**

El mantenimiento preventivo de las instalaciones, de acuerdo con la normativa y las buenas prácticas constructivas, es de tipo específico y se programa con antelación según las solicitudes y las exigencias de los edificios y la maquinaria en funcionamiento. El objetivo de este tipo de mantenimiento es prever las degradaciones de la maquinaria que puedan producir averías en el futuro.

**3 Mantenimiento correctivo**

Un vez producidas las incidencias (agua, luz, climatización, alarmas, obras civiles, etc...) se llevan a cabo las correspondientes reparaciones, programándolas con criterios técnicos y de la manera más rápida posible para volver a garantizar el funcionamiento correcto de los equipamientos.

**4 Actuaciones de urgencia**

El Servicio de Mantenimiento de Edificios también atenderá las urgencias que se produzcan de manera imprevista en cualquier momento en los equipamientos municipales y que impliquen la necesidad de dar la máxima prioridad en la intervención. De hecho, se actúa de manera inmediata para garantizar la integridad y la seguridad de las personas y de las instalaciones donde se han producido las incidencias.

**5 Redacción de proyectos**

El Servicio de Mantenimiento redacta proyectos de nuevas instalaciones, recambios y/o reparaciones de las existentes, así como de obra civil y edificatoria a los equipamientos municipales.

En función de la disponibilidad del personal técnico del Servicio, en ocasiones también se contrata personal técnico externo que supervisa la elaboración de determinados proyectos.

Por otro lado, también se da asesoramiento, si se requiere, a personal técnico de otros ámbitos de proyectos y obras para establecer criterios sobre el diseño de edificios y de instalaciones relacionadas con el futuro mantenimiento.

**6 Contratación y gestión de los consumos municipales**

Gestión de más de 200 contratos de suministros de agua, electricidad y gas de los edificios municipales, así como de la iluminación pública.

**7 Contratación y ejecución de obras relacionadas con el mantenimiento**

Algunas de las tareas asumidas en este ámbito son:

- Coordinación con el Servicio de Contratación a la hora de tramitar los expedientes de contratación de obras, instalaciones y suministros. Concretamente, el Servicio de Mantenimiento se encarga de redactar los correspondientes informes de licitación y adjudicación, así como los pliegos técnicos y administrativos de las licitaciones municipales atribuidas a este servicio.
- Seguimiento, control y recepción de las obras de mejora del mantenimiento de las instalaciones.

**8 Gestión energética**

Algunas de las funciones asumidas en este ámbito son:

- Contratación y gestión de los consumos municipales en las mejores condiciones del mercado posibles favoreciendo la contratación de energía procedente de fuentes renovables. (Tenemos a una empresa de eficiencia energética contratada)
- Análisis y optimización de la contratación de las pólizas municipales de consumos.
- Análisis y seguimiento de los consumos de la maquinaria municipal, con el objetivo de reducir los costos i la huella de carbono de edificios públicos.
- Puesta en marcha de dispositivos y sistemas tecnológicos basados en la telegestión de los equipos, para favorecer la reducción de los consumos y aumentar el confort de las instalaciones.
- Estudios para la implementación de otras medidas de innovación tecnológica y de ciudades inteligentes (Smart Cities) para favorecer la sostenibilidad energética.

**9 Gestión presupuestaria**

Gestión del presupuesto anual relacionado con las obras, servicios y suministros necesarios para el mantenimiento de los edificios: contactos con los proveedores, solicitud y aprobación de presupuestos, tramitación y conformación de facturas, seguimiento de pagos, liquidación, etc.

Destinatarios/as:

Los/las destinatarios/as de las actuaciones del Servicio de Mantenimiento de Edificios son todo aquel personal responsable de equipamientos municipales, aunque el resultado de nuestro trabajo revierta en la ciudadanía en general.

Cómo solicitar el servicio:

Los/las responsables de los equipamientos municipales pueden ponerse en contacto con el Servicio de Mantenimiento por las vías habituales de comunicación. A través de la intranet se pueden encontrar formularios y protocolos para formalizar las peticiones.

En el caso de que la ciudadanía quiera hacer alguna petición relacionada con el mantenimiento de los edificios, la persona deberá dirigirse a los/las responsables de los equipamientos, en ningún caso al Servicio de Mantenimiento. Los responsables de los equipamientos se encargarán de valorar las peticiones y trasladarlas al Servicio de Mantenimiento si lo consideran oportuno.

El Servicio de Mantenimiento se encarga del cuidado de las instalaciones por lo que respecta a la calefacción y climatización, elevadores, sistemas de alarmas, sistemas de detección y extinción de incendios, sistemas de saneamiento y bombeo, obra civil, instalaciones de luz, instalaciones de agua fría y agua caliente sanitaria, instalaciones de gas y de otras instalaciones.



# COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Mantener reuniones de coordinación con jefes/as de servicios y responsables de los equipamientos.
2. Implantar la Telegestión para controlar a distancia la maquinaria municipal y favorecer la reducción de consumos.
3. Implantar medidas de ahorro energético en las instalaciones municipales.
4. Atender y/o intervenir en el 90% de las peticiones recibidas.

Cuando no se alcanzan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información:

- Causas de los incumplimientos.
- Quejas recibidas.
- Acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación.

# DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Disponer de las infraestructuras municipales en las mejores condiciones de mantenimiento, confort y seguridad.
- Recibir una atención adecuada a las incidencias que se comunican.
- Resolución de trámites de concesión de licencias en vía pública en el tiempo determinado en las solicitudes.
- Obtener información rápida y eficaz de las actuaciones de mantenimiento programadas, en proceso y finalizadas, así como el derecho de participar en la correspondiente determinación cuando sea posible.
- 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

En cuanto a edificios públicos los derechos son:

## Derechos

- Los/las gestores/as responsables de los equipamientos tienen el derecho a disponer de las instalaciones municipales en las mejores condiciones de mantenimiento, confort y seguridad, para ofrecer unos servicios de calidad a los usuarios y usuarias de los equipamientos.
- También tienen derecho a estar informados/as en todo momento de las actuaciones de mantenimiento programadas, en proceso y finalizadas, así como el derecho de participar en la correspondiente determinación cuando sea posible, aunque por lo que se refiere a los aspectos técnicos se atenderá a lo que prevé la normativa de referencia en todo momento.
- Derecho a hacer uso de los espacios y de los servicios de las instalaciones municipales de acuerdo con las normas específicas de funcionamiento de los espacios.
- Deber de respetar los derechos de los/as otros/as usuarios/as y del personal de las instalaciones.

- Deber de tratar con consideración todos los bienes de las instalaciones y las pertinencias del resto de usuarios/as.
- Deber de respetar los procedimientos, las normas de comportamiento y seguridad de las instalaciones que han sido elaboradas para la protección de las personas, recursos e instalaciones.

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del Departamento y al resto de los usuarios.
- Hacer uso de los espacios y de los servicios de las instalaciones municipales de acuerdo con las normas específicas de funcionamiento, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles, así como colaborar en su mantenimiento y limpieza.
- Cumplir con el horario, las normas de uso, seguridad y requisitos determinados en las condiciones establecidas por el Departamento, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal del mismo.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Departamento.

En cuanto a Edificios públicos:

## Responsabilidades

- Los/las gestores/as de los equipamientos han de velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad de las instalaciones.
- Han de informar de las incidencias que se produzcan en los equipamientos de la manera más rápida y clara posible, recogiendo la máxima información para evaluarla desde el punto de vista técnico.
- Han de estar disponibles para el personal de Mantenimiento de Edificios, a fin de acompañar al personal técnico para evaluar las incidencias comunicadas, así como la atención a los posteriores industriales que el Servicio pueda derivar para las reparaciones correspondientes.
- Han de permanecer presentes en casos de urgencia hasta que el personal técnico del Servicio de Mantenimiento de Edificios evalúe la incidencia y hasta que esté estabilizada para asegurar la integridad del edificio y las instalaciones intentando minimizar las consecuencias del problema.

- Como responsables de los equipamientos deberán de custodiar juegos de llaves suficientes de todo el equipamiento, que den acceso a todas las instalaciones y dependencias a las que se deba de acceder para atender incidencias de mantenimiento (por ejemplo cubiertas, porterías de vecindario comunitarias, etc...).
- Así mismo, será necesario que mantengan perfectamente actualizado los juegos de llaves a la Policía Local para que los agentes puedan acceder a cualquier lugar del equipamiento.
- Han de respetar los criterios definitivos para el Servicio de Mantenimiento en todo aquello que hace referencia al uso de los edificios e instalaciones para garantizar una gestión adecuada.
- Han de velar por el respeto a las instalaciones por parte de los usuarios/as de acuerdo con los criterios de mantenimiento de edificios y de acuerdo con el cumplimiento de todo lo establecido en los planes de autoprotección y/o evacuación de cada uno de los equipamientos.
- Han de velar por el ahorro energético y de consumos de los equipamientos municipales, así como también llevar a cabo tareas de concienciación dirigidas al personal que trabaja y a las personas usuarias de la instalación para reducir la huella de carbono de la actividad del equipamiento.

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

## **Canales de participación**

- Las diferentes Concejalías podrán colaborar con el Departamento de Vía Pública a través de la asistencia a las reuniones periódicas de coordinación entre las personas responsables de los servicios y/o personal técnico del Departamento.
- La ciudadanía puede participar y colaborar en la mejor continua y desarrollo a través de las comunicaciones de incidencias en el correo electrónico habilitado al efecto.

## **Compensaciones en caso de incumplimiento**

En caso de incumplimiento se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a término para evitar casos similares.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Para facilitar la formulación de quejas, sugerencias y consultas de las personas responsables del Departamento, se ofrecen los siguientes canales de contacto: reuniones de coordinación, correo electrónico, comunicación telefónica, formulación de demanda por escrito, etc...

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora de las actividades desarrolladas por el Departamento, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El Buzón de Quejas y Sugerencias para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención al ciudadano, situada en la Plaza Mayor nº 1.

# NORMATIVA

- Plan General de Ordenación Urbana de Torrejón de Ardoz.
- Ordenanzas del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Recomendaciones para el proyecto y diseño del viario urbano del Ministerio de Fomento.
- Norma para redes de saneamiento, versión 3.2020 del Canal de Isabel II.
- Norma 5.2-IC sobre drenaje superficial, modificada por la Orden FOM/185/2017, de 10 de febrero.
- Norma 8.1-IC sobre señalización vertical aprobada por la Orden circular 38/2016 sobre la aplicación de la disposición transitoria única de la Orden FOM/534/2015, de 20 de marzo.
- Norma 8.2-IC sobre marcas viales.
- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión del R.D. 842/2002 de 2 Agosto (B.O.E. 242 de 18 septiembre de 2002)
- Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Real decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Ley 16/2002 de protección contra la contaminación acústica.
- 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

En Edificios Públicos:

Normativa

Seguridad estructural

- Documento básico SE. Seguridad estructurales. Exigencia básica SE 1: Resistencia y estabilidad

Seguridad en caso de incendios y ocupaciones

- CTE DB SI Seguridad en caso de Incendio. Instalaciones de protección contra incendios
- Documento básico SI 1 propagación interior y SI 2 propagación exterior
- Documento básico SI 2
- Documento básico SI 3
- Documento básico SI 4 detención, control y extinción del incendio
- Documento básico SI5 intervención de los bomberos
- Documento básico SI 6 resistencia al fuego de la estructura
- RD 314/2006 “Código Técnico de la Edificación” BOE 28/03/2006
- Condicionantes urbanísticos y de protección contra incendios en los edificios complementarios a la NBE-CPI-91RD 241/94 (DOGC: 30/1/95)

- Clasificación de los productos de construcción y de los elementos constructivos en función de las propiedades de reacción y de resistencia para hacer frente al fuego RD 312/2005 (BOE: 2/04/2005)
- Reglamento de Seguridad Contra Incendios en Establecimientos Industriales (RSCIEI) RD 2267/2004, (BOE: 17/12/2004) Reglamento de Instalaciones de Protección contra incendios RD 1942/1993

#### Seguridad de utilización y accesibilidad

- CTE DB SU Seguridad de utilización
- SUA-1 Seguridad ante el riesgo de caídas
- SUA-2 Seguridad ante el riesgo de impacto o enganchadas
- SUA-3 Seguridad ante el riesgo de aprisionamiento.
- SUA-5 Seguridad ante el riesgo causado por situaciones de alta ocupación
- SUA-6 Seguridad ante el riesgo de ahogamiento
- SUA-7 Seguridad ante el riesgo causado por vehículos en movimiento
- RD 314/2006 “Código Técnico de la Edificación” BOE 28/03/2006

#### Instalaciones

- Reglamento de Instalaciones térmicas en edificios (RITE)
- Relación de normativa de aplicación:
- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión del R.D. 842/2002 de 2 Agosto (B.O.E. 242 de 18 setiembre de 2002)

#### Legionela

- Real decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.

## Otros

- Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Documento básico HS. Salubridad. Higiene, salud y protección del medio ambiente.
- Documento básico HE ahorro de energía y sección HE 1 limitación de la demanda energética.
- Locales y establecimientos de pública concurrencia: Ley 11/2009, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas y decreto 112/2010, por el que se aprueba el Reglamento de esta Ley.
- Norma básica de la edificación NBE CA-88 "Condiciones Acústicas de los Edificios".
- Ley 20/2009 de prevención y control ambiental de las actividades.
- Real decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Ley 16/2002 de protección contra la contaminación acústica.
- Ley 3/2010 de prevención y seguridad en materia de incendios en establecimientos, actividades, infraestructuras.
- Ordenanzas del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz



[www.ayto-torrejon.es](http://www.ayto-torrejon.es)

Diciembre de 2024