

CARTA DE SERVICIOS

MANTENIMIENTO

VIA PÚBLICA

2023



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores.....	5
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	11
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	13
6. Canales de participación	14
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	14
8. Normativa	14
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	18
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	19

1. Identificación

Nombre del Servicio	Mantenimiento de la Vía Pública
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección Servicios Territoriales y Vivienda
Equipo responsable	Gloria Tormo i Bernad, jefa del servicio de Mantenimiento de Vía Pública Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
Dirección	Plaza del Olimpo, 3
Horario	De lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas Para visitas presenciales es necesario pedir cita previa, y con carácter general jueves de 10 a 12h.
Teléfono	93 462 40 00 ▪ Pavimentación, ext. 3559 ▪ Iluminación, ext. 3557 ▪ Alcantarillado, ext. 3563 ▪ Escaleras mecánicas, ext. 3557 ▪ Señalización y semaforización, ext. 3556 ▪ Actuaciones de compañías de servicios en la vía pública, ext. 3563
Web	www.gramenet.cat
Direcciones electrónicas	▪ Pavimentación: tormobg@gramenet.cat ▪ Iluminación: caceresrm@gramenet.cat ▪ Alcantarillado: sanchezsc@gramenet.cat ▪ Escaleras mecánicas: caceresrm@gramenet.cat ▪ Señalización y semaforización: ollemm@gramenet.cat ▪ Actuaciones de compañías de servicios en la vía pública: sanchezsc@gramenet.cat

2. Misión y valores

Nuestra misión es contribuir a hacer de Santa Coloma de Gramenet una ciudad agradable para vivir y de calidad urbana, mediante la mejora continua de la seguridad, el confort y la accesibilidad de las vías públicas, parques y jardines. Para conseguirlo contamos con la profesionalidad de nuestro equipo técnico y la participación de los vecinos y vecinas de la ciudad.

Los valores que nos guían para llevar a cabo nuestra labor son la responsabilidad, el compromiso y la honestidad en nuestro trabajo. Otros principios de buen gobierno que nos

inspiran son: gestión sostenible, proximidad, eficiencia y eficacia de los recursos públicos, trabajo en equipo, respeto al medio ambiente natural y urbano, seguridad y salud de los/las trabajadores/as, innovación y eficiencia energética.

3. Servicios

3.1. Servicios generales

- Asesoramiento y colaboración en obra nueva municipal
- Elaboración de proyectos y propuestas técnicas
- Dirección y ejecución de obras de los proyectos realizados desde el servicio de mantenimiento
- Redacción de los pliegos técnicos y administrativos para el proceso de la contratación de empresas de servicios
- Supervisión de los contratos de servicios de mantenimiento
- Gestión de la Brigada Municipal
- Gestión económica del servicio
- Elaboración de informes y documentación propios y externos
- Colaboración, supervisión y control económico de programas de Planes de Ocupación
- Gestión con entidades supramunicipales
- Participación en acciones formativas

Destinatarios/as: Equipo directivo, político y técnico, servicios internos del Ayuntamiento, instituciones y empresas contratadas.

Cómo solicitar el servicio: A través de las diferentes vías de contacto con el Servicio.

3.2. Servicios específicos

A continuación se relacionan las labores específicas del Servicio de Mantenimiento de la Vía Pública. Algunas de estas funciones se contratan a empresas externas mediante concursos de pública concurrencia. En este caso, el Servicio de Mantenimiento vela por el seguimiento y control de las condiciones del contrato firmado con cada una de las empresas.

3.2.1 Pavimentación de calles

- El mantenimiento de la pavimentación de las calles comporta, entre otras, las siguientes funciones: mantenimiento preventivo y correctivo, programación del trabajo, seguridad de terceros, obras y intervención de mejora y control presupuestario. Empresa externa contratada bajo la dirección del Servicio de Mantenimiento: Josep Garcia Excavacions, S. A. tel. de contacto: 93 420 96 96.
- Instalación, conservación, reparación y/o sustitución del mobiliario urbano (pilonas, barandas, placas de calle...). Estas tareas las realizan la Brigada Municipal, los Planes de Ocupación y la empresa anteriormente mencionada.

3.2.2 Licencias de vado

Concesión de licencias y tramitación de expedientes de vados de la vía pública. Las principales tareas son: inspección de vados, concesión de altas, bajas y cambios de nombre de vados y ejecuciones subsidiarias vinculadas.

Destinatarios/as:	Ciudadanos/as
Cómo solicitar el servicio:	Presencial en la Oficina de Atención e Información al Ciudadano (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Para consultas técnicas de forma telefónica o con carácter general a Servicios Territoriales jueves de 10 a 12h Las descripciones de los trámites relacionados está en la Sede electrónica de la página web, en el apartado Trámites, dentro de <i>Circulación, vehículos, transporte y aparcamientos</i> .

3.2.3 Iluminación pública

- Elaboración de planes específicos: Plan Director de Iluminación, Plan de Contaminación Lumínica, Plan integral de actuación i prevención de la seguridad mecánica, Plan de gestión energética y ambiental, prospectivas de futuro, análisis de diferentes alternativas tecnológicas, planificación del territorio en el apartado servicios básicos, etc.
- El mantenimiento y mejora de la iluminación pública comporta, entre otras, las siguientes funciones: atención a las averías, mantenimiento preventivo, seguimiento del control técnico-legal y corrección de las deficiencias detectadas en las inspecciones, control de consumo de energía, seguridad electrónica y mecánica (corrosión), obras de mejora, control presupuestario. La empresa externa contratada para llevar a cabo estas funciones bajo la dirección del Servicio de Mantenimiento es Electricidad Boquet, SL, teléfono 937990212, correo electrónico boquet@boquet.cat.
- Control de calidad. El control de calidad sobre las labores que se realizan en relación al mantenimiento de la iluminación municipal está externalizado y contratado a la empresa externa especializada Miatec Innova S.L. tel. 933 113 974, miatec@miatec.cat. Bajo la dirección municipal, esta empresa supervisa y analiza el funcionamiento habitual de la iluminación y hace propuestas de mejora. En función de sus valoraciones, el Servicio de Mantenimiento toma decisiones e implementa las actuaciones que han de garantizar el buen estado presente y futuro de las instalaciones.

3.2.4 Alcantarillado público

- Seguimiento y actualización del Plan Director del Alcantarillado, plan que define líneas y directrices a seguir en la renovación y mantenimiento de toda la red municipal.
- La limpieza y el mantenimiento del alcantarillado comporta, entre otras, las siguientes funciones: limpieza de colectores, imbornales y rejillas, cambio de rejillas y tapas de pozo en mal estado, arreglos de colectores con deficiencias estructurales, sustitución y nueva construcción de colectores, imbornales, pozos e interceptores, atención de urgencias, etc. La empresa externa contratada para llevar a cabo estas funciones, bajo la dirección del Servicio de Mantenimiento, es Fomento de Construcciones y Contratas S.A., tel. 93 223 12 44. El contrato con esta empresa no incluye: la limpieza o arreglo de sumideros privados (tubo que va desde la fachada de un edificio hasta conectar con el alcantarillado público, normalmente a mitad de calle) ni la atención a urgencias por mal funcionamiento de sumideros privados.
- Asesoramiento técnico y normativo a nuevas conexiones (sumideros) solicitadas por particulares. El Servicio de Mantenimiento de la Vía Pública ofrece asesoramiento a particulares de las condiciones técnicas a cumplir en la construcción o arreglos de sumideros particulares. También entrega datos cartográficos del alcantarillado municipal para ejecutar en buenas condiciones las conexiones particulares.

Destinatarios/as:	Ciudadanos/as
Cómo solicitar el servicio:	Presencial a la Oficina de Atención e Información al Ciudadano (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ . Las descripciones de los trámites relacionados está en la Sede electrónica de la página web, al apartado Trámites, dentro de Territorio, urbanismo y vivienda como obra menor.

3.2.5 Escaleras y otros accesos mecánicos de la vía pública

- Mantenimiento de los diferentes accesos mecánicos que hay en las vías públicas de la ciudad: 35 escaleras, 9 rampas, 3 ascensores verticales y 1 ascensor inclinado. Las tareas que se asumen son básicamente la supervisión de la correcta ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo, así como la implementación de mejoras sobre las instalaciones eléctricas y las cámaras de seguridad asociadas a los accesos.
- Gestión y optimización del funcionamiento de los accesos mecánicos a través de las siguientes actuaciones: supervisar el correcto funcionamiento de las instalaciones; controlar las averías, su resolución y el tiempo de respuesta; hacer el seguimiento de datos sobre el uso de los accesos; controlar los compromisos contractuales adquiridos por la empresa adjudicataria del servicio; optimizar los horarios de funcionamiento de los accesos mecánicos; implementar acciones correctivas y de mejora.
- Garantizar el correcto funcionamiento del centro de control del sistema de los accesos mecánicos, así como, el software de monitorización de imágenes en tiempo real y la recepción de imágenes.

La empresa externa contratada para llevar a cabo estas funciones, bajo la dirección del Servicio de Mantenimiento de Vía Pública, es Thyssenkupp Elevadores SL, tel. 93 322 58 90, correo electrónico barnaespeciales.tkees@thyssenkrupp.com

3.2.6 Señalización y semaforización

- Gestión y mantenimiento de la red semafórica: revisión del estado de la red y del buen funcionamiento, reparación de desperfectos y desajustes, limpieza de elementos de la red, inspección, vigilancia y comprobación de la obra civil específica de la instalación, soporte a la red con elementos provisionales, para dar respuesta a necesidades derivadas de obras o avería y diseño y programación de los cruces semafóricos.
- Gestión y mantenimiento de la señalización de código y de las marcas viales: instalación, mantenimiento y reparación de la señalización vertical y horizontal, y de elementos de seguridad viaria y disuasivos, mantenimiento de la señalización informativa y de orientación para vehículos y para peatones.
 - Gestión, mantenimiento y nuevas propuestas de las zonas de estacionamiento: zonas de carga y descarga, reservas de estacionamiento para personas con diversidad funcional o REMs (públicas y privadas), zonas de estacionamiento para motocicletas, ciclomotores y bicicletas.

La empresa externa contratada para llevar a cabo las funciones de semaforización, bajo la dirección del Servicio de Mantenimiento de Vía Pública, es ARS 93, Reparación y Mantenimiento S.L. , tel. 93 464 28 72, correo electrónico ars93@ars93.com.

3.2.7 Gestión del mobiliario urbano

Gestión del siguiente mobiliario urbano: marquesinas, oppis publicitarios, columnas de libre expresión, paneles informativos, sanitarios de uso exclusivo para los conductores del transporte urbano.

Destinatarios/as:	Empresas y ciudadanos
Cómo solicitar el servicio:	A través de los diferentes canales de contacto con el Servicio y con el Área Metropolitana de Barcelona, gestora del mantenimiento de marquesinas y oppis publicitarios

3.2.8 Gestión y comunicación de las afectaciones en el tránsito

Gestión y comunicación de afectaciones en el tránsito motivadas por diferentes circunstancias: cortes de calles, ocupación de calzadas y reservas puntuales de estacionamiento.

Destinatarios/as: Ciudadanos/as que necesitan cortar y/o afectar el tránsito para cualquiera de las circunstancias antes mencionadas.

Cómo solicitar el servicio: Presencial en la Oficina de Atención e Información al Ciudadano (OIAC) con cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web municipal.

Las descripciones de los trámites relacionados están en la Sede electrónica de la página web, en el apartado Trámites, dentro de *Vía Pública*.

3.2.9 Relaciones con compañías de servicio

- Concesión de licencias de obras a la vía pública a las diferentes compañías privadas de servicios: agua, electricidad, gas, telefonía, fibra óptica...
- Seguimiento y control de las obras de las diferentes compañías de servicios. Se realiza un seguimiento de la planificación de las diferentes licencias solicitadas para coordinar trabajos entre diferentes compañías
- Interlocución con las diferentes compañías privadas de servicios de cualquier aspecto relacionado con los intereses municipales y de los vecinos y vecinas de la ciudad:

Esta interlocución no incluye:

- Solicitud y/o tramitación de licencias para particulares.
- Reclamaciones a compañías privadas en nombre de particulares.

3.2.10 Atención a la ciudadanía

- Gestión y resolución de las disconformidades y sugerencias de la ciudadanía referentes a la vía pública: pavimentos, pilonas, barandas...
- Información presencial y directa mediante reuniones con las asociaciones vecinales del estado de las obras y/o planificación de actuaciones.
- Resoluciones de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas.

Destinatarios/as: Los/las destinatarios/as de todos los servicios que ofrecen Mantenimiento de Vía Pública son básicamente los/las ciudadanos/as de Santa Coloma, así como instituciones públicas y empresas privadas

Cómo solicitar los servicios: Online, a través de las Quejas y sugerencias de la web del Ayuntamiento.
Presencial, a la Oficina de Atención e Información al Ciudadano (OIAC). Pueden pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o mediante la web municipal.

Telefónicamente y/o para solicitar vista presencial al Servicio de Mantenimiento de Vía Pública, teléfono 93 462 40 00. Pueden pedir por la extensión correspondiente según el tema

a tratar, tal como consta en el apartado 1. Identificación. Con carácter general las atenciones serán los jueves de 10 a 12 de la mañana.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
Pavimentación y mobiliario	
1	Iniciar como mínimo el 80% de las reparaciones de aceras y calzadas que impliquen riesgo, en menos de 24 horas desde el momento que la incidencia se notifica al servicio. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.
2	Iniciar como mínimo el 80% de las reparaciones del mobiliario urbano que impliquen riesgo, en menos de 24 horas desde el momento que la incidencia se notifica al servicio. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.
3	Anunciar los cortes de calles por actuaciones de mantenimiento con una antelación de una semana, y no recibir más de 10 quejas por este motivo. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
4	Publicar en los medios de comunicación municipal los cortes de calles con una semana de antelación. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
Iluminación	
5	Aportar información sobre la iluminación pública de la ciudad, en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona. ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.
6	Mantener un sistema de control de calidad de la iluminación municipal. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.
Alcantarillado	
7	Limpiar un 25% de la red de alcantarillado. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.

	▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo anual mínimo del 22%. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, estableciendo como objetivo el 25%.
8	Limpiar como mínimo el 50% de las unidades de imbornales y rejillas del alcantarillado. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
9	Colocar 60 tapas nuevas de pozos y rejillas. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo como mínimo de 70 tapas. ▪ Modificado en sesión de Pleno de 26 noviembre de 2019 con un objetivo anual de 60 tapas.
10	Arreglar como mínimo 40 metros de tubulares de la red del alcantarillado. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo mínimo de 45 metros de tubulares ▪ Modificado en sesión de Pleno de 26 noviembre de 2019 con un objetivo mínimo de 40 metros de tubulares.
11	Atender más de un 85% de las actuaciones de urgencia. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
Accesos mecánicos	
12	Garantizar el buen funcionamiento de las escaleras, ascensores y rampas mecánicas en un 90% mínimo del horario establecido. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
13	Donar respuesta en un tiempo medio de 90 minutos a las incidencias ordinarias de los accesos mecánicos, desde el momento en que son detectadas. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
Señalización y semáforos	
14	Supervisar diariamente las instalaciones semaforicas según los itinerarios establecidos. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
15	Resolver el 60% de las incidencias anuales relacionadas con la señalización vertical y horizontal. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017 con un objetivo anual del 70%. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual del 60 %

16	Dar respuesta como máximo en 3 días, al 85% de las solicitudes de cortes de calles. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
17	Dar respuesta como máximo de 5 días al 15% de solicitudes de cortes de calle. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
Relaciones con compañías de suministros	
18	Inspeccionar, como mínimo una vez a la semana, las obras de las compañías de suministros a la vía pública (agua, luz, gas, telefonía, etc.). ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
19	Aceptar en más de un 95% de los casos las obras de reposición del pavimento que las compañías hacen cuando acaban la reparación de sus averías. ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

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. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En cas de incumpliment se seguirà 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.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de los ciudadanos y ciudadanas pueden ser diversos:

- Sugerencias dirigidas al Ayuntamiento, mediante el Buzón de Quejas y Sugerencias
- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015
- Escritos dirigidos al Servicio de Mantenimiento de la Vía Pública
- Opiniones a través de las redes sociales.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, 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 Ciudadana, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiaac/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

8.1 Pavimentación

8.1.1 Ordenanzas municipales:

- Ordenanzas municipales del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet relativas a obra nueva, rehabilitación o mantenimiento de pavimentos.
- Ordenanza de ocupación de la vía pública, 29 junio 2010

- Ordenanzas fiscales núm. 14 reguladora de la tasa por ocupación y aprovechamiento de la vía pública

8.1.2 Normativa de materiales y productos:

- Marcado CE relativo a determinados productos de construcción.
- Real Decreto 956/2008 de 6 de junio, por el que se aprueba la instrucción para la recepción de cimientos (consolidado).
- Real Decreto 605/2006 de 19 de mayo, por el que se aprueban los procedimientos para la aplicación de la norma UNE-EN 197-2:2000 en los cimientos no sujetos al marcado CE y a los centros de distribución de cualquier tipos de cemento.
- Ehe-08
- Pliego de Prescripciones Técnicas Generales para obras de carreteras y puentes de la Dirección General de Carreteras. PG-3 (Orden de 6 de febrero de 1976 y actualizaciones)
- Fabricación y almacenamiento a obra de betunes con caucho (OC 21 bis/2009)
- Artículos 542 y 543 del PG-3 (OC 24/2008)
- Uso y especificaciones de uniones y mezclas con caucho (OC 21/2007)
- Pliego de Prescripciones Técnicas Generales para Obras de Conservación de Carreteras. PG-4 (OC 8/2001).

8.1.3 Normativa de ruido:

- Real Decreto 1367/2007 de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003 de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.
- Real Decreto 1513/2005 de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003 de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a la evaluación y gestión del ruido ambiental (consolidado).
- Ordenanza de Santa Coloma de Gramenet.

8.1.4 Normativa medio ambiente

- Modificación del texto refundido de la Ley de Evaluación de Impacto Ambiental de proyectos, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de enero.
- Reglamento de desarrollo parcial de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.
- Texto refundido de la Ley de Evaluación de Impacto Ambiental de proyectos.
- Patrimonio Natural y de la Biodiversidad.
- Calidad del aire y protección de la atmósfera. PAMQUA Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.
- Reglamento por el desarrollo y ejecución de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Prevención y control integrados de la contaminación.
- Real Decreto Legislativo 1/2008 de 11 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Evaluación de Impacto Ambiental de proyectos.
- Ley 9/2006 de 28 de abril, sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente.

- Real Decreto 105/2008 de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición.
- Real Decreto 1131/1988 de 30 de setiembre, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución del Real Decreto Legislativo 1302/1986 de 28 de junio, de Evaluación de Impacto Ambiental.

8.1.5 Normativa residuos

- Modificación del Real Decreto 1481/2001, de 27 de diciembre, por el que se regula la eliminación de residuos mediante el depósito en vertederos.
- Regulación de la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición.
- Operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- Plan Nacional de Residuos de Construcción y Demolición 2001-2006
- Ley de Residuos. Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
- Plan Metropolitano de gestión de residuos municipales (PMGRM).

8.1.6 Normativa de cumplimiento obligatorio de seguridad y salud:

Generales:

- Ley del 8 de noviembre de 1995 (BOE del 10 de noviembre de 1995), sobre prevención de riesgos laborales.
- Real decreto del 17 de enero de 1997 (BOE del 31 de enero de 1997), Reglamento de los servicios de prevención.
- Orden del 27 de junio de 1997 (BOE del 4 de julio de 1997), que desarrolla el Real decreto del 17 de enero de 1997 (BOE del 31 de enero de 1997).
- Real decreto del 14 de abril de 1997 (BOE del 23 de abril de 1997), disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real decreto del 24 de marzo de 1995 (BOE del 29 de marzo de 1995), texto refundido del Estatuto de los trabajadores.

Agentes biológicos:

- Real decreto del 12 de mayo de 1997 (BOE del 24 de mayo de 1997), sobre protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.

Máquinas:

- Real decreto del 26 de mayo de 1986 (BOE del 21 de julio de 1986), Reglamento de seguridad de las máquinas (capítulo VII).
- Real decreto del 27 de noviembre de 1992 (BOE 11 de diciembre de 1992), disposiciones de aplicación de la Directiva 89/392/CEE relativa a las legislaciones de los estados miembros sobre máquinas.
- Real decreto del 27 de noviembre de 1995 (BOE del 8 de febrero de 1995), que modifica el Real decreto de 27 de noviembre de 1992 (BOE 11 de diciembre de 1992).
- Real decreto 1215/97 del 18 de Julio, disposiciones mínimas de seguridad en máquinas y equipos de trabajo.

Productos químicos:

- Real decreto del 8 de febrero de 1980 (BOE del 14 de abril de 1980), reglamento de almacenamiento de productos químicos. Real decreto del 14 de diciembre de 1983 (BOE del 20 de febrero de 1984), que modifica el artículo 3 del Real decreto de 8 de febrero de 1980 (BOE del 14 de abril de 1980).

Ruidos:

- Real decreto del 27 de octubre de 1989 (BOE del 2 de noviembre de 1989), sobre protección de los trabajadores ante los riesgos derivados de la exposición al ruido durante el trabajo.

8.2 Iluminación:

- Decreto legislativo 1/2010, de 3 de agosto de la Ley de urbanismo.
- Ley 3/2012, del 22 de febrero, de modificación del texto refundido de la Ley de urbanismo.
- Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del sector público.
- Legislación general sobre salud y riesgos laborales.
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto por el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico por Baja Tensión .
- Decreto 363/2004, de 24 de agosto, por el que se regula el procedimiento administrativo para la aplicación del Reglamento electrotécnico para baja tensión.
- Instrucción 1/2014 , de 19 de marzo, de la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial, por la que se aprueba la guía técnica del reglamento electrotécnico de baja tensión.
- Ley 6/2001, de Protección para el Medio Nocturno.
- Decreto 190/2015, de 25 de agosto, de despliegue de la Ley 6/2001, de 31 de mayo, de ordenación ambiental de la iluminación para la protección del medio nocturno (Ley y Reglamento de Contaminación Lumínica).
- RD 1890/2008, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de eficiencia energética en instalaciones de iluminación exterior.

8.3 Alcantarillado:

- Decreto legislativo 1/2010, de 3 de agosto de la Ley de urbanismo
- Ley 3/2012, del 22 de febrero, de modificación del texto refundido de la Ley de urbanismo
- Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del sector público.
- Decreto 130/2003, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios públicos de saneamiento
- Decreto legislativo 3/2003, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la legislación en materia de aguas de Cataluña.
- Reglamento metropolitano de vertido de aguas residuales
- Ordenanzas municipales
- Resta de normativa común a obras de urbanización y mantenimiento de la vía pública.

8.4 Accesos mecánicos:

- Norma UNE EN 115 Seguridad de escaleras mecánicas y andenes móviles
- Reglamento de aparatos elevadores y el mantenimiento de los mismos
- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión

8.5 Señalización y semaforización:

- Decreto legislativo 1/2010, de 3 de agosto de la Ley de urbanismo.
- Ley de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad viaria
- Dossiers técnicos de seguridad viaria del SCT
- Dossiers técnicos de movilidad de la Diputación de Barcelona
- Ordenanzas municipales

8.6 Relación con compañías de servicios:

- Ordenanzas municipales
- Normativa propia de cada compañía de servicio

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Con carácter general, los derechos y deberes de la ciudadanía ante la administración local son los citados en diferentes normativas y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (art. 13 i 14). Destacamos los siguientes:

9.1 Derechos

- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y, si procede, cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal piden la colaboración con carácter voluntario del vecindario.
- Ser informado, tras una petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con lo que dispone el artículo 105 de la Constitución.
- Exigir la prestación y, si procede, el establecimiento del servicio público correspondiente, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- Ejercer la iniciativa popular en los términos legalmente establecidos.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales al territorio.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que los han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

9.2 Responsabilidades

- Respetar las normas de usos y de convivencia.
- Deber de hacer un uso correcto y cívico de la vía pública y sus elementos
- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas los sujetos siguientes:
 - Las personas jurídicas
 - Las entidades sin personalidad jurídica
 - Los que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional citada. En todo caso, dentro de este colectivo se entienden incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
 - Los que representen un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con cada Administración.

9.3 Deberes de los particulares relativos al alcantarillado privado:

- Por lo que se refiere al saneamiento de la finca, mantener el buen funcionamiento y/o substituir el alcantarillado de la finca, la conexión que va desde fachada hasta conectar con el alcantarillado general, evitando cualquier filtración de agua al terreno y subsuelo público.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1)La oferta de servicios, 2)Los compromisos, indicadores y objetivos, 3)Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe/a del Servicio de mantenimiento de Vía Pública será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de servicios y compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas		
2018	2019	2020
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”

Información complementària a **www.gramenet.cat**