

# **CARTA DE SERVICIOS PARQUES Y JARDINES**

**2023**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

<b>1. Identificación .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Misión y valores .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Servicios.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de calidad.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Canales de participación.....</b>	<b>11</b>
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas .....</b>	<b>14</b>

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Departamento de Parques y jardines
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
<b>Equipo responsable</b>	Gloria Tormo Bernad, jefa del Servicio de Mantenimiento de Vía Pública.  Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
<b>Dirección</b>	Plaza de l'Olimp, nº 3
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	PRESENCIAL: Oficinas de Servicio Territoriales Plaza de l'Olimp, nº 3 08921 - Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) Teléfono: 934 624 000 Horario (días no festivos): de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 Para visitas presenciales es necesario pedir hora
<b>Teléfono</b>	934 624 000 extensión 3556
<b>Web / dirección electrónica</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a> (Parques y Jardines, en construcción) <a href="mailto:tormobg@gramenet.cat">tormobg@gramenet.cat</a>

## 2. Misión y valores

Planificar y mantener íntegramente los espacios verdes urbanos para garantizar a la ciudadanía los beneficios ambientales, sociales, psicosociales y económicos que aportan y que determinan la calidad de vida.

Los valores que nos guían son el respeto de la dignidad del ser humano y el respeto y el agradecimiento hacia la naturaleza urbana.

## 3. Servicios

### 3.1 Asesoramiento y colaboración en obra nueva municipal

Asesoramiento y colaboración en la redacción y supervisión de los apartados de jardinería y riego de los proyectos de urbanización pública.

Destinatarios/as: Servicio de Proyectos y Obras

Cómo solicitar el servicio: Comunicación interna

### 3.2 Gestión de limpieza y mantenimiento de las zonas verdes urbanas

- Limpieza.
- Mantenimiento de céspedes, arbustiva y arbolado.
- Mantenimiento de sablón y areneros.
- Mantenimiento de bancos y papeleras.
- Mantenimiento de riego y nuevas instalaciones.
- Mantenimiento de las fuentes de beber.
- Mantenimiento de la obra civil y sumideros.

Destinatarios/as: Ciudadanos y ciudadanas

Cómo solicitar el servicio: En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento.

Presencial en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC).

Telefónicamente para solicitar visita presencial : 934 624 000 extensión 3556

Empresa responsable del mantenimiento: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA [bcnextma@fcc.es](mailto:bcnextma@fcc.es) tel. 93.223.12.44

### 3.3 Gestión del arbolado urbano

Planificación y mantenimiento de los árboles de calles, de los parques y jardines, de los equipamientos deportivos, de los centros públicos de educación primaria y de los edificios municipales.

Las principales tarea son:

- Selección de especies.
- Poda.
- Reposición de árboles muertos.
- Desherbado.
- Abonado.
- Plan de arbolado de riesgo.

Destinatarios/as:	Ciudadanos, ciudadanas y responsables de escuelas y edificios municipales
Cómo solicitar el servicio:	En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento.  Presencial en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC). Telefónicamente para solicitar visita presencial : 934 624 000 extensión 3556 Empresa responsable del mantenimiento: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA <a href="mailto:bcnextma@fcc.es">bcnextma@fcc.es</a> tel 93.223.12.44

### 3.4 Gestión de mobiliario urbano

Mantenimiento de los bancos, papeleras y fuentes de beber de las calles y de los parques y jardines de la ciudad. Las principales tareas son:

- Instalación de bancos, papeleras y fuentes de beber.
- Mantenimiento preventivo y correctivo (pintura, reparaciones, sustituciones).

Destinatarios/as:	Ciudadanos y ciudadanas
Cómo solicitar el servicio:	En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento. Presencial en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC). Telefónicamente para solicitar visita presencial: 934 624 000 extensión 3556 Empresa responsable del mantenimiento: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA <a href="mailto:bcnextma@fcc.es">bcnextma@fcc.es</a> tel. 93.223.12.44

### 3.5 Gestión de juegos infantiles y deportivos

Mantenimiento de los juegos infantiles, juveniles, deportivos y biosaludables de los parques y jardines municipales según UNE-EN 1176 I 1177.

- Diseño de áreas de juegos de nuevas instalaciones.
- Limpieza y mantenimiento de juegos, vallas y superficies de amortiguamiento.
- Renovación de juegos.
- Inspecciones de seguridad.

Destinatarios/as:	Ciudadanos y ciudadanas
-------------------	-------------------------

Cómo solicitar el servicio: En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento.

Presencial a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC).

Telefónicamente para solicitar visita presencial : 934 624 000 extensión 3556

Empresa responsable del mantenimiento: HPC Ibérica S.L. [hps@hpc.es](mailto:hps@hpc.es) tel. 902.903.250

### 3.6 Control y lucha integrada de plagas y enfermedades de verde urbano

- Prevenir, controlar las plagas y enfermedades de los árboles, arbustivos y céspedes mediante la lucha integrada.
- Favorecer la presencia de los depredadores naturales en lugar de la utilización de productos químicos.
- Mejorar las condiciones edafológicas y biológicas de las especies vegetales para incrementar su respuesta de defensa.
- Selección de especies vegetales sin enfermedades o plagas asociadas.
- Regular el nivel de población de parásitos con tratamientos inocuos (agua y jabón).
- Protocolo de intervenciones.

Destinatarios/as: Ciudadanos y ciudadanas

Cómo solicitar el servicio: En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento.

Presencial en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC).

Telefónicamente para solicitar visita presencial : 934 624 000 extensión 3556 Empresa responsable del mantenimiento: Moix, Serveis i Obres S.L. [correu@moix.eu](mailto:correu@moix.eu) tel. 93 805 29 34

### 3.7 Telegestión de riego y ahorro de agua de las zonas verdes

Gestión de los sistemas de riego públicos :

- Proyectos y supervisión de instalaciones de riego.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Control de los consumos de los contadores de agua (riego y fuentes de beber).
- Programación de los riegos vía web.
- Detección y reparación de fugas de agua.
- Paro automático de los riegos con lluvias y viento.

Destinatarios/as: Ciudadanos y ciudadanas

Cómo solicitar el servicio: En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento.

Presencial en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC).

Telefónicamente para solicitar visita presencial : 934 624 000 extensión 3556

Empresa responsable del mantenimiento: UTE FCC Construcciones y contratadas, SA / FCC Medio ambiente, SA [bcnextma@fcc.es](mailto:bcnextma@fcc.es) tel. 93.223.12.44

### 3.8 Gestión de las zonas de ocio de perros

Limpieza y mantenimiento de las zonas de ocio de perros.

- Diseño de las zonas.
- Limpieza y desinfección de la zona.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos: vallas, sablón, dispensadores de bolsas, etc.

Destinatarios/as: Ciudadanos y ciudadanas

Cómo solicitar el servicio: En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento.

Presencial en la Oficina de Información i Atención a la Ciudadanía (OIAC).

Telefónicamente para solicitar visita presencial : 934 624 000 extensión 3556

Empresa responsable del mantenimiento: UTE FCC Construcciones y contratadas, SA / FCC Medio ambiente, SA [bcnextma@fcc.es](mailto:bcnextma@fcc.es) tel. 93.223.12.44

### 3.9 Gestión de lavabos químicos de las zonas verdes

Limpieza y mantenimiento de los lavabos químicos de las zonas verdes.

- Diseño y/o adecuación de lavabos químicos.
- Limpieza, vaciado y desinfección.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos.

Destinatarios/as: Ciudadanos y ciudadanas

Cómo solicitar el servicio: En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento.

Presencial en la Oficina de Información i Atención a la Ciudadanía (OIAC).

Telefónicamente para solicitar visita presencial : 934 624 000  
extensión 3556  
Empresa responsable del mantenimiento: UTE FCC Construcciones  
y contrata, SA / FCC Medio ambiente, SA [bcnextma@fcc.es](mailto:bcnextma@fcc.es) tel.  
93.223.12.44

### 3.10 Protección del verde urbano

Valoraciones de las afectaciones producidas a los árboles a causa de:

- Obras privadas y públicas.
- Vados.
- Accidentes.
- Vandalismo.
- Solicitudes de poda de árboles particulares.

Destinatarios/as:	Ciudadanos, ciudadanas y otros servicios municipales que intervienen.
Cómo solicitar el servicio:	En línea a través de las Quejas y Sugerencias de la web del Ayuntamiento.  Presencial en la Oficina de Información i Atención a la Ciudadanía (OIAC). Telefónicamente para solicitar visita presencial : 934 624 000 extensión 3556 Comunicación interna.

### 3.11 Colaboración con los programas de Planes de Ocupación y de prevención de drogodependencia

Soporte técnico, coordinación y seguimiento de las tareas de jardinería de los Planes de Ocupación programa ASAUPAM.

Destinatarios/as:	Grameimpuls y otros servicios municipales que intervienen.
Cómo solicitar el servicio:	Comunicación interna

## 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Incrementar hasta un 2% la calidad de la limpieza en las zonas pavimentadas de las zonas verdes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>

<b>2</b>	<b>Disminuir las molestias provocadas por el arbolado viario y no superar el 30% de quejas por este motivo.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016</li></ul>
----------	--

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 cumplan 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 caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- 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 la ciudadanía pueden ser diversos:

- 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.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción de expectativas que el Servicio de Gestión de Patrimonio pone a disposición de las personas.
- Escritos dirigidos al Servicio.

## 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 a la Ciudadanía, 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.

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

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Área de Urbanismo, Vivienda, Medio Ambiente, Ecología Urbana, Espacio Público, Vía Pública y Civismo se engloba dentro del sistema de Quejas y Sugerencias que recoge y tramita las quejas, sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con los servicios municipales de nuestra ciudad. De esta manera, podemos asegurar que se presta un servicio de seguimiento hasta la respuesta definitiva al ciudadano/a de la cuestión planteada, requiriendo la información sobre este tema.

Este mismo recurso se puede utilizar vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la plaza de la Vila.

## 8. Normativa

Parques y Jardines trabaja dentro del marco legal y normativo referente a:

- 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.
- Normas tecnológicas de la jardinería y el paisajismo. Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Agrícolas de Cataluña.
- Norma Granada, revisión 2007, método de valoración de árboles y arbustos ornamentales (Asociación española de parques y jardines públicos).
- Norma UNE-EN 1176 y UNE-EN 1177
- Ordenanzas municipales:
  - ordenanza municipal de limpieza, 28 junio 2010
  - ordenanzas 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
- Real decreto 1311/2012, de 14 de setiembre, por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

### 9.1 Derechos

Derechos (reconocidos en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad)

- Derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida y, por lo tanto, derecho a disfrutar de unos espacios verdes saludables, harmónicos, divertidos y seguros.
- Derecho al medio ambiente:
  1. Los ciudadanos y las ciudadanas tienen derecho a un medio ambiente sano que busque la compatibilidad entre el desarrollo económico y el equilibrio ambiental.
  2. Las autoridades municipales ejecutan todas las acciones necesarias para que los ciudadanos y las ciudadanas aprecien, sin degradarlo, el paisaje que rodea y configura la ciudad y, para que sean consultados/as sobre las modificaciones que lo puedan alterar.
  3. Las autoridades municipales desarrollan una educación específicamente orientada hacia el respeto de la naturaleza, en particular entre la infancia.
- Derecho a un urbanismo armonioso y sostenible:
  1. Los ciudadanos y las ciudadanas tienen derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que garantice una relación armoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a los usos colectivos.

- Derecho al ocio:
  1. Las autoridades locales garantizan la existencia de espacios lúdicos de calidad abiertos a toda la infancia sin discriminación.

## **9.2 Responsabilidades**

- La ciudad es el espacio colectivo que pertenece a todos/as sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, hecho que comporta asumir también deberes de solidaridad (Reconocidos en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad).
- Respetar las normas de usos y de convivencia definidos en las ordenanzas de civismo (en fase de redacción).

## **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 Municipal 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 Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan 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 estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en 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 semestre 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 los datos más relevantes de la tramitación de esta Carta

<b>Aprobación</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprobación inicial</b>	<b>Aprobación definitiva</b>
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

<b>Actualizaciones</b>			
	<b>Cambios introducidos</b>	<b>Aprobaciones iniciales</b>	<b>Aprobaciones definitivas</b>
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	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			

<b>Rendimiento de cuentas</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pleno 03/04/2018	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”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**