

CARTA DE SERVICIOS PARQUES Y JARDINES

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

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

1. Identificación

Nombre del servicio	Departamento de Parques y jardines
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
Equipo responsable	Gloria Tormo Bernad, jefa del Servicio de Mantenimiento de Vía Pública. Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
Dirección	Plaza de l'Olimp, nº 3
Horario (presencial / virtual)	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
Teléfono	934 624 000 extensión 3556
Web / dirección electrónica	www.gramenet.cat (Parques y Jardines, en construcción) tormobg@gramenet.cat

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 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 bcnextma@fcc.es 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 bcnextma@fcc.es 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 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 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 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, tablón, 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 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 contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA 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>Incrementar hasta un 2% la calidad de la limpieza en las zonas pavimentadas de las zonas verdes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.

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

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 al 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

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

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	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			
2017	2018	2019	2020
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**