

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **MANTENIMIENTO DE**

# **EDIFICIOS**

**2025**



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>11</b> |
| <b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento .....</b>                        | <b>11</b> |
| <b>6. Canales de participación .....</b>                                        | <b>12</b> |
| <b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....</b> | <b>12</b> |
| <b>8. Normativa.....</b>                                                        | <b>12</b> |
| <b>9. Derechos y responsabilidades .....</b>                                    | <b>14</b> |
| <b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas .....</b>  | <b>15</b> |

## 1. Identificación

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Servicio</b>                          | Servicio de Mantenimiento de Edificios                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b> | Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Equipo responsable</b>                           | Jefe/a del Servicio de Mantenimiento de Edificios (pendiente de nombramiento)<br><br>Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda                                                                                                                                                                                           |
| <b>Dirección</b>                                    | Plaza Olimp, 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Horario (presencial / virtual)</b>               | Horario de atención presencial de los responsables de los equipamientos municipales: de 8 a 15 h<br>Horario de emergencias: 24h, 7 días/semana, 365 días/año                                                                                                                                                                                    |
| <b>Teléfono</b>                                     | 934 624 000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Web</b>                                          | <a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Dirección electrónica</b>                        | <a href="mailto:manteniment.edificis@gramenet.cat">manteniment.edificis@gramenet.cat</a> Esta dirección solo admite avisos de los responsables de los equipamientos municipales. Los/las ciudadanos/as que quieran notificar alguna incidencia han de ponerse en contacto con el/la responsable del equipamiento para que gestione la petición. |

## 2. Misión y valores

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.

## 3. Servicios

### 3.1 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.

### **3.2 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.

### **3.3 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.

### **3.4 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.

### **3.5 Redacción de proyectos**

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

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

Gestión de más de 700 pólizas de suministros de agua, electricidad y gas de los edificios municipales, así como de la iluminación pública y de las instalaciones del riego de los parques y jardines del municipio.

### **3.7 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.

### **3.8 Gestión energética**

Algunas de las tareas 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.
- 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 y 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.

### **3.9 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.

### Relación de equipamientos municipales

El Servicio de Mantenimiento se encarga del cuidado de las instalaciones de los siguientes equipamientos por lo que respecta a la calefacción y climatización, elevadores, sistemas de alarmas contraintrusión, 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.

#### GUARDERIAS

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| Els Pins   | La Sargantana               |
| L'Esquirol | La Cigonya (complejo Fondo) |
| La Maduixa | L'Oreneta                   |
| L'Ànec     | Les Oliveres                |

#### ESCUELA DE PRIMARIA

|                                          |                                                     |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Antoni Gaudí                             | Primavera                                           |
| Parvulario Antoni Gaudí                  | Rosselló Porcel                                     |
| Ausiàs March                             | Sagrada Família Edificio principal                  |
| Banús                                    | Parvulario Sagrada Família                          |
| Beethoven                                | Salvat Papasseit                                    |
| Ferran de Sagarra                        | Escola Sant Just (Nueva)                            |
| Fray Luis de León                        | Serra de Marina                                     |
| Jaume Salvatella Edificio principal      | Edificio Anexo Serra Marina                         |
| Parvulario Jaume Salvatella              | Ampliación escuela Serra de Marina                  |
| Edificio Anexo                           | Torre Balldovina                                    |
| Josep Sol Rodríguez (educación especial) | Parvulario Torre Balldovina                         |
| Les Palmeres (Edificio principal)        | Wagner                                              |
| Parvulario Les Palmeres                  | Santa Coloma                                        |
| Lluís Millet                             | Escuela Riera Alta                                  |
| Mercè Rodoreda                           | Ampliación Riera Alta                               |
| Ampliación Mercè Rodoreda (anexo)        | Escuela de Formación de personas adultas Singuerlín |
| Miguel de Unamuno                        | Servicios Educativos, Escuela formación             |

|           |                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------|
|           | de personas adultas Fondo y Centro de Normalització Lingüística L'Heura |
| Pallaresa | La Torre (UNED)                                                         |
| Tanit     |                                                                         |

### EQUIPAMIENTOS CÍVICOS

|                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Centro Cívico del Riu          | Casal del Riu Nord          |
| Centro Cívico de Can Mariner   | Centre Cívico del Llatí     |
| Centro Cívico del Fondo        | Casal de la Riera Alta      |
| Centro Cívico del Raval        | Espacio asociativo Pirineus |
| Centro Cívico El Pins          | Casal de los Safaretjos     |
| Centro Cívico de Can Franquesa | Casal de la Guinardera      |
| Centro Cívico del Singuerlín   | Casal de les Oliveres       |
| Pompeu Lab                     |                             |

### EQUIPAMIENTOS CULTURALES

|                                                        |                                                          |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Biblioteca Can Peixauet                                | Escuela de Música Can Roig i Torres                      |
| Biblioteca Central                                     | Auditorio de Can Roig i Torres                           |
| Biblioteca Singuerlín - Salvador Cabré                 | Museo Torre Balldovina                                   |
| Biblioteca del Fondo (complejo Fondo)                  | Teatro Municipal Josep Maria de Sagarra                  |
| Centro de Arte Contemporáneo de Can Sisteré            | Central Escénica                                         |
| Centro Recursos Infantil y Juvenil (CRIJ) Rellotge XXI | Centro Tradiciones Populares Catalanas (CTPC) Joan Pairó |
| CRIJ Mas Fonollar                                      |                                                          |

### SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

|                                    |                                        |
|------------------------------------|----------------------------------------|
| Ayuntamiento Santa Coloma Gramenet | Nuevo edificio Oliveres (Construcción) |
| Oficinas Servicios Territoriales   | Can Manent                             |
| Policía Local                      | Comisaria Fondo                        |

### ATENCIÓN SOCIAL

|                                                      |                                                                                  |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Centro de Información y Recursos para Mujeres (CIRD) | Oficina de Atención a las Familias V (ODAF V) y convivencia (oficinas Gramepark) |
| ODAF I - II                                          | ODAF VI                                                                          |
| ODAF III (antiguo Centro de Día)                     | Banco de alimentos                                                               |
| ODAF IV + Oficina dependencia + EAIA (CIBA)          | Plan de drogas (local 2)                                                         |

### MERCADOS

|                                    |                       |
|------------------------------------|-----------------------|
| Mercado Sagarra                    | Mercado de Singuerlín |
| Mercado del Fondo (complejo Fondo) |                       |

### **VARIOS**

|                                                  |                                                        |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Depósito Municipal Brigada Municipal Obras (BMO) | Lavabos Plaza de la Vila                               |
| Locales planes de ocupación                      | Locales planes de ocupación II (antigua EB La Cigonya) |
| Depósito de vehículos PL (Aliaga)                |                                                        |

### **MEDIO AMBIENT**

|                                                   |                                                 |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Ecometrópolis- Centro de educación ambiental      | Punto Verde de Can Calvet                       |
| Parque de Educación viaria y movilidad sostenible | Local de los equipos de trabajo forestal        |
| Basurero de Santa Coloma.                         | Punto de información Parque Serralada de Marina |
| Punto Verde del Raval                             |                                                 |

### **PAVELLONES**

|                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| Pabellón Can Sisteré    | Pabellón Nou       |
| Pabellón La Bastida     | Pabellón Raval     |
| Pabellón Joan del Moral | Pabellón La Colina |

### **OTROS DEPORTES**

|                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Pistas Prat de la Riba         | Frontón Municipal                   |
| Pistas deportivas Nou Oliveres | Gimnasio Escuela Oficial de Idiomas |
| Campo de atletismo             | Pistes Longarón                     |

### **FUTBOL**

|                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| Camp de Futbol Can Zam 1 | Camp de Futbol Oliveres      |
| Camp de Futbol Can Zam 2 | Nou camp municipal de futbol |

### **PISTES DE PETANCA**

|                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Club Petanca Raval      | Club Petanca Oliveres    |
| Club Petanca Guinardera | Club Petanca Can Zam     |
| Club Petanca Can Calvet | Club Petanca Can Mariner |
| Club Petanca Riera Alta |                          |

### **PISTES DEPORTIVAS**

|                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| Pistas IES Numància | Pistas IES Can Peixauet |
|---------------------|-------------------------|

### **EQUIPAMIENTOS CERRADOS**

|                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Antigua fábrica CIBA             | Antiguos Servicios Educativos |
| Antiguos juzgados                | Sant Just (Antiguo)           |
| Antigua escuela Miguel Hernández |                               |

#### 4. Compromisos de calidad

| Compromisos de calidad |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                      | <p><b>Mantener reuniones de coordinación con jefes/as de servicios y responsables de los equipamientos, como mínimo una vez al mes, en un 80 % de los casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul> |
| 2                      | <p><b>Implantar una instalación de telegestión como mínimo, para controlar a distancia la maquinaria municipal y favorecer la reducción de consumos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>         |
| 3                      | <p><b>Implantar como a mínimo 5 medidas de ahorro energético en las instalaciones municipales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>                                                               |
| 4                      | <p><b>Atender y/o intervenir en el 90% de las peticiones recibidas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</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 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 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.

## 6. Canales de participación

Los diferentes Departamentos y Servicios municipales podrán colaborar con el Servicio de Mantenimiento a través de la asistencia a las reuniones periódicas de coordinación entre las personas responsables de los equipamientos y el/la jefe/a de Mantenimiento y/o personal técnico del Servicio de Mantenimiento de Edificios.

Habitualmente en estas reuniones se hacen valoraciones de las propuestas de mejora del mantenimiento de los edificios municipales, así como del seguimiento de las medidas que se llevan a cabo.

## 7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la formulación de quejas, sugerencias y consultas de las personas responsables de los equipamientos, el Servicio de Mantenimiento ofrece los siguientes canales de contacto: reuniones de coordinación, correo electrónico, comunicación telefónica, formulación de demanda por escrito, etc... Además, en Intranet está disponible un sistema de formulación de demandas específicas.

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/>

## 8. Normativa

### 8.1 Seguridad estructural

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

## 8.2 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

## 8.3 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
- Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. Generalitat de Catalunya.

## 8.4 Instalaciones

- Reglamento de Instalaciones térmicas en edificios (RITE)
- Normativa Endesa
- 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)
- Normas de la Dirección General de Industria y Cias. Suministradoras: guía vademècum para instalaciones de enlace en baja tensión 2ª edición diciembre 2006 de FECSA-ENDESA
- Decreto de Ecoeficiencia de la Generalitat de Catalunya

## 8.5 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.

## 8.6 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".
- R.D. 202/2000 de 11 de febrero por el que se establecen las Normas relativas a los manipuladores de alimentos.
- 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.
- Decreto 112/2010 se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Ley 3/2010 de prevención y seguridad en materia de incendios en establecimientos, actividades, infraestructuras.
- Ordenanzas del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.

## 9. Derechos y responsabilidades

### 9.1 Derechos y responsabilidades de las personas responsables de los equipamientos

#### 9.1.1 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.

#### 9.1.2 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.

## **9.2 Derechos y responsabilidades de las personas usuarias de los equipamientos municipales**

- 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.

## **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 edificios 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<br>BOPB 13/10/2017 | BOPB 20/03/2018       |

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



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

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