

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE MANTENIMENT D'EDIFICIS

El Servei de Manteniment d'Edificis s'encarrega de conservar i mantenir en les millors condicions d'operació i confort les infraestructures i instal·lacions dels equipaments municipals d'ús públic, que són bàsicament: els edificis corporatius, les biblioteques, les instal·lacions esportives, els mercats municipals, els centres culturals, les comissaries de policia local, els centres cívics, els centres educatius, etc...

1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Manteniment d'Edificis
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient i Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Antoni Herráez Pizarro, cap del Servei de Manteniment d'Edificis herraezpa@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muxinz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	Horari d'atenció presencial als responsables dels equipaments municipals: de 8 a 15 h Horari d'emergències: 24h, 7 dies/setmana, 365 dies/any
Telèfon	934 624 000
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	manteniment.edificis@gramenet.cat (només avisos dels responsables dels equipaments municipals. En cas que sigui un/una ciutadà/na caldrà que es posi en contacte amb el/la responsable de l'equipament per tal que gestioni la petició)

2. Missió i valors

La missió del Servei és atendre d'una forma coordinada totes les funcions que permetin gaudir dels edificis i les instal·lacions municipals en les màximes condicions de confort i seguretat possibles. Les actuacions del personal tècnic del Servei de Manteniment d'Edificis sempre tindran com a eix conductor prioritari el compliment de la normativa associada a cadascuna de les infraestructures

posant especial cura i vigilància en els aspectes relacionats amb la seguretat de les persones i les infraestructures.

Els nostres valors són el següents: eficiència, eficàcia, seguretat, conscienciació mediambiental, innovació, sostenibilitat energètica i cura del medi ambient urbà.

3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1 Atenció d'incidències

El Servei de Manteniment d'Edificis ofereix un servei d'atenció i resolució d'incidències al personal responsable de la gestió dels diferents equipaments municipals, de la manera més ràpida i eficient possibles. Aquesta comunicació es realitza a través de la plataforma establerta pel Servei de Manteniment d'Edificis a la intranet municipal.

3.2 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu de les instal·lacions, d'acord amb la normativa i les bones pràctiques constructives, és de caire específic i es programa amb antelació segons les sol·licituds i les exigències dels edificis i la maquinària en funcionament. L'objectiu d'aquest tipus de manteniment és preveure les degradacions de la maquinària que puguin produir avaries en el futur.

3.3 Manteniment correctiu

Una vegada produïdes les incidències (aigua, llum, climatització, alarmes, obres civils, etc...) es duen a terme les corresponents reparacions, programant-les amb criteris tècnics i de la manera més ràpida possible per tal de tornar a garantir el funcionament correcte dels equipaments.

3.4 Actuacions d'urgència

El Servei de Manteniment d'Edificis també atindrà les urgències que es produeixen de manera imprevista en qualsevol moment als equipaments municipals i impliquin la necessitat de donar la màxima prioritat en la intervenció. De fet, s'actua de manera immediata per garantir la integritat i la seguretat de les persones i les instal·lacions on s'han produït les incidències.

3.5 Redacció de projectes

El Servei de Manteniment redacta projectes de noves instal·lacions, recanvis i/o reparacions de les existents, així com d'obra civil als equipaments municipals.

En funció de la disponibilitat del personal tècnic del Servei, en ocasions també es contracta personal tècnic extern que supervisa l'elaboració de determinats projectes.

D'altra banda, també es dona assessorament, si es requereix, a personal tècnic d'altres àmbits de projectes i obres per tal d'establir criteris sobre el disseny d'edificis i d'instal·lacions relacionades amb el futur manteniment.

3.6 Contractació i gestió dels consums municipals

Gestió de més de 700 pòlisses de subministraments d'aigua, electricitat i gas dels edificis municipals, així com de l'enllumenat públic i de les instal·lacions del reg dels parcs i jardins del municipi.

L'any 2016 es van gestionar 7.860 factures de subministraments de consums, que van comportar també el corresponent control i seguiment econòmic i pressupostari.

3.7 Contractació i execució d'obres relacionades amb el manteniment

Algunes de les tasques assumides en aquest àmbit són:

- Col·laboració amb el Servei de Contractació a l'hora de tramitar els expedients de contractació d'obres, instal·lacions i subministraments. Concretament, el Servei de Manteniment s'encarrega de redactar els corresponents informes de licitació i adjudicació, així com els plecs tècnics i administratius de les licitacions municipals atribuïdes a aquest servei.
- Seguiment, control i recepció de les obres de millora del manteniment de les instal·lacions.

3.8 Gestió energètica

Algunes de les tasques assumides en aquest àmbit són:

- Contractació i gestió dels consums municipals en les millors condicions del mercat possibles afavorint la contractació d'energia procedent de fonts renovables.
- Anàlisi i optimització de la contractació de les pòlisses municipals de consums.
- Anàlisi i seguiment dels consums de la maquinària municipal, amb l'objectiu de reduir els costos i l'empremta de carboni d'edificis públics.
- Posada en marxa de dispositius i sistemes tecnològics basats en la telegestió dels equips, per afavorir la reducció dels consums i el confort de les instal·lacions.
- Estudis per a la implementació d'altres mesures d'innovació tecnològica i de ciutats intel·ligents (Smart Cities) per tal d'afavorir la sostenibilitat energètica.

3.9 Gestió pressupostària

L'any 2016 la gestió del pressupost va comportar la tramitació de 8.775 factures i la liquidació de 5.090.850 euros, dels quals 3.399.542 corresponien al pagament de subministraments d'energia i aigua i 1.691.308 a la contractació d'obres, serveis i subministraments de materials. Durant l'any 2016, el Servei de Manteniment d'Edificis va contractar més de 100 proveïdors de serveis diferents.

Destinatari/àries: Els/les destinataris/àries de les actuacions del Servei de Manteniment d'Edificis són tot aquell personal responsable d'equipaments municipals, tot i que el resultat de la nostra tasca reverteix en la ciutadania en general.

Com sol·licitar el servei: Els/les responsables dels equipaments municipals poden posar-se en contacte amb el Servei de Manteniment per les vies habituals de comunicació. A través de la intranet es poden trobar formularis i protocols per formalitzar les peticions.

En el cas que la ciutadania vulgui fer alguna petició relacionada amb el manteniment dels edificis, la persona haurà de dirigir-se als responsables del equipaments, en cap cas al Servei de

Manteniment. Els responsables dels equipaments s'encarregaran de valorar les peticions i traslladar-les al Servei de Manteniment si ho consideren oportú.

Relació d'equipaments municipals

El Servei de Manteniment s'encarrega de tenir cura de les instal·lacions dels següents equipaments pel que fa a la calefacció i climatització, elevadors, sistemes d'alarmes contraintrusió, sistemes de detecció i extinció d'incendis, sistemes de sanejament i bombeig, obra civil, instal·lacions de llum, instal·lacions d'aigua freda i aigua calenta sanitària, instal·lacions de gas i d'altres instal·lacions.

ESCOLES BRESSOL

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

ESCOLES DE PRIMÀRIA

Antoni Gaudí	Primavera
Parvulari Antoni Gaudí	Rosselló Porcel
Ausiàs March	Sagrada Família Edifici principal
Banús	Parvulari Sagrada Família
Beethoven	Salvat Papasseit
Ferran de Sagarra	Escola Sant Just (Nova)
Fray Luis de León	Serra de Marina
Jaume Salvatella Edifici principal	Edifici Annex Serra Marina
Parvulari Jaume Salvatella	Ampliació escola Serra de Marina
Edifici Annex	Torre Balldovina
Josep Sol Rodríguez (educació especial)	Parvulari Torre Balldovina
Les Palmeres (Edifici principal)	Wagner
Parvulari Les Palmeres	Santa Coloma
Lluís Millet	Escola Riera Alta
Mercè Rodoreda	Ampliació Riera Alta
Ampliació Mercè Rodoreda (annex)	Escola de Formació de persones adultes Singuerlín
Miguel de Unamuno	Serveis Educatius, Escola formació de persones adultes Fondo i Centre de Normalització Lingüística L'Heura
Pallaresa	La Torre (UNED)
Tanit	

EQUIPAMENTS CÍVICS

Centre Cívic del Riu	Casal del Riu Nord
Centre Cívic de Can Mariner	Centre Cívic del Llatí
Centre Cívic del Fondo	Casal de la Riera Alta
Centre Cívic del Raval	Espai associatiu Pirineus
Centre Cívic El Pins	Casal dels Safaretjos
Centre Cívic de Can Franquesa	Casal de la Guinardera
Centre Cívic del Singuerlín	Casal de les Oliveres

EQUIPAMENTS CULTURALS

Biblioteca Can Peixauet	Escola de Música Can Roig i Torres
Biblioteca Central	Auditori de Can Roig i Torres
Biblioteca Singuerlín - Salvador Cabré	Museu Torre Balldovina
Biblioteca del Fondo (complex Fondo)	Teatre Municipal Josep Maria de Sagarra
Centre d'Art Contemporani de Can Sisteré	Central Escènica
Centre Recursos Infantil i Juvenil (CRIJ) Relotge XXI	Centre Tradicions Populars Catalanes (CTPC) Joan Pairó
CRIJ Mas Fonollar	

SERVEIS ADMINISTRATIUS

Ajuntament Santa Coloma Gramenet	Nou edifici Oliveres (Construcció)
Oficines Serveis Territorials	Can Manent
Polícia Local	Comissaria Fondo

ATENCIÓ SOCIAL

Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD)	Oficina d'Atenció a les Famílies V (ODAF V) i convivència (oficines Gramepark)
ODAF I i II	ODAF VI
ODAF III (antic Centre de Dia)	Banc d'aliments
ODAF IV + Oficina dependència + EAIA (CIBA)	Pla de drogues (local 2)

MERCATS

Mercat Sagarra	Mercat del Singuerlín
Mercat del Fondo (complex Fondo)	

VARIS

Dipòsit Municipal Brigada Municipal Obres (BMO)	Lavabos Plaça de la Vila
Locals plans d'ocupació	Locals plans d'ocupació II (antiga EB La Cigonya)
Dipòsit de vehicles PL (Aliaga)	

MEDI AMBIENT

Ecometròpoli- Centre d'educació ambiental	Punt Verd de Can Calvet
Parc d'Educació viària i mobilitat sostenible	Local dels equips de treball forestal



Deixalleria de Santa Coloma.	Punt d'informació Parc Serralada de Marina
Punt Verd del Raval	

PAVELLONS

Pavelló Can Sisteré	Pavelló Nou
Pavelló La Bastida	Pavelló Raval
Pavelló Joan del Moral	Pavelló La Colina

ALTRES D'ESPORTS

Pistes Prat de la Riba	Frontó Municipal
Pistes esportives Nou Oliveres	Gimnàs Escola Oficial d'Idiomes
Camp d'atletisme	Pistes Longarón

FUTBOL

Camp de Futbol Can Zam 1	Camp de Futbol Oliveres (conveniat)
Camp de Futbol Can Zam 2	Nou camp municipal de futbol (conveniat)

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 ESPORTIVES

Pistes IES Numància	Pistes IES Can Peixauet
---------------------	-------------------------

EQUIPAMENTS TANCATS

Antiga fàbrica CIBA	Antics Serveis Educatius
Antics jutjats	Sant Just (Antic)
Antiga escola Miguel Hernández	

4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Mantenir reunions mensuals de coordinació amb caps de Serveis i responsables d'equipaments com a mínim un cop al mes.	% de reunions mensuals amb caps de Servei i responsables d'equipament.	≥80%
Implantar com a mínim una instal·lació de telegestió anual, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums.	Nombre de sistemes de telegestió anuals instal·lats als equipaments municipals.	1
Implantar anualment altres mesures d'estalvi energètic (electricitat, gas, aigua, etc...) a les instal·lacions municipals.	Nombre de sistemes d'estalvi energètic instal·lats anualment als equipaments municipals.	≥ 5
Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes al Servei de Manteniment.	Percentatge intervencions segons demanda.	90%

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.



5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar incidències semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Formes de col·laboració i participació dels/les responsables dels equipaments en la millora del servei

Els diferents Departaments i Serveis municipals podran col·laborar amb el Servei de Manteniment a través de l'assistència a les reunions periòdiques de coordinació entre les persones responsables dels equipaments i el cap de Manteniment i/o personal tècnic del Servei de Manteniment d'Edificis.

Habitualment en aquestes reunions es fan valoracions de les propostes de millora del manteniment dels edificis municipals, així com del seguiment de les mesures que es duen a terme.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la formulació de queixes, suggeriments i consultes de les persones responsables dels equipaments, el Servei de Manteniment ofereix els següents canals de contacte: reunions de coordinació, correu electrònic, comunicació telefònica, formulació de demanda per escrit, etc... A més a més, a la Intranet està disponible un sistema de formulació de demandes específiques.

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>



8. Normativa del servei

Seguretat estructural

- Document bàsic SE. Seguretat estructurals. Exigència bàsica SE 1: Resistència i estabilitat

Seguretat en cas d'incendis i ocupacions

- CTE DB SI Seguretat en cas d'Incendi. Instal·lacions de protecció contra incendi
- Document bàsic SI 1 propagació interior i SI 2 propagació exterior
- Document bàsic SI 2
- Document bàsic SI 3
- Document bàsic SI 4 detecció, control i extinció de l'incendi
- Document bàsic SI5 intervenció dels bombers
- Document bàsic SI 6 resistència al foc de l'estructura
- RD 314/2006 "Codi Tècnic de l'Edificació" BOE 28/03/2006
- Condicionants urbanístics i de protecció contra incendis en els edificis complementaris a l'NBE-CPI-91RD 241/94 (DOGC: 30/1/95)
- Classificació dels productes de construcció i dels elements constructius en funció de les propietats de reacció i de resistència per fer front al foc RD 312/2005 (BOE: 2/04/2005)
- Reglament de Seguretat Contra Incendis en Establiments Industrials (RSCIEI) RD 2267/2004, (BOE: 17/12/2004) Reglament d'Instal·lacions de Protecció contra incendis RD 1942/1993

Seguretat d'utilització i accessibilitat

- CTE DB SU Seguretat d'utilització
- SUA-1 Seguretat enfront del risc de caigudes
- SUA-2 Seguretat enfront del risc d'impacte o enganxades
- SUA-3 Seguretat enfront del risc d'empresonament.
- SUA-5 Seguretat enfront del risc causat per situacions d'alta ocupació
- SUA-6 Seguretat enfront del risc d'ofegament
- SUA-7 Seguretat enfront del risc causat per vehicles en moviment
- RD 314/2006 "Codi Tècnic de l'Edificació" BOE 28/03/2006
- Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques. Generalitat de Catalunya.

Instal·lacions

- Reglament d'Instal·lacions tèrmiques en edificis (RITE)
- Normativa Endesa
Relació de normativa d'aplicació:
- Reglament Electrotècnic per a Baixa Tensió del R.D. 842/2002 de 2 Agost (B.O.E. 242 de 18 setembre de 2002)
- Normes de la Direcció General d'Indústria i Cies. Subministradores: guia vademècum per a instal·lacions d'enllaç en baixa tensió 2ª edició desembre 2006 de FECSA-ENDESA
- Decret d'Ecoeficiència de la Generalitat de Catalunya



Legionel·la

- Reial decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i control de la legionel·losi.

Altres

Codi Tècnic de l'Edificació (CTE).

- Document bàsic HS. Salubritat. Higiene, salut i protecció del medi ambient.
- Document basic HE estalvi d'energia i secció HE 1 limitació de la demanda energètica.
- Locals i establiments de pública concurrència: Llei 11/2009, de regulació administrativa dels espectacles públics i de les activitats recreatives i decret 112/2010, pel qual s'aprova el Reglament d'aquesta Llei.
- Norma bàsica de l'edificació NBE CA-88 "Condicions Acústiques dels Edificis".
- R.D. 202/2000 d'11 de febrer pel qual s'estableixen les Normes relatives als manipuladors d'aliments.
- Llei 20/2009 de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Reial decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Llei 16/2002 de protecció contra la contaminació acústica.
- Decret 112/2010 s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Llei 3/2010 de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitats, infraestructures.
- Ordenances de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

9. Drets i deures dels/les usuaris/àries i dels/les gestors/es responsables dels equipaments

9.1 Drets i deures dels/les gestors/es responsables dels equipaments

Drets

- Els/les gestors/es responsables dels equipaments tenen el dret a disposar de les instal·lacions municipals en les millors condicions de manteniment, confort i seguretat, per tal d'oferir uns serveis de qualitat als usuaris i usuàries dels equipaments.
- També tenen dret a estar informats/ades en tot moment de les actuacions de manteniment programades, en procés i finalitzades, així com el dret de participar en la corresponent determinació quan sigui possible, encara que pel que fa als aspectes tècnics s'atindrà al que preveu la normativa de referència en tot moment.

Deures

- Els/les gestors/es dels equipaments han de vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de les instal·lacions.
- Han d'informar de les incidències que es produeixin en els equipaments de la manera més ràpida i clara possible, recollint la màxima informació per tal d'avaluar-la des del punt de vista tècnic.



- Han d'estar disponibles per al personal de Manteniment d'Edificis a fi d'acompanyar el personal tècnic a avaluar les incidències comunicades, així com l'atenció als posteriors industrials que el Servei pugui derivar per a les reparacions corresponents.
 - Han de romandre presents en casos d'urgència fins que el personal tècnic del Servei de Manteniment d'Edificis avalui la incidència i fins que estigui estabilitzada per tal d'assegurar la integritat de l'edifici i les instal·lacions intentant minimitzar les conseqüències del problema.
 - Com a responsables dels equipaments hauran de custodiar jocs de claus suficients de tot l'equipament, que donin accés a totes les instal·lacions i dependències a les quals s'hagi d'accedir per atendre incidències de manteniment (per exemple cobertes, porteries de veïnat comunitàries, etc...).
- Així mateix, caldrà que mantinguin perfectament actualitzat els jocs de claus a la Policia Local per tal que els agents puguin accedir a qualsevol lloc de l'equipament.
- Han de respectar els criteris definits pel Servei de Manteniment en tot allò que fa referència a l'ús dels edificis i instal·lacions per tal de garantir-ne una gestió adequada.
 - Han de vetllar pel respecte a les instal·lacions per part dels usuaris/àries d'acord amb els criteris de manteniment d'edificis i d'acord amb el compliment de tot l'establert als plans d'autoprotecció i/o evacuació de cadascun dels equipaments.
 - Han de vetllar per l'estalvi energètic i de consums dels equipaments municipals, així com també han de dur a terme tasques de conscienciació adreçades al personal que hi treballa i a les persones usuàries de la instal·lació per tal de reduir l'empremta de carboni de l'activitat de l'equipament.

9.2 Drets i deures dels/les usuaris/àries dels equipaments municipals

- Dret a fer ús dels espais i els serveis de les instal·lacions municipals d'acord amb les normes específiques de funcionament dels espais.
- Deure de respectar els drets dels altres usuaris/àries i del personal de les instal·lacions.
- Deure de tractar amb consideració tots els béns de les instal·lacions i les pertinences de la resta d'usuaris/àries.
- Deure de respectar els procediments, les normes de comportament i seguretat de les instal·lacions que han estat elaborades per a la protecció de les persones, recursos i instal·lacions.

10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal del dia 25 de setembre de 2017. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Antoni Herráez Pizarro, cap del Servei de Manteniment.