



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

CARTA DE SERVICIOS CONCEJALIA DE SERVICIOS A LA CIUDAD



Índice

| | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Presentación | 2 |
| 2. Servicios prestados | 2 |
| 3. Compromisos de calidad | 6 |
| 4. Derechos y responsabilidades | 7 |
| 5. Participación ciudadana | 7 |
| 6. Gestiones y trámites | 8 |
| 7. Datos de carácter general | 8 |
| 8. Normativa..... | 8 |

1. Presentación

Desde la concejalía de servicios a la ciudad del Ayuntamiento de Tres Cantos trabajamos en las áreas de recogida de residuos, limpieza viaria, mantenimiento del punto limpio, mantenimiento de parques infantiles y zonas verdes y mantenimiento del alumbrado. También las cuestiones relacionadas con obras y mejoras en estos ámbitos son competencia de la concejalía

2. Servicios prestados

SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE ZONAS VERDES, ARBOLADO Y PARQUES

- Mantener el arbolado urbano municipal en el mejor estado posible.
- Realizar sustituciones de arbolado en mal estado o enfermo por ejemplares nuevos.
- Inspeccionar cada árbol para detectar la necesidad que tiene
- Planificar y ejecutar actuaciones de mejora en las calles en relación con el arbolado y zonas verdes
- Realizar las labores de mantenimiento del arbolado como poda, recorte, abonado, endoterapia.
- Elaboración de inventario arbolado municipal
- gestión y cuidado de los alcorques
- Limpiar y acondicionar el entorno del árbol.
- gestión y actuación en incidentes provenientes de los vecinos de Tres Cantos
- gestión de la red de riego superficial y proponer y ejecutar mejoras de ahorro hídrico.
- Mantenimiento de parques sectoriales en la ciudad, sus zonas verdes
- Coordinación con otras áreas municipales en cualquier acción o proyecto que englobe mejora o afección en zonas verdes ya arbolado.
- Planificar el servicio mantenimiento de las zonas verdes estableciendo trabajos según la época del año (recorte, siega, poda, trabajos de inspección, reposición arbolado, obras de mejora.)
- Labores de mantenimiento, mejora y conservación en parques infantiles. Realizar conservación de los elementos de juego y planificando y ejecutando mejoras de los mismos.
- Eliminar o acortar las ramas que inciden en edificaciones o infraestructuras.
- Eliminar o acortar las ramas que tapan semáforos y señalización viaria.
- Evitar perjuicios en la ciudadanía como consecuencia de las plagas de los árboles.

- Atender las incidencias provocadas por accidentes, vandalismo, averías en los servicios u obras.

MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO

- Control y supervisión del contrato que realiza el servicio
- Planificación y ejecución de mejora de la iluminación en la ciudad en relación con la continua sustitución a tecnología led.
- Labores de mantenimiento y sustitución de luminarias
- Labores de mantenimiento de alumbrado público, acometidas, arquetas y sus conexiones.
- Coordinar y dirigir el alumbrado navideño
- Coordinar y dirigir iluminación ornamental en la ciudad

ÁREA DE LIMPIEZA VIARIA, RECOGIDA DE RESIDUOS Y GESTIÓN DEL PUNTO LIMPIO

Recogida y gestión de residuos. Este servicio supone la recogida de residuos en todo el municipio, centros municipales, colegios y empresas. Se recogen las fracciones de resto, envases, papel-cartón y vidrio. También el servicio de recogida de enseres, servicio de recogida de cartón comercial, ropa usada y aceite doméstico.

El Ayuntamiento también presta un servicio de recogida de poda, habiendo más de una treintena de puntos de poda.

Limpieza Vial. Este servicio supone la limpieza de calles y bulevares diarias de la ciudad.

Barrido manual

Se efectúa en todas las vías, aceras y zonas peatonales públicas y en los soportales, pasadizos, etc. privados de uso público. Su frecuencia es diaria en horario de mañana todos los días del año.

Los operarios acceden a sus respectivas zonas de actuación directamente a pie, provistos de carrito y equipamiento, cuando la zona está en las cercanías de un cantón del servicio de limpieza, o se desplazan en vehículos auxiliares cuando dichas zonas se encuentran más alejadas.

Tres Cantos cuenta con 26 peones de limpieza distribuidos uno en cada sector, uno en cada una de las principales avenidas (Viñuelas, Encuartes y Colmenar Viejo), dos en el Parque Central y tres en Soto de Viñuelas.

Barrido mecánico y barrido mixto

El barrido mecánico se efectúa con barredoras en todas las aceras, calzadas y zonas peatonales. La frecuencia de paso por cada zona es

variable, en función de la importancia y la intensidad de uso de la zona en cuestión, no siendo superior, en ningún caso, a la quincenal.

El barrido mixto es una de las principales herramientas de limpieza en Tres Cantos, por el gran número de árboles que hay en el municipio. El barrido mixto está compuesto por dos peones con máquinas sopladoras con silenciador, que soplan las hojas y papeles, y una barredora. Existen dos equipos de barrido mixto por la mañana de lunes a viernes que actúan en cada zona con una frecuencia no superior a la quincenal. En el caso de las principales avenidas, la frecuencia es semanal.

Del mismo modo, en el polígono industrial actúan dos equipos de barrido mixto todos los sábados, domingos y festivos del año por la tarde.

Tres Cantos cuenta con cinco barredoras de distinto tipo.

Baldeo de aceras y calzadas

El baldeo actúa en calzadas o en aceras, siempre que las condiciones climatológicas lo permitan y que no haya restricciones hídricas, con una periodicidad de dos a cinco veces por semana, en función de la importancia y la intensidad de uso de la vía en cuestión.

Recogida de voluminosos

La recogida de voluminosos se realiza de lunes a domingo en horario de mañana y de tarde. Para ello, existen dos brigadas por la mañana y una por la tarde que van recogiendo aquellos enseres y objetos que, por su volumen, no entran en los contenedores. La frecuencia de paso por cada isla de contenedores es dos a cuatro veces al día.

Limpieza a presión.

El Ayuntamiento cuenta con máquinas especializadas para limpieza de aceras con agua a presión tanto agua fría como caliente para proceder a la limpieza de las mismas y las cuestiones relacionadas con excrementos de aves y manchas

Limpieza de graffitis

Esta limpieza es llevada a cabo por tres brigadas con dos peones cada una, que actúan por todo el municipio en horario de mañana y todos los días del año.

El compromiso del Ayuntamiento de Tres Cantos es que no se mantenga un graffiti en la vía pública más de una semana.

Papeleras

Tres Cantos cuenta con más de 1.500 papeleras distribuidas por todo el municipio, que son vaciadas diariamente por los operarios del barrido manual y son limpiadas con una frecuencia mensual por un equipo.

Sanecanes

El municipio de Tres Cantos tiene instalados, en la actualidad, 50 sanecanes, que son vaciados y repuestas las bolsas tres veces a la semana.

Gestión de punto limpio

Es competencia de esta área el control, supervisión y seguimiento del funcionamiento del punto limpio.

Tres Cantos cuenta con un punto limpio en Ronda de Valdecarrizo 2. También dispone de un punto limpio móvil itinerante que sigue esta frecuencia.

- Lunes: Avenida de Viñuelas, 50 (frente al hipermercado "Simply"). Ver situación.
- Martes: Avenida de Labradores, 9 (junto a entrada lateral C.Comercial-Carrefour). Ver situación.
- Miércoles: Avenida Colmenar Viejo (Sector Pueblos, junto al Zoco) Ver situación.
- Jueves: Avenida de la Vega esquina Av. Encuartes esquina Avenida de la Vega. Ver situación.
- Viernes: Avenida Castilla y León esquina Avenida de Madrid. Ver situación

La concejalía de **Transformación digital** presta servicio en el Ayuntamiento y en todos los edificios públicos de la ciudad.

- Apoyo al puesto de trabajo en materia de TIC.
- Diseño, instalación, configuración, administración, monitorización y conexión de equipos de comunicaciones y de puntos de red.
- Planificación, instalación, configuración, administración, monitorización y conexión de equipamiento informático de soporte en los diferentes departamentos.
- Adquisición, asesoramiento, distribución e instalación de software de forma centralizada y por departamentos
- Mejora y servicio de atención a problemas de hardware.
- Planificar y mejorar la ciberseguridad en el Ayuntamiento.
- Servicios telemáticos.

- Soporte a la Gestión de los diferentes programas informáticos de las diferentes unidades
- Servicios Digitales.
- Servicios en la nube
- Gestión y mantenimiento de la Sede electrónica
- Planificar y gestión de portal de transparencia
- Planificar y gestión de contenidos en redes, streaming y páginas webs institucionales.
- Configuración y mantenimiento de los servidores centrales.
- gestión del backup centralizado y procesos que permitan el almacenamiento y recuperación de información.
- Modernización de la Administración del Ayuntamiento de Tres Cantos a través de la incorporación de nuevas tecnologías.

3. Compromisos de calidad

Servicios públicos

- Atención a los vecinos a través de diferentes herramientas
- Resolvemos incidencias en el plazo máximo de una semana según complejidad de la misma
- Rápida ejecución ante requerimientos urgentes, cuando exista riesgo en la vía pública para las personas, en el tiempo mínimo imprescindible, desde que se tenga noticia del suceso
- Se dispone de equipos diario de mantenimiento y obras para solventar y dar cobertura a toda la ciudad
- Organización de los equipos de trabajo de mantenimiento en las distintas zonas del municipio con un plan semanal de ejecución
- Planilla organizada y controlada con los encargados de los servicios públicos municipales.
- Mejora de las zonas verdes del municipio en todos los sectores y calle
- Se ha realizado y se realizan actuaciones anuales importantes en la ciudad para mejorar todos los sectores, avenidas y calles.
- Mantenimiento de un arbolado sano y ningún alcorque vacío
- Se realiza una campaña anual de reposición y nuevas plantaciones

Transformación Digital

- Accesibilidad a las nuevas tecnologías y a la nube para todo el personal funcionario, cargo público y personal eventual
- Respuesta a necesidades de comunicación interdepartamentales y entre edificios municipales.
- Atención personal en cuestiones relacionadas con software y hardware.
- Mantenimiento de las páginas webs municipales y proporcionar asesoramiento y soporte técnico.

Actualización y mejora de los sistemas operativos, programas informáticos, bases de datos, software y hardware. Seguimiento y control de los contratos de telecomunicaciones, de servicios y de inversión de la concejalía.

- Ejecución de órdenes de trabajo en función de las prioridades de la Concejalía.
- Mantener una administración segura y eficiente.
- Formación y asesoramiento en nuevas tecnologías a los empleados y cargos públicos

4. Derechos y responsabilidades

- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Recibir una atención adecuada a las incidencias que se comunican.
- Obtener información rápida y eficaz.
- Recibir un servicio eficiente que garantice una respuesta lo más rápida posible en casos urgentes.
- Formular sugerencias, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del servicio y al resto de los usuarios.
- Hacer adecuado uso de las dependencias e instalaciones existentes, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles, así como colaborar en su mantenimiento y limpieza.
- Cumplir con el horario, las normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.

5. Participación ciudadana

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de

los siguientes medios:

- Servicio de incidencias y reclamaciones a través de registro, WhatsApp municipal.
- Plenos municipales
- Correo electrónico y número del área de Servicios Públicos

6. Gestiones y trámites

Los canales establecidos para la presentación de trámites y gestiones administrativas.

- Las Oficinas de Registro
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Tres Cantos
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Tres Cantos.
- Correo electrónico: atencion.vecino@trescantos.es
- Correo electrónico:
- concejal delegado del área pedro.fernandez@trescantos.es

7. Datos de carácter general

Concejalía responsable concejalía de Servicios y transformación digital.

Plaza del Ayuntamiento 1, 28760, Tres Cantos, Madrid.

8. Normativa

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.