



Servicios y Mantenimiento

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Teléfonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Servicios y Mantenimiento

Presentación

Servicios y Mantenimiento es un área municipal que se encarga de que todas las infraestructuras de carácter público y que las dependencias municipales se encuentren con un estado de conservación y limpieza adecuados. Por otro lado de inspeccionar , controlar y dirigir los servicios públicos concedidos o contratados a este fin.



Servicios y Mantenimiento

Misión

La misión principal de Servicios y Mantenimiento es la planificación , desarrollo y ejecución de las funciones que les son propias :

- Recepción, mantenimiento y obras de adecuación de infraestructuras de carácter **publico**.
- Control de las actuaciones de carácter **privado** que afecten a las infraestructuras municipales.
- Velar por el mantenimiento y limpieza del dominio público, así como de bienes públicos.



Servicios y Mantenimiento

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

Ubicación: Servicios y Mantenimiento sito en la Arzobispo Loaces, nº13. Alicante

Teléfonos:

- 965 14 92 52 // 965 14 93 16

Fax:

- 965 14 93 12

Web:

- www.alicante.es

Correo electrónico:

- serviciosymantenimiento@alicante-ayto.es

Relación con el resto de la estructura municipal

Tiene relación con todos los Órganos y Servicios del Ayuntamiento.

**Compromiso Personal del Responsable del Órgano
Jefe de Servicio**



Servicios y Mantenimiento

Organigrama

- Mantenimiento de la vía pública y control de actuaciones
- Mantenimiento de instalaciones y parque móvil
- Infraestructuras para actividades festivas y culturales
- Alumbrado público
- Limpieza pública, recogida y tratamiento de residuos sólidos
- Mantenimiento de zonas verdes
- Mantenimiento de playas
- Estudios y proyectos
- Planificación y procedimientos administrativos
- Mantenimiento de edificios y espacios públicos
- Cementerio
- Limpieza de edificios públicos
- Inspección y conservación de inmuebles





Servicios y Mantenimiento

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

A través de los representantes de la Junta de Distrito, Asociaciones de vecinos, Ampas y otros actores sociales, así como, por los propios vecinos.



Servicios y Mantenimiento

Descripción de los Servicios Realizados (1 de 8)

➤ **MANTENIMIENTO DE LA VÍA PÚBLICA Y CONTROL DE ACTUACIONES.**

Control de Actuaciones en Vía Pública

- Tramitación de licencias para obras en vía pública.
- Revisión de proyectos para informar sobre su viabilidad al objeto de que se otorgue el Decreto de autorización de actuaciones de infraestructuras
- Redacción del informe de viabilidad
- Trabajos de replanteo de actuaciones de infraestructuras en vías públicas.
- Seguimiento y control de las actuaciones de infraestructuras en vías públicas.
- Informes sobre devoluciones de fianza de las actuaciones de infraestructuras en vías públicas.
- Control de los planos final de obra de actuaciones en vía pública y su introducción en el sistema de Información cartográfica.
- Informe, seguimiento y baja de las órdenes de trabajo
- Informes técnicos

Mantenimiento de Vías Públicas

- Reparación en pavimentos de aceras y calzadas
- Colaboración con otros Departamentos, apoyándoles en actuaciones de obra civil.
- Control de trabajos contratados de renovación y mantenimiento de vías públicas



Servicios y Mantenimiento

Descripción de los Servicios Realizados (2 de 8)

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y PARQUE MOVIL

Parque Móvil

- Mantenimiento, reparaciones, revisiones y pasar las ITV de los vehículos municipales.
- Control de reposiciones de combustibles.
- Gestión de matriculaciones y documentación de vehículos
- Confeccionar Pliegos de Prescripciones Técnicas, informar y asistir en la adquisición de vehículos y maquinaria
- Control de altas y bajas en las Pólizas de seguros de vehículos municipales.
- Notificaciones, valoraciones y peritaciones de siniestros de vehículos municipales.
- Mantenimiento y reparación de grupos electrógenos propios y suministro en alquiler para actos municipales.

Instalaciones Industriales

- Estudios y proyectos de reformas y nuevas instalaciones
- Mantenimiento y reparación de equipos de climatización en dependencias municipales
- Mantenimiento y gestión de instalaciones de calefacción en colegios públicos
- Mantenimiento y gestión de instalaciones de gas en colegios públicos y dependencias Municipales
- Mantenimiento y gestión de ascensores
- Control del estado e inspección de pararrayos municipales
- Control del suministro de combustibles (gas y gasóleo)



Servicios y Mantenimiento

Descripción de los Servicios Realizados (3 de 8)

- **INFRAESTRUCTURAS PARA ACTIVIDADES FESTIVAS Y CULTURALES**
 - Mantenimiento de carpintería metálica de edificios públicos, y verjas balustres en jardines y vía pública
 - Mantenimiento de carpintería de la madera de edificios públicos
 - Construcción de muebles que por sus medidas especiales no son susceptibles de compra.
 - Conducción de camiones para trabajos en general
 - Rotulaciones y pequeños trabajos en mantenimiento de edificios públicos, pintado de decorados y escenarios.
 - Montaje y desmontaje de los escenarios, realizando decorados, montaje de exposiciones, parafernalias de protocolo, etc.
 - Señalización no viaria de actos eventuales, festeros, deportivos, desprendimientos, carteles, etc.

- **ALUMBRADO PUBLICO**
 - Mantenimiento de Alumbrado Público
 - Mantenimiento de instalaciones eléctricas en colegios y dependencias, incluso C.T. y líneas de distribución privadas
 - Instalaciones contra incendios e intrusión
 - Radio Transmisiones
 - Instalaciones eléctricas temporales por actos festivos, culturales, etc
 - Servicios retén y guardias para instalaciones eléctricas.



Servicios y Mantenimiento

Descripción de los Servicios Realizados (4 de 8)

- Gestión interna: presupuestos, ahorro energético, control almacén, suministros, etc.
- Gestión externa: apoyo a terceros, promotores, constructores, asociaciones u otros servicios municipales y a la superioridad en el ámbito de las instalaciones eléctricas.

➤ **LIMPIEZA PÚBLICA, RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS**

- Actuaciones relacionadas con la limpieza pública que tienen que ver directa e indirectamente con el ciudadano.
- Control de calidad de la Recogida de Residuos Urbanos
- Control de calidad de la eliminación de los RU recogidos
- Control de Calidad de la Limpieza Vial
- Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza Municipal de Limpieza
- Tramitación, comunicación, informes y administración de las actuaciones relacionadas con las funciones, atribuciones y tareas del Departamento.

➤ **MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES**

Zonas Verdes

- Inspección de Servicios y Contratas de mantenimiento de zonas verdes
- Poda, replantación y varios en los jardines municipales
- Mantenimiento ordinario de los diferentes jardines de la ciudad
- Ajardinamiento, trabajos y obras de jardinería en Castillos.



Servicios y Mantenimiento

Descripción de los Servicios Realizados (5 de 8)

Fuentes Públicas

- Mantenimiento, conservación y limpieza de Fuentes Ornamentales
- Mantenimiento del Acuario Municipal de la Plaza Nueva

➤ **MANTENIMIENTO DE PLAYAS**

- Mantenimiento de playas.
- Balizamiento de playas, plataformas flotantes y zona de baño para personas mayores.

➤ **ESTUDIOS Y PROYECTOS**

- Redacción de los proyectos encargados, referentes a renovación de viales, espacios públicos, Dependencias Municipales, Cementerio Municipal, etc.
- Supervisión municipal de redacción de proyectos contratados.
- Dirección y control de las obras
- Supervisión municipal de ejecución de obras
- Redacción de los informes solicitados
- Atención al público, en relación a las obras en ejecución, o bien, en lo relativo a solicitudes de mejoras.
- Facilitar copias de los planos solicitados



Servicios y Mantenimiento

Descripción de los Servicios Realizados (6 de 8)

➤ PLANIFICACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Programación y Control

- Tramitación de todas las incidencias y solicitudes tanto internas como externas que se produzcan en relación con el mantenimiento de los bienes públicos o las actuaciones en la vía pública
- Evaluación, seguimiento y comunicación externa de las resoluciones y de las actuaciones del Servicio.
- Inspección del estado de mantenimiento de la ciudad
- Coordinación y estudio para la implantación de aplicaciones informáticas y de la cartografía relativa al Servicio..
- Recibe solicitudes de trabajos y denuncias de deficiencias, distribuyéndolas entre las distintas Brigadas y equipos de trabajo, emitiendo órdenes de trabajo e informa al peticionario sobre el modo y plazo de ejecución de su solicitud denuncia.
- Control de las ordenes de trabajo.

Estudios Jurídicos

- Asesoramiento al Servicio en materias jurídicas, económica y de administración general, contratación y otras actuaciones administrativas.
- Tramitación de expedientes por incumplimiento de la Ordenanza Municipal de Limpieza.



Servicios y Mantenimiento

Descripción de los Servicios Realizados (7 de 8)

Económico Administrativo

- Gestión de la actividad económico administrativa del Servicio, tramitando los expedientes de contratación, adquisiciones, pagos, control y administración de personal y cementerios.
- Tramita los expedientes administrativos del cementerio municipal

➤ **MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS Y ESPACIOS PÚBLICOS.**

- Redacción de proyectos, dirección y control de las obras de adecuación de colegios y mobiliario urbano
- Mantenimiento de edificios, colegios y mobiliario urbano.

➤ **CEMENTERIO**

- Inhumaciones que se producen como consecuencia de defunciones, incluida asignación de sepulturas
- Registro de inhumaciones, de traslados y de propiedades y concesiones
- Exhumaciones y traslados de difuntos
- Mantenimiento y Conservación del Camposanto



Servicios y Mantenimiento

Descripción de los Servicios Realizados (8 de 8)

➤ **LIMPIEZA DE EDIFICIOS PUBLICOS**

- Inspecciones necesarias para comprobar la correcta realización de los trabajos de limpieza.
- Vigilancia durante la realización de los tratamientos del control de plagas en edificios públicos.
- Atender las órdenes de trabajo y proceder a su cierre de la manera más rápida y efectiva posible según los procedimientos establecidos.
- Atender las peticiones de trabajo que se produzcan en este Servicio.
- Control y relaciones con la empresa concesionaria del servicio.
- Planificación del Servicio.

➤ **INSPECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE INMUEBLES**

- Inspección y resolución administrativa sobre el estado de los edificios.
- Inspección y resolución administrativa sobre solares
- Control y ejecución de las actuaciones subsidiarias en relación con el estado de los edificios y solares.



Servicios y Mantenimiento

Compromisos de Calidad

- Atender eficazmente las ordenes de trabajo.
- Las ordenes de trabajo muy urgentes serán atendidas en el plazo de 48 horas.
- Las ordenes de trabajo urgentes serán atendidas en el plazo de 15 días.
- Las ordenes de trabajo que no tengan carácter de urgencia serán atendidas en el plazo de 3 meses.
- Seguimiento de evaluación de las órdenes de trabajo.
- Tramitación y control de la actuación de cada expediente que afecte a actuaciones en la vía pública.
- Comunicación dentro de los plazos legales de las resoluciones y requerimientos.
- Atender eficazmente las reclamaciones de los usuarios.



Servicios y Mantenimiento

Indicadores de seguimiento

Indicadores de nivel de las actividades y acciones desarrolladas

- Nº de ordenes de trabajo *muy urgentes* al trimestre, atendidos antes de las 48 horas.
----- x100
Nº de ordenes de trabajo *muy urgentes* al trimestre
- Nº de ordenes de trabajo *urgentes* al trimestre, atendidos antes de 15 días.
----- x100
Nº de ordenes de trabajo *urgentes* atendidos al trimestre.
- Nº de ordenes de trabajo atendidas al semestre, antes de 3 meses
----- x 100
Nº de ordenes de trabajo atendidas al semestre



Servicios y Mantenimiento

Indicadores de seguimiento

Indicadores de productividad de las actividades y acciones desarrolladas

- Nº de proyectos redactados al semestre.
- Nº de proyectos que se controlan en ejecución al semestre.
- Nº de autorizaciones que se controlan en ejecución al semestre.