



CARTA LOCAL DE COMPROMISOS

RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

< 72 HORAS



PRESENTACIÓN DE LA CARTA Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La Carta de Compromisos para la resolución de averías < 72 horas, nace del interés de este Ayuntamiento en la búsqueda del mayor bienestar para sus vecinos, aplicando principios de eficiencia, eficacia y economía en la gestión, dando contenido al nuevo concepto de gobernanza y transparencia en la gestión local .

Expresa las obligaciones que el Ayuntamiento de Logroño adquiere con respecto a sus vecinos, implicando recursos humanos y materiales propios en orden a garantizar que determinados servicios básicos sean prestados según el capítulo de compromisos.

La Carta se enmarcan en el contexto de la mejora continua, siguiendo las directrices de la Política de Gestión del Ayuntamiento de Logroño, expresada en su Manual de Gestión Integrada, que, junto con las demás herramientas de carácter general, articulan el Sistema de Gestión de la Calidad del Ayuntamiento de Logroño, certificado conforme a las exigencias de la norma UNE-EN ISO 9001:2000 con el nº de registro ER-0377/1998.

La Dirección General de Participación Ciudadana a través de su unidad de gestión, será la encargada de coordinar la relación entre los vecinos y las unidades que tienen que materializar los compromisos de la Carta.

La carta de compromisos que se presenta, desarrolla el sistema para la resolución de las incidencias que se identifican en el apartado “Compromisos” y que afectan a los siguientes servicios básicos:

- Limpieza y recogida de residuos.
- Parques y jardines.
- Servicios municipales de emergencia.
- Infraestructura viaria.
- Alumbrado en el exterior de los edificios
- Seguridad vial y transporte público.
- Redes de agua potable y saneamiento.

MISIÓN.

La Carta de Compromisos “**averías < 72 horas**” tiene como misión, poner al alcance de los vecinos una herramienta de participación, mediante la que puedan poner en conocimiento del Ayuntamiento las deficiencias que observan sobre el normal mantenimiento de los servicios identificados en el apartado anterior.



NORMATIVA APLICABLE.

La carta de Compromisos surge del principio de autoorganización y autonomía local, en el marco normativo siguiente:

- Constitución Española de 1978 que en su art. 9. apartado 2 encomienda a los Poderes Públicos facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.
- Ley Reguladora de Bases de Régimen Local de 2 de Abril de 1985 (Ley 7/1985) que en sus arts. 25 y 26 determina las competencias y las obligaciones mínimas de los municipios.
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Ordenanzas Municipales.
- Cualquier otra disposición de rango legal o reglamentario que resulte de aplicación
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Logroño
- Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

COMPROMISOS.

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a resolver, en un plazo máximo de 72 horas, las deficiencias que sobre los servicios urbanos básicos (referidos a alguna de las materias enumeradas en la Presentación de la Carta) le sean comunicadas por los vecinos, conforme las condiciones y procedimiento que se indica más adelante.

A continuación se tipifican las incidencias que se incluyen en la Carta y que quedan afectadas por la actuación que se acompaña que deberá ser ejecutada en un plazo inferior a 72 horas:

TEMA	INCIDENCIA	ACTUACION A REALIZAR <72 horas
ALCORQUES	Alcorque con o sin árbol con profundidad, superior a 10 cm	Rellenar
APARCABICIS	Aparcabicis en mal estado que presente peligro	Suprimir el peligro
APARCABICIS	Aparcabicis del servicio de préstamo de bicicletas en mal estado que presente peligro	Suprimir el peligro
ARBOLES	Árbol con ramas rotas, si su caída pudiera presentar peligro o impedir el tránsito peatonal o rodado.	Suprimir el peligro
ARBOLES	Árbol o ramas caídas de grandes dimensiones que presenten peligro para viandantes o conductores.	Retirar y suprimir el peligro
ARBOLES	Ramas caídas de pocas dimensiones, poco peso y cantidad, pero que presenten peligro para viandantes o conductores.	Retirar y suprimir el peligro
ARMARIOS DE ALUMBRADO	Armario de Alumbrado público con la puerta abierta sin puerta o rota	Cerrar, reponer y eliminar peligro
ARQUETAS	Tapa de arqueta inexistente que presente peligro.	Balizar y eliminar peligro
BANCOS	Banco vandalizado en espacio público que entrañe peligro importante.	Sustituir elementos dañados
BANCOS	Banco suelto, no anclado al suelo.	Anclar
BICICLETAS	Bicicleta abandonada.	Retirada vía pública
BOCA DE RIEGO	Arqueta rebosando.	Eliminar fuga



BOLARDOS	Bolardo que impida el acceso a discapacitados.	Retirada o recolocación
BOLARDOS	Bolardo suelto o caído.	Recolocación
BOLARDOS	Bolardo vandalizado que presente hierros salientes peligrosos o impida el tránsito peatonal.	Retirar elementos que generan peligro o recolocación
BOLARDOS DE PIEDRA	Bolardo vandalizado, suelto o caído.	Retirar elementos que generan peligro o recolocación
CABLES	Cables de alumbrado público, subterráneos, aéreos o sobre fachada que presenten peligro para la seguridad del ciudadano	Retirar elementos que generan peligro o recolocación
CADENAS/CANDADOS	Cadena o candado de moto o bici en estado de abandono atado a un árbol, poste, farola etc.	Retirarlos
CARRIL BICI	Situaciones que impidan la normal utilización de la red de carril bici.	Balizar y dar paso alternativo
CARTELES PUBLICITARIOS	Cartelería pegada a paredes y vallas que empieza a desprenderse.	Retirlarla
CARTELES PUBLICITARIOS	Valla publicitaria o informativa caída en un parque, plaza o vía pública.	Retirlarla
COLECTOR	Colector municipal atascado	Desatascarlo y dejarlo en funcionamiento.
CONTENEDORES	Contenedor roto o quemado cuyo contenido se sale a la vía pública.	Reponerlo
CONTENEDORES	Contenedor desplazado en medio de la calzada, paso de peatones o aceras, claramente movido de su posición original.	Reubicarlo
CONTENEDORES	Contenedor volcado en acera o calzada.	Levantarlo y colocarlo en su posición habitual
CONTENEDORES	Protectores de contenedores sueltos o caídos (no doblados)	Eliminar el peligro para personas y vehículos
ESCULTURAS	Escultura o estatua vandalizada en espacio público que presente peligro para los ciudadanos.	Eliminar el peligro para personas y vehículos
FAROLAS	Bombilla fundida o parpadeante en una instalación de alumbrado público, al menos en tres puntos consecutivos.	Sustituir
FAROLAS	Cabeza de farola pública vandalizada, caída o inexistente.	Retirar elemento de peligro
FAROLAS	Cristal u otro elemento en farola (hasta 4 mts.) o báculo público (más de 4 mts.) que entrañe peligro de caída y no sea bombilla	Retirar elemento de peligro
FAROLAS	Farola pública tipo báculo o mural que presente inclinación con evidente peligro de caída.	Retirar elemento de peligro
FAROLAS	Portezuela abierta en la parte baja de farola o báculo público, sin cables a la vista y con la cerradura en buen estado.	Retirar elemento de peligro
FAROLAS	Portezuela inexistente en la parte baja de farola o báculo público, los cables están a la vista, o la cerradura en mal estado o sin cerradura.	Reponer o cerrar
FAROLAS	Bombilla fundida o parpadeante en una instalación de alumbrado público, junto a paso de cebra	Sustituir
FUENTES	Fuente pública ornamental que por acción del viento u otros esté desplazando agua al viario, molestando al tráfico o viandantes.	Parar la fuente
FUENTES	Fuente bebedera de la que no sale agua.	Poner en servicio
FUGAS DE AGUA	Fuga de agua en la vía pública.	cortar en origen la salida de agua
HELADAS	Hielo en pasos de peatones	Limpiar hielo y poner sal
HELADAS	Hielo en pasarelas	Limpiar hielo y poner sal
HELADAS	Hielo en rotondas	Poner sal y asegurar circulación
HELADAS	Hielo en accesos a centros educativos y de mayores	Limpiar hielo y/o poner sal
HELADAS	Hielo en acceso a centros públicos	Limpiar hielo y/o poner sal
JUEGOS INFANTILES	Juego infantil en zona pública, roto o muy deteriorado representando un peligro para los niños.	Retirar elementos de riesgo / incluso cerrar el juego
JUEGOS INFANTILES	Pista polideportiva rota o muy deteriorada, representando peligro o riesgo.	Retirar elementos de riesgo / incluso cerrar el uso



MANCHAS EN CALZADA	Manchas en calzada o acera que suponen un peligro, como aceite o combustibles	Eliminar el peligro para personas y vehículos
MARQUESINAS	Marquesina con banco roto.	Eliminar el peligro
MARQUESINAS	Marquesina con cristales rotos.	Eliminar el peligro
MARQUESINAS	Marquesina con pintada que abarca la totalidad de un panel y/o un tercio del banco.	Limpiar Marquesina
MARQUESINAS	Marquesina sin la pegatina de alguna línea y/o recorrido de línea.	Reponer la información
MUEBLES/ENSERES	Muebles/enseres abandonados de carácter particular y de cierta entidad, en acera o junto a contenedores.	Retirarlos
MUEBLES/ENSERES	Muebles/enseres abandonados de carácter particular y de poca entidad, en acera o junto a contenedores.	Retirarlos
MUEBLES/ENSERES	Muebles/enseres abandonados en las proximidades de algún colegio o centro oficial.	Retirarlos
MUPIS	Mobiliario Urbano portante de publicidad vandalizado, pintado, ...	Eliminar el peligro
OBRAS	Obras municipales con deficiente señalización.	Señalización adecuada
OBRAS	Obras municipales que impiden el tránsito de peatones con seguridad.	Abrir tránsito con seguridad
OBRAS	Obras municipales que impiden acceso a locales de negocios o a viviendas.	Abrir tránsito con seguridad
OBRAS	Balizamiento de obras que invaden la calzada, generando riesgo a la circulación.	Balizar correctamente
PANTALLAS LLEGADA BUS	Pantalla de tiempos de llegada de bus apagada totalmente. Obligatorio dar el código de parada adyacente o la calle y número más cercano.	Subsanar deficiencia
PANTALLAS LLEGADA BUS	Pantalla de tiempos de llegada de bus con el metacrilato roto. Obligatorio dar el código de parada adyacente o la calle y número más cercano.	Eliminar el peligro
PANTALLAS LLEGADA BUS	Pantalla de tiempos de llegada de bus con gran pintada que impide la visión de la información. Obligatorio dar el código de parada adyacente o la calle y número más cercano.	Subsanar deficiencia
PAPELERAS	Flejes de sujeción de papeleras a farola sobresalientes que pueden causar daño	Eliminar peligro
PAPELERAS	Cubo de papeleras caído, quemado o roto.	Reponer o retirar
PAPELERAS	Cubo de papeleras mal sujeto al soporte, con riesgo de caída del cubo (faltan tornillos o sistema de sujeción).	Eliminar el peligro.
PAPELERAS	Papeleras con el poste inclinado, con cubo y en buenas condiciones.	Eliminar el peligro.
PAPELERAS	Papeleras que impide el paso de minusválidos debido a la poca anchura del acerado, siempre que al quitarla ya se pueda pasar en silla de ruedas.	Eliminarla
PAPELERAS	Soporte de papeleras de cesta sin cubo.	Reponer o eliminar
PARQUÍMETROS	Parquímetro averiado. Obligatorio dar las calle y el número más cercano	
PASOS DE PEATONES PAVIMENTOS	Señal luminosa de paso peatones fundida	Subsanar deficiencia
PAVIMENTOS	Pavimento roto alrededor de bases de farola o en zanjas de alumbrado público y que presenten peligro.	Eliminar peligro
PAVIMENTOS	Baldosas levantadas o inexistentes en aceras que ofrezcan peligro al viandante.	Eliminar peligro
PAVIMENTOS PAVIMENTOS	Bordillos arrancados que ofrezcan peligro al viandante.	Eliminar peligro
PAVIMENTOS	Eliminación, retirada, reparación o sustitución de cualquier elemento de la vía pública que sea susceptible de crear un serio peligro al tránsito peatonal y rodado.	Eliminar peligro
POSTE DE PARADA	Poste de parada donde falta la información de línea. Obligatorio dar código de parada o la calle y número más cercano.	Reponer información



POSTE DE PARADA	Poste de parada con gran pintada que impide ver la información. Obligatorio dar código de parada o la calle y número más cercano.	Subsanar deficiencia
POSTE DE PARADA	Poste de parada desaparecido. Obligatorio dar la calle y el número más cercano.	Eliminar peligro
POSTE DE PARADA	Poste o Placa de parada caídos. Obligatorio dar la calle y el número más cercano.	Eliminar peligro
PUBLICIDAD/CARTELES	Publicidad o carteles pegados a un tronco de árbol.	Eliminar
PUBLICIDAD/CARTELES	Publicidad o carteles pegados a una señal de tráfico o semáforo.	Eliminar
PUBLICIDAD/CARTELES	Publicidad o carteles pegados en una luminaria.	Eliminar
PUBLICIDAD/CARTELES	Publicidad o carteles pegados a una marquesina o poste de autobús.	Eliminar
REJILLA DE SUMIDERO	Sumidero sin rejilla.	Eliminar el peligro
RESTOS ACCIDENTE	Restos grandes de accidente de tráfico en calzada o acera que pueden ser peligrosos para el resto de vehículos o peatones	Eliminar el peligro para personas y vehículos. Recoger los residuos
RESTOS ACCIDENTE	Restos pequeños de accidentes de tráfico o robo de vehículos, tales como cristales o elementos de poca envergadura.	Eliminar el peligro para personas y vehículos. Recoger los residuos.
SEMÁFOROS	Luz de semáforo ámbar fuera de servicio.	Poner en servicio
SEMÁFOROS	Luz de semáforo con cristal roto o tapada con pintura o pegatina, dificultando la visión.	Poner en servicio
SEMÁFOROS	Luz de semáforo roja o verde para peatones fuera de servicios.	Poner en servicio
SEMÁFOROS	Luz de semáforo roja para vehículos fuera de servicio.	Poner en servicio
SEMÁFOROS	Portezuela abierta en la parte baja del semáforo, sin cables a la vista y con la cerradura en buen estado.	Reponer o eliminar peligro
SEMÁFOROS	Portezuela inexistente en la parte baja del semáforo o con la cerradura rota, con cables a la vista, que presente peligro.	Reponer o eliminar peligro
SEMÁFOROS	Semáforo derribado.	Se retiran los elementos afectados y se protege el cableado para evitar riesgos eléctricos. Eliminar peligro
SEÑALES CARRIL BICI	Señal de carril bici inclinada o caída, con peligro para ciclistas, peatones o conductores.	Reponer señal o eliminar peligro
SEÑALES TRÁFICO	Señales de tráfico sueltas, dobladas o caídas en mal estado, excepto informativas, de orientación urbana o de aluminio.	Reponer o eliminar peligro
SEÑALES TRÁFICO	Poste de señal de tráfico que por su posición en la acera presenta peligro para los viandantes. Cuando es el resto de una señal, poste, cartel, etc que ha quedado abandonada, sin servicio o debe eliminarse.	Reponer o eliminar peligro
SEPARADORES DE CARRIL	Separador de carril suelto, desplazado o vandalizado que suponga peligro.	Reponer o eliminar peligro
SOCAVONES EN CARRIL BICI	Socavón o hundimiento en el carril bici que suponga evidente peligro.	Eliminar peligro
SPOCAVÓN	Socavón o hundimiento que suponga evidente peligro.	Eliminar peligro
SUMIDEROS	Sumidero atascado por hojas u otros residuos y que en circunstancias normales funciona correctamente y que no traga cuando llueve o lo hace muy lentamente	Desatascarlo y dejarlo en funcionamiento.
VALLAS	Valla de encauzamiento de acerado o baranda en espacio público que entrañe peligro importante.	Eliminar peligro
VALLAS	Tramos de vallas que representen peligro o riesgo.	Eliminar peligro
ZANJAS	Zanja de Alumbrado público en el pavimento que esté mal vallada o señalizada, presentando peligro.	Eliminar peligro



REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS.

El sistema preferente para la comunicación de la incidencia al Ayuntamiento de Logroño será la llamada telefónica al Servicio "010".

La llamada será atendida, todos los días laborables del año, de Lunes a Viernes, en horario de 8,00 de la mañana a 20,00 horas de la tarde. La atención los sábados será de 10 a 14,00 horas.

De forma alternativa, los vecinos podrán poner en conocimiento del Ayuntamiento de Logroño la incidencia por otros medios :

- De forma presencial en el Servicio 010, en los días y horarios normales de atención.
- Mediante llamada a la Policía Local (Tfno. 941 235011 ó 092), cuando se trate de incidencias que generen riesgo para el tránsito de peatones o vehículos.
- Mediante la Página Web: www.logroño.es.

Para que la incidencia comunicada sea incluida en el compromiso de resolución en un plazo inferior de menos de 72 horas, el vecino deberá identificarse (nombre y número de teléfono) y aportar información concreta que ayude a localizar la incidencia.

El plazo de 72 horas a que se refiere el compromiso, se computará desde que la incidencia ha sido recibida por el operador y trasladada al responsable de la subsanación de la incidencia.

Para las incidencias comunicadas a través de la página web, el plazo de compromiso de 72 horas se computará desde su comunicación.

El vecino que haya puesto en conocimiento del Ayuntamiento la incidencia, recibirá una comunicación de la actuación realizada, con indicación del día y hora y el resultado de aquella.

Dado que en la ciudad, además de los servicios municipales, intervienen empresas privadas con carácter general no estarán sujetos al compromiso de averías, las siguientes (en estos casos el Ayuntamiento de Logroño comunicará las anomalías detectadas a las entidades responsables siempre que se sitúen en zonas de uso o dominio público):

- Zonas privadas de uso público que no estén enmarcada en el ámbito de aplicación del acuerdo de la JGL de 17 de abril de 2013.
- Zanjas y canalizaciones de telefonía, gas, electricidad, etc. (Ono, Telefónica, Iberdrola, Endesa, etc..)
- Arquetas, tapas de registro, armarios, etc. sobre canalizaciones de telefonía, gas y electricidad (excepto las de alumbrado público)
- En los objetos singulares, tales como mobiliario urbano, hitos, bolardos, "MUPIS", aparcabicis, la inmediatez de la intervención no garantiza la reparación completa, estando ésta sujeta a la existencia de stocks en los almacenes municipales, preponderando la eliminación del riesgo a peatones y vehículos. En todo caso el criterio lo establecerá el técnico responsable de la incidencia en función de las características de utilidad del objeto. *Por*



ejemplo no se sustituirá con este nivel de compromiso, un panel informativo que se encuentre deteriorado, en el caso de que mantenga correctamente la funcionalidad informativa y no entrañe riesgos a los viandantes.

• En el caso de los sumideros atascados no se incluirán los de Gran Vía, Marqués de Larios y El Campillo. Tampoco quedan incluidos aquellos que necesiten obras para ser desatascados, ni aquellos que necesiten del empleo del camión succionador para su desatasco.

• Con carácter general la determinación de situación de riesgo la harán los técnicos municipales o responsables de las contratas que actúan sobre los servicios, independientemente de que el ciudadano haya formulado su solicitud con carácter de urgencia. En estos casos el Ayuntamiento de Logroño comunicará tal situación al ciudadano que formuló la solicitud.

ACCESO A LA CARTA. COMUNICACIÓN

Los ciudadanos de Logroño que comuniquen averías detectadas en los servicios municipales, a través del 010 y de la página web, recibirán una comunicación una vez se haya resuelto la incidencia comunicada.

En los casos en los que la solicitud se haya dirigido hacia los servicios de policía local, por razones de urgencia o de gravedad, no recibirán comunicación de la resolución dado que en esas situaciones la actuación es inmediata por los servicios de emergencia disponible, por lo que se da por hecho la resolución inmediata. Salvo que los técnicos no aprecien razón de emergencia o urgencia, en cuyo caso se les enviará la correspondiente comunicación de la denegación de la actuación urgente.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

La Dirección General de Políticas Sociales y Atención Ciudadana a través de su Unidad de Gestión evaluará el seguimiento del programa de resolución de averías en menos de 72 horas y será quién proponga y adopte las medidas correctoras que procedan; anualmente dará cuenta al Comité de Calidad para la revisión del Sistema de Gestión proponiendo en los planes de acción correspondientes las modificaciones pertinentes al servicio.

La evaluación se realizará sobre los siguientes indicadores:

- N° de actuaciones detectadas
- % de incidencias resueltas en < 72 horas
- tiempo medio de respuesta
- % de quejas, sobre el total de actuaciones relativas a las mismas
- Coste de la actuación realizada.
- Índice de satisfacción directa, medido respecto de cada actuación sobre tres valores (medido a continuación de la comunicación de la resolución de la incidencia)



- Valore la atención recibida de 1-10
- Valore la rapidez de respuesta de 1- 10
- Valore la eficacia de la solución adoptada 1-10.

QUEJAS y SUGERENCIAS.

Los ciudadanos tienen derecho a presentar quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Logroño.

Con el fin de asegurar su seguimiento garantizando su contestación, dispone de un sistema de gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con las actividades municipales.

Se pueden presentar por los siguientes medios:

- En el Ayuntamiento de Logroño, personalmente o por teléfono en el 010
- A través de la página web **www.logroño.es**

Todas las quejas y sugerencias presentadas tendrán su respuesta por el mismo canal utilizado para comunicarlas al Ayuntamiento.

La regulación de la tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias se encuentra en el Manual de Gestión Integrada y en el procedimiento AYT.PRO.07 del Sistema de Gestión de la Calidad.

Logroño, 1 de octubre de 2013