

Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS INFRAESTRUCTURA

I. INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Infraestructura es un área municipal que se encarga de que todas las Infraestructuras de carácter público y las dependencias municipales se encuentren en un estado de conservación y limpieza adecuados. Asimismo también inspecciona, controla y dirige los servicios públicos concedidos o contratados a este fin.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

A) DEPARTAMENTO DE GESTION DE VÍA PÚBLICA

- Mantenimiento y Reparación en pavimentos de aceras y calzadas, tras la recepción de los correspondientes avisos, detección de anomalías para su subsanación, si procede y si no procediese trasladar el aviso al área o servicio correspondiente.
- Mantenimiento, conservación y limpieza de fuentes ornamentales y fuentes bebederos.
- Gestión del Parque Móvil.
- Colaboración con otras Delegaciones de apoyo en actuaciones de obra civil.
- Control de trabajos contratados de renovación y mantenimientos de vías públicas.
- Inspección de la Vía Pública.
- Reparación daños provocados por terceros al Ayuntamiento.

- Control de la ejecución y mantenimiento de zanjas.
- Trabajos de replanteo de actuaciones de infraestructuras en vías públicas.
- Seguimiento y control de las actuaciones de infraestructura en vías públicas.
- Informes sobre devoluciones de fianza de las actuaciones de infraestructuras en vías públicas.
- Informes técnicos, redacción de proyectos.
- Dirección y control de obras.
- Control de las actuaciones de carácter privado que puedan afectar a infraestructuras municipales.
- Infraestructuras para la realización de actividades festivas y culturales

B) DEPARTAMENTO DE DEPENDENCIAS MUNICIPALES

- Mantenimiento y conservación de Dependencias Municipales.
- Limpieza de edificios públicos.
- Inspección y Conservación de Inmuebles.
- Mantenimiento y conservación de parques infantiles.

C) DEPARTAMENTO DE INSTALACIONES Y SERVICIOS

- Mantenimiento de Alumbrado Público.
- Mantenimiento de instalaciones eléctricas en colegios y dependencias, incluso C.T. y líneas de distribución privadas.
- Instalaciones eléctricas temporales por actos festivos, culturales, etc.
- Gestión interna para presupuesto, ahorro energético, control de suministros etc.
- Gestión externa para apoyo a diferentes dependencias municipales.
- Mantenimiento y reparación de equipos de climatización en dependencias municipales.

- Control del estado e inspección de pararrayos municipales.
- Informes técnicos.
- Mantenimiento y conservación eléctrico de fuentes ornamentales.
- Informes técnicos, redacción de proyecto.

D) PLANIFICACION Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- Tramitación de todas la 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 públicas.
- Evaluación, seguimiento y comunicación externa de las resoluciones y de las actuaciones del Servicio.
- Recibe solicitudes de trabajos y denuncias de deficiencias, distribuyéndolas entre los equipos de trabajo, emitiendo ordenes de trabajo.
- Control de las ordenes de trabajo y proceder a su cierre de la manera más rápida y efectiva posible según los procedimientos establecidos.
- Gestión de la actividad económica administrativa del Servicio, tramitando los expedientes de contratación, adquisiciones, pagos, control y administración de personal.

2. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Servicio de Infraestructura es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores.

Independientemente de la sistemática elegida el área realizará al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de Seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales.
- Auditorias anuales para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Indicadores de cumplimiento	Compromisos adquiridos	Servicios prestados
*	Si es un tema que cause peligro de accidente actuar de inmediato, si no tiene ese carácter de urgente, procurar hacerlo en un plazo de 72 horas.	Conservación y mantenimiento del pavimento y acerado de las vías públicas
*	Si es un tema que cause peligro de accidente actuar de inmediato, si no tiene ese carácter de urgente, procurar hacerlo en un plazo de 72 horas.	Conservación y mantenimiento del mobiliario
*	Si puede causar un accidente (farolas caídas, cables sueltos ...) se actúa de inmediato, si no es tan urgente en 48 horas está arreglado.	Mantenimiento Alumbrado Público
*	Si existe un peligro inminente, automáticamente, si no tiene esa urgencia en un plazo no superior a 72 horas.	Mantenimiento en instalaciones eléctricas en colegios y dependencias
*	Si existe un peligro inminente, automáticamente (ejemplo: Durante la Feria un cableado peligroso etc), si no tiene esa urgencia en un plazo no superior a 72 horas.	Instalaciones Eléctricas temporales por actos festivos, culturales, etc

Nº Órdenes de trabajo muy Urgente al trimestre atendidos antes de las 48 horas

----- X 100 Nº

Órdenes de trabajo muy urgentes al trimestre

4. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Jerez pone a disposición de los usuarios varios sistemas para la presentación de avisos, quejas y sugerencias de los distintos servicios municipales. Los canales a disposición son los siguientes

Oficina de Atención al Ciudadano. c/ Consistorio, núm. 15 Delegación de Infraestructura: C/Cartuja, s/n	Presencial
Cualquier tipo de duda o comunicación de incidencia: 010 Directo del Área de Infraestructura 956-149850	Telefónico
Pag .Web de Infraestructura correo electrónico: infraestructuras@ayto.es APP JEREZ ACTUA	Telemático