



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
SERVICIO DE OBRAS

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014



ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2	MISIÓN Y COMPETENCIAS.....	3
2.1	MISIÓN.....	3
2.2	COMPETENCIAS.....	3
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	4
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	4
5	RELACIÓN NORMATIVA	4
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	5
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	5
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	5
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	6
10	UNIDAD RESPONSABLE	6

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Área de Proyectos y Conservación Urbana

- Conservación
 - Servicio de Obras

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

- Inspección de la vía pública.
- Mantenimiento (vías públicas y pavimentos) y ejecuciones sustitutorias y daños de tipo A (provocados por terceros al Ayuntamiento) en las materias propias de su competencia.
- Control de la ejecución y mantenimiento de zanjas.
- Concesión y control de licencias de paso (vados).
- Ejecución y control de aparcamientos provisionales.

2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

La misión del Servicio de Obras es:

- Inspección ordinaria de los pavimentos, tras la recepción de los correspondientes avisos, detección de anomalías para su correspondiente subsanación si procede y, si no procediera traslado del aviso al área o servicio correspondiente.
- Ejecución de obras de conservación en la vía pública y en dependencias municipales en materia de pavimentación (actuaciones a través de contratos de mantenimiento).
- Mantenimiento de vías públicas y pavimentos. Pequeñas inversiones en mejoras de la vía pública.
- Control de contrataciones de mantenimiento.
- Control de la ejecución y mantenimiento de zanjas.
- Ejecuciones sustitutorias y daños tipo A en las materias propias de su competencia.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Proyectos y Conservación Urbana - Conservación son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Conservación y mantenimiento del pavimento de las vías públicas	Actuar en menos de 72h en caso de caída en todos los casos que sean causa competente del Servicio	% de actuaciones de reparación realizadas en caso de caída en el plazo establecido de menos de 72 horas
Acondicionamiento de los pasos peatonales conforme a las Directrices Técnicas sobre Accesibilidad en Pasos Pevtonales. (Área de Conservación Urbana. Ayto de Pamplona. Febrero 2008)	Realizar el rebaje de pasos peatonales en menos de 1 semana tras la ejecución de la señalización vial correspondiente	% de pasos peatonales rebajados en el plazo máximo de una semana tras llevarse a cabo la señalización vial del mismo

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Servicio de Obras 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 de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales.
- Auditorías 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.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5 RELACIÓN NORMATIVA

- Directrices Técnicas sobre Accesibilidad en Pasos Pevtonales. Área de Conservación Urbana. Ayto de Pamplona. Febrero 2008.
- Orden VIV 561/2010 Condiciones Básicas de Accesibilidad en Espacios Públicos Urbanizados.
- Real Decreto 173/2010 que modifica el Código Técnico de Edificación en materia de accesibilidad.
- Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.
- Ley Foral 1/2007, de 14 de febrero, de la Administración Local de Navarra, en materia de contratación local.

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Servicio de Obras		
Direcciones	Monasterio de Irache nº 6 bajo	
Horario	Presencial	De lunes a viernes, de 8:30 a 14:30
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948 420 375
	Fax de Oficinas	☎ 948 420 374
	Correo electrónico	✉ 010@pamplona.es
	Página web	🌐 http://www.pamplona.es

10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Servicio de Obras

Monasterio de Irache nº 6 bajo - Pamplona

☎ 948 420 375 ☎ 948 420 374

✉ 010@pamplona.es, 🌐 www.pamplona.es