



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
SERVICIO DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

Aprobación inicial-2014

ÍNDICE

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



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Área de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente

- Dirección de Medio Ambiente
 - Servicio de Higiene y Desinfección (Parque de Desinfección)

1.2 RESUMEN DE ACTIVIDADES

- Desratización
- Desinsectación
- Desinfección
- Recogida de jeringuillas de la vía pública
- Desodorización
- Supervisión de Aseos públicos municipales
- Supervisión de Casa de Baños

1.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

DES RATIZACIÓN:

- Programa preventivo municipal gratuito, consistente en:
 - Revisiones de control de roedores en la red de alcantarillado, en la vía pública, en los edificios públicos municipales y jardines municipales.
 - 2 campañas anuales de desratización, en primavera y en otoño, que se centra especialmente en los registros de alcantarillado de las calles y en los márgenes de los ríos.
 - Atención de avisos ciudadanos de presencia de ratas y/o ratones en la vía pública o en domicilios o locales particulares.

DESINSECTACIÓN:

- Programa preventivo municipal consistente en:
 - 1 campaña anual de desinsectación frente a cucarachas, en primavera, que se centra especialmente en los registros de alcantarillado, absorbedores de pluviales y bordes de acera de las zonas más susceptibles de la ciudad.
 - Atención de avisos ciudadanos de:
 - avispas y abejas en locales o en la vía pública, excepto los lugares de difícil acceso o peligroso. No se atienden solicitudes en viviendas

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

- cucarachas en zonas comunes de edificios tales como salas de calderas, de contadores, garajes, portales, etc, y en actividades como restaurantes, bares, y otros establecimientos. No se atienden solicitudes en viviendas.
- pulgas en viviendas y locales.

La atención de avisos que no correspondan a espacios públicos y a la vía pública están sujetos a tarifa.

DESINFECCIÓN:

- Programa preventivo municipal consistente en:
 - desinfección diaria y/o semanal de orines en la vía pública que se centra especialmente en rincones, soportales, etc. de las zonas más susceptibles de la ciudad
 - desinfección semanal de contenedores de recogida de residuos de los mercados públicos
 - Atención de avisos ciudadanos de:
 - desinfección de ropa, cama, silla de ruedas, vehículo, etc.
 - desinfección de viviendas y locales.

La atención de estos avisos está sujeta a tarifa.

RECOGIDA DE JERINGUILLAS EN LA VÍA PÚBLICA:

- Programa preventivo municipal gratuito consistente en:
 - retirada semanal de jeringuillas de la vía pública en las zonas más susceptibles de la ciudad.
 - atención de avisos ciudadanos de retirada de jeringuillas de la vía pública.

DESODORIZACIÓN:

- Programa municipal consistente en la aplicación semanal de producto desodorizante en la Casa de Baños y aseos públicos.

SUPERVISIÓN DE ASEOS PÚBLICOS MUNICIPALES:

- Programa municipal de aseos públicos tradicionales consistente en la comprobación de:
 - estado de limpieza
 - presencia del personal
 - recogida de avisos de averías y gestión para su corrección
- Programa municipal de aseos públicos autolimpiables consistente en:
 - recogida de avisos de averías y gestión para su corrección
 - limpieza y reposición de consumibles

SUPERVISIÓN DE LA CASA DE BAÑOS:

- Programa municipal consistente en la comprobación de:
 - estado de limpieza

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

- presencia del personal
- recogida de avisos de averías y gestión para su corrección

Todo trabajo realizado fuera de los locales del Parque de Desinfección cuando es a petición de ciudadano y en espacio privado, estará sujeto a una tarifa mínima por salida además de la que corresponda por la naturaleza del trabajo que se realice (excepto desratización).

2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

El Servicio de Higiene y Desinfección tiene como finalidad el Control de Vectores en Salud Pública posibles causantes de enfermedades, daños o molestias a las personas o instalaciones, actuando de oficio mediante programas municipales o en respuesta a avisos de la ciudadanía.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente - Dirección de Medio Ambiente son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Desratización	<p>Llevar a cabo 2 campañas anuales de desratización, en primavera y en otoño, en el alcantarillado y en los márgenes de los ríos</p> <p>Atender gratuitamente el 100% de los avisos de la ciudadanía en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción</p>	<p>Número de cebos con raticida colocados en cada campaña con respecto al número de puntos que constituyen el censo</p> <p>Número de cebos revisados en cada campaña con respecto al número de cebos colocados</p> <p>Porcentaje mensual de número de avisos atendidos en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción, respecto al número total de avisos recibidos</p>
Desinsectación	<p>Llevar a cabo 1 campaña en primavera de cucarachas, que se centra especialmente en los registros de alcantarillado, absorbedores de pluviales y bordes de las aceras de las zonas más susceptibles de la ciudad</p> <p>Atender el 100% de los avisos de la ciudadanía en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción</p>	<p>Número de calles desinsectadas en la campaña con respecto al número de calles preestablecidas</p> <p>Porcentaje mensual de número de avisos atendidos en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción, respecto al número total de avisos recibidos</p>
Desinfección	<p>Llevar a cabo la desinfección diaria y/o semanal de orines en la vía pública</p> <p>Llevar a cabo la desinfección semanal de contenedores de recogida de residuos en mercados públicos</p> <p>Atender el 100% de los avisos de la ciudadanía en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción</p>	<p>Número mensual de desinfecciones de orines en la vía pública con respecto al número de puntos que constituyen el censo</p> <p>Número mensual de desinfecciones de contenedores con respecto al número de puntos que constituyen el censo</p> <p>Porcentaje mensual de número de avisos atendidos en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción, respecto al número total de avisos recibidos</p>

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Recogida de jeringuillas en la vía pública	<p>Llevar a cabo la retirada semanal de jeringuillas de la vía pública en las zonas más susceptibles de la ciudad.</p> <p>Atender el 100% de los avisos de la ciudadanía en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción.</p>	<p>Número de zonas revisadas semestralmente con respecto al número de zonas preestablecidas</p> <p>Porcentaje mensual de número de avisos atendidos en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción, respecto al número total de avisos recibidos</p>
Desodorización	Realizar la desodorización planificada semanalmente de 33 puntos (casa de baños y aseos públicos)	Número de servicios de desodorización realizados mensualmente

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección de Medio Ambiente 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. Una reunión semestral.
- Auditoria Anual, 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

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y Normativa específica aplicable a cada caso concreto.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud.
- Ordenanzas municipales de Sanidad.
- Ordenanza Fiscal del año en curso, Norma número 10, reguladora de precios públicos por la prestación de Servicios del parque de desinfección, de la casa de baños, veterinarios y del centro de atención a animales, (Epígrafe I).

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 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.

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN

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 30 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 Higiene y Desinfección - Parque Municipal de Desinfección		
Dirección	Término Trinitarios, s/n, planta baja (Junto Parque de Bomberos)	
Horario	Presencial	De lunes a viernes de 07:00 h. a 14:00 h. (<i>fuera del horario establecido recogida de mensajes en el contestador</i>)
	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 420994
	Fax de Oficinas	☎ 948 420995
	Correo electrónico	✉ desinfeccion@pamplona.es
	Página web	🌐 http://www.pamplona.es



10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección de Medio Ambiente

C/ San Saturnino nº 2, Planta baja, 31001 – Pamplona

☎ 948-420400, 📠 948-420404

🌐 <http://www.pamplona.es>