

# Carta de Servicios de **Parques y Jardines** del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

**Fecha del documento:** [03-11-2016]

**Fecha de aprobación del documento:** [29/11/2016]

**Unidad DIR 3 dependiente:** [MEDIO AMBIENTE]

**Fecha de última actualización:** [03-11-2016]

**Versión:** [v.1.]

## **Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.**

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (\*\*) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: [www.leganes.org/aviso legal](http://www.leganes.org/aviso_legal)

CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

## INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO .....	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES .....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS.....	3
4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS .....	5
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	6
6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	7
7. INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	7
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO .....	8
9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	8

## 1. Presentación y fines del Servicio

El servicio de Parques y Jardines del Ayuntamiento de Leganés tiene como objetivo el mantenimiento y mejora constante de los parques y jardines del municipio teniendo en cuenta que estos espacios públicos, que son responsabilidad de todos, contribuyen de manera decisiva a la calidad de vida en la ciudad.

## 2. Legislación aplicable: Derechos y deberes

- Los derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados por la unidad vienen recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y sucesivas actualizaciones, así como en la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.
- Ordenanza General de Medio Ambiente

## 3. Servicios prestados

El servicio de Mantenimiento de Parques y Jardines del Ayuntamiento de Leganés presta los siguientes servicios:

- **Mantenimiento de zonas verdes ajardinadas.** Este servicio comprende todas las actividades para asegurar su perfecto estado de conservación, para la realización de este servicio se realizan las actividades de limpieza, riego, siega, recebado de caminos y paseos, aireación y estratificado, resiembra y renovación de praderas, escarda, entrecavado y rastrillado, abonado, tratamiento fitosanitarios y perfilados.
- **Labores mantenimiento del arbolado, arbustos y plantas de flor.** Son las actividades necesarias para mantener las plantas en un buen estado sanitario, forma adecuada y floración, este servicio comprende las actividades de tala y reposición de arboles, poda de árboles, protección de árboles, recorte y poda de arbustos, sustitución o renovación de plantas, corta o renovación de plantas, corta y extracción de plantas secas, plantación de plantas anuales de flor.
- **Mantenimiento de zonas verdes forestales.** Este servicio comprende todas las actividades para asegurar su perfecto estado de conservación. Para la realización de este servicio se realizan las actividades de riego, desbroce,

recorte y poda de arbustos, recebado de caminos y paseos, escarda, entrecavado y rastrillado, abonado, tratamiento fitosanitarios y perfilados.

- **Conservación de zonas de uso de juego infantiles.** Actividades necesarias para evitar situaciones de riesgo y mantener el mobiliario en perfectas condiciones de uso adecuadas a la normativa vigente, incluyen labores tales como la revisión, reparación y reposición del mobiliario infantil, limpieza de zonas infantiles, cambio de arena, instalación de cerramientos en zonas infantiles y retirada de juegos fuera de uso.
- **Mantenimiento de mobiliario urbano de los mismos y de paseos en parques urbanos.** Actividades necesarias para mantener el estado en perfectas condiciones y para evitar situaciones de riesgo, comprende la reparación, la reposición y la limpieza del mobiliario urbano así como la limpieza de paseos.
- **Promoción y divulgación de las zonas verdes.** Realización de actividades formativas y de sensibilización entre los escolares del municipio destinadas a la promoción y divulgación de las zonas verdes.

Parques y jardines incluidos en esta Carta:

- Parque de los Olivos.
- Parque de La Chopera.
- Parque de Los Frailes.
- Parque Pablo Ruiz Picasso.
- Parque DCC Aniversario.
- Parque V Centenario.
- Parque de Las Moreras.
- Parque de Los Cipreses.
- Parque Museo de Esculturas al Aire Libre.
- Parque Miguel de Cervantes.
- Jardines Casa del Reloj.
- Parque Central.
- Parque Vereda de los Estudiantes.
- Parque de Valdepelayo.
- Parque Campo de Tiro.
- Parques Este y Oeste de Leganés Norte.
- Parque Lineal de Butarque.

- Parque Serafín Díaz Antón.
- Jardines de Federico García Lorca.
- Jardines del Voluntariado.
- Jardines Abogados de Atocha.
- Parque de Palestina.
- Parque de la II República.
- Parque Príncipe de Asturias.
- Parque de Arroyo Culebro.

#### **4. Compromisos de calidad ofrecidos**

- La limpieza en zonas verdes ajardinadas se llevará a cabo diariamente (de lunes a viernes) durante los meses de abril a octubre y 2 veces por semana el resto del año.
- La limpieza de las zonas infantiles se realizará diariamente (de lunes a viernes).
- La limpieza de los paseos se llevará a cabo como mínimo 2 veces por semana.
- Se llevará a cabo la señalización de las zonas peligrosas como máximo a las 24 horas siguientes a la comunicación de la detección de la incidencia.
- La reparación, reposición o retirada de cualquier elemento que pudiera representar algún peligro se realizará como máximo a las 48 horas de la comunicación de la incidencia.
- La renovación de la arena de las zonas infantiles se llevará a cabo como mínimo una vez al año sustituyéndola por otra no contaminada.
- La frecuencia de riego en los meses de junio, julio y agosto, será diaria salvo fin de semana o condiciones climatológicas desfavorables. Siempre que sea posible se regará con agua del subsuelo y reciclada.
- Todas las actividades de escarda o de tratamientos sanitarios se realizarán con productos previamente aprobados de forma que sean inocuos y no sean perjudiciales para la salud.
- Se realizará al menos dos plantaciones anuales de plantas en flor en las zonas destinadas a ello, y las que sean necesarias para mantener su máximo estado de color durante las diferentes estaciones del año.
- Realización de 2 actividades formativas y de sensibilización entre los escolares del municipio destinadas a la promoción y divulgación de las zonas verdes.

## 5. Indicadores de Seguimiento y evaluación de la calidad

- % de operaciones de limpieza de zonas verdes realizadas frente a las planificadas.
- % de operaciones de limpieza de zonas infantiles realizadas frente a las planificadas.
- % de operaciones de limpieza de paseos realizadas frente a las planificadas.
- % de señalizaciones de zonas peligrosas realizadas en un plazo menor o igual a 24 horas.
- % de elementos reparados, repuestos o retirados en un plazo menor o igual a 48 horas.
- Nº de renovaciones de arena realizadas en las zonas infantiles anualmente.
- % de actividades de riego realizadas frente a las planificadas.
- % de productos utilizados para tratamientos fitosanitarios y para escardas aprobados por la delegación de medio ambiente.
- % de actividades de limpieza de zonas verdes ajardinadas realizadas frente a las planificadas.
- Nº de plantaciones anuales de plantas en flor.
- Nº de actividades formativas y de sensibilización impartidas entre los escolares del municipio.

La consulta de indicadores de medición se establecerá mediante la publicación de los resultados a través de la Web, de forma semestral y/o anual:

[www.leganes.org](http://www.leganes.org)

## **6. Formas de colaboración/ participación de los ciudadanos**

Los ciudadanos pueden participar a través del Consejo Sectorial de Sostenibilidad y Servicios a la Ciudad, órgano consultivo en esta materia, que está formado por: grupos políticos, sindicatos, asociaciones de vecinos, consumidores, usuarios, centros de profesores, etc.

## **7. Información de contacto**

### **ÁREA DE SOSTENIBILIDAD Y SERVICIOS A LA CIUDAD**

Dirección: Av. Gibraltar, 2, 28912. Leganés

Teléfono: 912489874/912489860

Fax: 912489832

Correo Electrónico: [uamedioambiente@leganes.org](mailto:uamedioambiente@leganes.org)

Página Web : <http://www.leganes.org>

Cómo llegar:

Metro Sur “Casa del Reloj”

Bus: 450, 483, L1

### **Mapa de localización:**



### **INFORMACIÓN GENERAL:**

Teléfono: 912489000

Centralita Ayuntamiento (todos los servicios)

## Información y atención al ciudadano:

### Servicio de Atención al Ciudadano

Casa del Reloj

Avda. Gibraltar 2 - 28912 Leganés (Madrid)

- **Horario de atención al público:**

Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h. (excepto Julio y Agosto)

Sábados 9:00-13:00 h.

- **Cómo llegar:**

Parada de Metro Sur “Casa del Reloj”

Bus: 450 – 484 – 432

**010** (912489010 si llama desde fuera de Leganés):

Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.

Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.

### Página Web

[www.leganes.org](http://www.leganes.org)

## 8. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos se asumirá en la memoria del servicio y se definirán acciones de mejora.

## 9. Sugerencias y reclamaciones

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

- Servicio de Atención al Ciudadano.
- Edificios municipales con atención directa al público en sus horarios de funcionamiento.
- SAC móvil.
- Por teléfono, a través del 010.
- Por correo electrónico: [sugerenciasyreclamaciones@leganes.org](mailto:sugerenciasyreclamaciones@leganes.org)
- A través de la página web municipal: [www.leganes.org](http://www.leganes.org)

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.