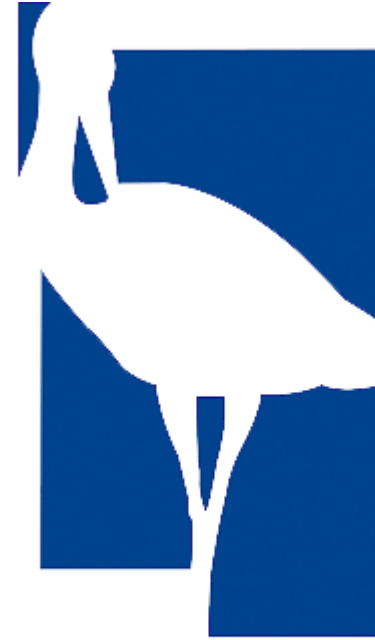


# CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

Infraestructuras y Obras

---



# INTRODUCCIÓN

---

- Desde la concejalía de Infraestructuras y Obras trabajamos con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la gestión, desarrollo y mantenimiento de las infraestructuras y los servicios públicos de nuestro municipio. Este propósito consiste en proveer de infraestructuras funcionales y seguras, facilitar el desarrollo urbano sostenible, garantizar el acceso a servicios básicos, fomentar la eficiencia y transparencia, y responder a las demandas ciudadanas.
- Nuestros objetivos son:
  - Mejorar la infraestructura urbana
  - Modernizar las instalaciones municipales
  - Mejorar la accesibilidad y la movilidad
  - Promover la sostenibilidad y la eficiencia energética
  - Supervisar las obras ejecutadas por las diferentes concejalías
  - Garantizar la seguridad de las obras públicas
  - Optimizar el uso de los recursos públicos en materia energética
  - Coordinar con otras áreas y organismos (Ministerio de Fomento, CYII, Comunidad de Madrid, municipios vecinos)
  - Impulsar el desarrollo económico local

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



- Proponer y ejecutar obras de nuevas infraestructuras.
- Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
- Gestión de los servicios generales municipales y, en concreto, dar apoyo logístico y técnico al resto de concejalías en el desarrollo de sus actividades.
- Mantenimiento y mejora de la infraestructura municipal en la totalidad de dependencias e instalaciones municipales.
- Dirigir, impulsar e inspeccionar las obras municipales.
- Iniciar e impulsar las obras de nuevas infraestructuras y mantenimiento de inmuebles de titularidad municipal.



# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

- Dotar de los suministros de agua, luz y gas a las instalaciones municipales.
- La tramitación y gestión de concesiones y autorizaciones en la vía pública.
- La limpieza y mantenimiento de edificios municipales.
- La coordinación y ejecución de las políticas de compra y mantenimiento de bienes y suministros del conjunto del Ayuntamiento.

# SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- La concejalía de Infraestructuras y Obras del Ayuntamiento de Las Rozas se organiza en las siguientes áreas:
  - Área de Infraestructuras de la Ciudad
  - Área de Régimen Interior
  - Área de Parque Móvil
  - Área de Vivienda

# ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS DE LA CIUDAD

---

- El Área de Infraestructuras de la Ciudad tiene las siguientes competencias:
  - Proponer y ejecutar las obras de infraestructura viaria.
  - Fomentar la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas.
  - Realizar los soterramientos de líneas eléctricas y telefónicas.
  - Gestión de los servicios generales municipales.
  - Coordinación con otros organismos estatales y autonómicos.
  - Supervisión y apoyo logístico al resto de concejalías en el desarrollo de sus actividades.
  - Dirección de las obras municipales.
  - Impulsar e iniciar la contratación de la totalidad de las obras de nuevas infraestructuras.
  - La tramitación de expedientes sobre concesiones y autorizaciones en la vía pública.

# ÁREA DE RÉGIMEN INTERIOR

- Desde Régimen Interior se realizan las siguientes funciones relativas a los edificios municipales:
  - Implantar la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
  - Mantenimiento de inmuebles de titularidad municipal.
  - Gestionar las compras y el mantenimiento de los suministros de agua, luz y gas en todas las instalaciones de titularidad municipal.
  - Limpieza de edificios e instalaciones municipales.
  - Realizar el control de accesos a las dependencias municipales.
  - Implementación e instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos.

# ÁREA DE PARQUE MÓVIL

- Desde Parque Móvil se realizan las siguientes funciones relativas a la flota de vehículos municipales:
  - La gestión del parque móvil municipal.
  - La gestión de suministros y elementos de desgaste del parque móvil.
  - Proponer la contratación de vehículos y maquinaria.



# ÁREA DE VIVIENDA

- Desde el área de Vivienda se realizan las siguientes funciones:
  - Tramitación de expedientes de vivienda antigua.
  - Inspección técnica de edificios y construcciones.
  - Realizar evaluaciones de edificios.

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>Atención a la ciudadanía, a través de los tres distritos y en las dependencias municipales.</p>	<p>Resolvemos incidencias en el plazo máximo de una semana según complejidad de la misma.</p>
<p>Potenciar la transición energética, mediante la implantación del autoconsumo eléctrico en los edificios municipales promoviendo políticas que velen por una gestión ecológica de la ciudad.</p>	<p>Conseguir que en el Año 2025 la mitad de los edificios municipales tengan autoconsumo eléctrico.</p>
<p>Número de acciones encaminadas a eliminar cables eléctricos aéreos de la zona de Las Matas, del Casco y la Marazuela.</p>	<p>Se han retirado un total de 23.916 metros de cable aéreo que se sustentaban sobre 144 postes. Del mismo modo se han mejorado y renovado 8.466 m<sup>2</sup> de aceras dentro de este proyecto integral.</p>
<p>Tramitación de expedientes administrativos y permisos emitidos a particulares relativos al uso de la vía pública.</p>	<p>Anualmente se gestionan en esta concejalía más de 1.000 autorizaciones de este tipo.</p>

# DERECHOS DE LA CIUDADANIA

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Recibir una atención adecuada a las incidencias que se comunican.
- Obtener información rápida y eficaz.
- Recibir un servicio eficiente que garantice una respuesta lo más rápida posible en casos urgentes.
- Formular sugerencias, reclamaciones o quejas sobre el servicio y recibir una respuesta en el plazo establecido.

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANIA

---

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia las personas prestadoras del servicio y al resto de los usuarios.
- Hacer adecuado uso de las dependencias e instalaciones existentes, respetando los espacios, equipamientos y medios materiales disponibles, así como colaborar en su mantenimiento y limpieza.
- Cumplir con el horario, las normas de uso y los requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el funcionamiento del Servicio.

# MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



Ayuntamiento de  
Las Rozas

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico a los Distritos (Centro, Sur y Norte) y al correo de la concejalía de Infraestructuras.

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: [atencionciudadana@lasrozas.es](mailto:atencionciudadana@lasrozas.es) / [infraestructuras@lasrozas.es](mailto:infraestructuras@lasrozas.es)
- Correo electrónico:
  - Distrito Centro: [distritocentro@lasrozas.es](mailto:distritocentro@lasrozas.es)
  - Distrito Sur: [distritosur@lasrozas.es](mailto:distritosur@lasrozas.es)
  - Distrito Norte: [distritonorte@lasrozas.es](mailto:distritonorte@lasrozas.es)

# NORMATIVA

---



- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

# DATOS COMPLEMENTARIOS

---

Concejalía Infraestructuras y Obras

Plaza Mayor, 1, 1ª planta

Correo electrónico: [infraestructuras@lasrozas.es](mailto:infraestructuras@lasrozas.es)

Horario de visita: necesaria cita previa

## Distritos:

- Distrito Centro:  
Plaza Mayor 1  
Teléfono 91 757 91 38
- Distrito Sur:  
Plaza Mayor 1  
Teléfono 91 757 94 40
- Distrito Norte:  
Centro Cívico, Paseo de los Alemanes 31  
Teléfono 91 757 94 17





Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

[www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)