



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
SAN CRISTÓBAL DE  
**LA LAGUNA**



## GUÍA DE USUARIO

### GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE SERVICIOS MUNICIPALES

#### CONTENIDO

¿QUÉ ES UNA INCIDENCIA Y CÓMO FUNCIONA ESTE SERVICIO? .....	2
USO ADECUADO DEL SERVICIO .....	2
¿QUÉ NO ES UNA INCIDENCIA? .....	2
ÁMBITOS DE ACTUACIÓN .....	3
ALUMBRADO .....	3
COLONIAS FELINAS .....	3
LIMPIEZA VIARIA .....	4
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (R.S.U.) .....	4
PARQUES Y JARDINES .....	4
PLAGAS.....	4
PLAYAS Y PISCINAS .....	4
SOLARES .....	5
PREGUNTAS FRECUENTES .....	5
¿Qué tipo de comunicaciones no se consideran incidencias?.....	5
No encuentro la categoría adecuada. ¿Qué debo hacer? .....	6
¿Puedo comunicar situaciones urgentes a través de esta plataforma?.....	6
He comunicado una incidencia y tarda en resolverse. ¿Por qué?.....	6
¿Qué ocurre una vez que comunico una incidencia?.....	6
Me han indicado que mi incidencia no procede. ¿Por qué? .....	7
¿Puedo comunicar varias veces la misma incidencia? .....	7
He comunicado una incidencia y quiero aportar más información. ¿Qué debo hacer?.....	7



### **¿QUÉ ES UNA INCIDENCIA Y CÓMO FUNCIONA ESTE SERVICIO?**

Este espacio permite a la ciudadanía comunicar incidencias relativas al estado o funcionamiento de los servicios municipales, con el fin de facilitar su atención y, en su caso, su resolución por los servicios técnicos o las empresas responsables.

Se considera una incidencia cualquier anomalía, desperfecto o situación puntual que afecte al correcto estado o funcionamiento de un servicio público, y que requiera una actuación concreta de mantenimiento, reparación o revisión. Por ejemplo, pueden ser incidencias la existencia de mobiliario urbano deteriorado, problemas en el alumbrado público, incidencias en parques y jardines o deficiencias en la limpieza viaria.

Una vez comunicada, la incidencia es remitida al servicio competente para su valoración y tramitación. La comunicación a través de esta plataforma no constituye un procedimiento administrativo ni genera por sí misma derechos, más allá de su consideración como aviso para la mejora del servicio.

### **USO ADECUADO DEL SERVICIO**

Este canal ha sido diseñado como una herramienta ágil de comunicación de incidencias, por lo que su utilización debe realizarse de forma responsable, limitándose a trasladar información objetiva, clara y suficiente sobre el hecho detectado.

Con el objetivo de optimizar la gestión de los avisos, las respuestas que puedan emitirse a través de la plataforma serán, con carácter general, breves y orientadas exclusivamente a informar sobre la recepción o estado de la incidencia. Este canal no está destinado a mantener comunicaciones sucesivas o intercambios de carácter valorativo.

El Ayuntamiento gestiona un volumen elevado de servicios y atiende diariamente un número significativo de incidencias, priorizando su resolución en función de criterios técnicos y de disponibilidad de medios. En este contexto, se trabaja de forma continua para dar la mejor respuesta posible, por lo que se agradece la colaboración y comprensión de la ciudadanía durante el proceso de gestión.

La reiteración innecesaria de avisos sobre una misma incidencia o el uso del sistema para fines distintos a los previstos puede dificultar la correcta atención del conjunto de comunicaciones.

### **¿QUÉ NO ES UNA INCIDENCIA?**

No tendrán la consideración de incidencias, a efectos de este canal, las quejas genéricas sobre el funcionamiento de los servicios sin referencia a un hecho concreto; las sugerencias o propuestas de mejora; las reclamaciones



administrativas; las solicitudes que requieran tramitación formal; ni aquellas cuestiones cuya gestión corresponda a otras Administraciones Públicas.

Tampoco deben comunicarse por este medio situaciones de carácter urgente que requieran intervención inmediata, en cuyo caso deberán utilizarse los canales habilitados al efecto.

Para estos supuestos, se recomienda utilizar los procedimientos y canales específicos establecidos por el Ayuntamiento.

### **ÁMBITOS DE ACTUACIÓN**

Las incidencias deberán referirse a los servicios municipales incluidos en esta plataforma. En particular, podrán comunicarse incidencias relacionadas con:

#### ALUMBRADO

Incluye las incidencias relacionadas con el alumbrado público en la vía y espacios públicos. Debe utilizarse esta categoría cuando se detecten farolas apagadas, luces que parpadean, luminarias dañadas o cualquier otra anomalía que afecte al correcto funcionamiento de la iluminación. También se podrán reportar incidencias de funcionamiento en puntos de recarga de vehículos eléctricos existentes.

No corresponden a esta categoría las instalaciones que no sean de carácter municipal, por ejemplo, redes de distribución en baja tensión, telecomunicaciones o instalaciones privadas.

A título informativo, puede consultar los siguientes enlaces, entre otros:

Averías red de distribución:

<https://www.edistribucion.com/es/averias.html>

Soporte técnico red de telecomunicaciones (movistar):

<https://www.movistar.es/atencion-cliente/averias-soporte-tecnico>

#### COLONIAS FELINAS

Incluye las incidencias relacionadas con la presencia y gestión de colonias felinas en el municipio. Debe utilizarse esta categoría para comunicar situaciones como la localización de nuevos grupos de gatos en la vía pública, incidencias en colonias ya identificadas, problemas relacionados con su estado sanitario o su interacción con el entorno.

Se recomienda seleccionar esta categoría cuando la incidencia esté vinculada a animales que conforman una colonia estable o en proceso de identificación, y cuya gestión corresponde a los servicios municipales dentro de los programas de control autorizados.



No corresponde a esta categoría la recogida puntual de animales domésticos, la presencia de animales abandonados de forma aislada o situaciones de riesgo inmediato, que deberán comunicarse a través de los canales específicos habilitados para recogida de animales o emergencias.

#### LIMPIEZA VIARIA

Incluye las incidencias relacionadas con la limpieza de calles, aceras y espacios públicos. Debe utilizarse esta categoría para comunicar la presencia de suciedad acumulada, vertidos puntuales, papeleras llenas o en mal estado, restos o vegetación en la vía pública o cualquier otra situación que afecte al correcto estado de limpieza de la ciudad.

Se recomienda seleccionar esta categoría cuando se trate de situaciones concretas localizadas en un punto determinado, que requieran una actuación de limpieza o retirada.

#### RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (R.S.U.)

Incluye las incidencias relacionadas con los contenedores de residuos y el servicio de recogida. Debe utilizarse esta categoría para comunicar situaciones como contenedores llenos o desbordados, contenedores rotos o en mal estado, ausencia de contenedores en una ubicación habitual, vertidos en el entorno inmediato de los mismos o problemas asociados a su uso.

#### PARQUES Y JARDINES

Incluye las incidencias relacionadas con el estado y mantenimiento de parques, zonas ajardinadas y arbolado en espacios públicos. Debe utilizarse esta categoría para comunicar situaciones como deterioro de mobiliario (bancos, juegos infantiles, papeleras), incidencias en el riego, acumulación de restos vegetales, caída de ramas o cualquier otra anomalía que requiera una actuación de conservación o mantenimiento.

#### PLAGAS

Incluye las incidencias relacionadas con la presencia de plagas en el espacio público o en zonas de competencia municipal. Debe utilizarse esta categoría para comunicar la detección de roedores, insectos u otros organismos que puedan suponer un problema sanitario o de salubridad, siempre que la situación esté localizada en un punto concreto (vía pública, alcantarillado, solares municipales, etc.).

#### PLAYAS Y PISCINAS

Incluye las incidencias relacionadas con el estado, mantenimiento y limpieza de playas y piscinas de titularidad municipal. Debe utilizarse esta categoría para comunicar situaciones como acumulación de residuos, deficiencias en



equipamientos (duchas, pasarelas, escaleras), problemas de limpieza o cualquier otra anomalía que afecte al correcto uso de estas instalaciones.

#### SOLARES

Incluye las incidencias relacionadas con el estado de solares ubicados en el término municipal que puedan afectar a las condiciones de seguridad, salubridad o mantenimiento. Debe utilizarse esta categoría para comunicar situaciones como acumulación de residuos, presencia de vegetación sin control, riesgo de incendio, vallados deteriorados o cualquier otra circunstancia que requiera una actuación de conservación o limpieza.

Se recomienda seleccionar esta categoría cuando la incidencia esté claramente localizada en un solar concreto y sea posible su identificación.

Cuando se trate de terrenos de titularidad municipal, la actuación se gestionará directamente por los servicios municipales. En el caso de solares de titularidad privada, las incidencias serán objeto de comprobación y, en su caso, se requerirá a las personas titulares para la adopción de las medidas necesarias conforme a la normativa aplicable.

#### **PREGUNTAS FRECUENTES**

##### **¿Qué tipo de comunicaciones no se consideran incidencias?**

No se consideran incidencias aquellas comunicaciones que no describen un problema concreto, verificable y localizado en el estado o funcionamiento de un servicio municipal.

A título ilustrativo, no constituyen incidencias:

- *"Hay pocos jardines en mi barrio y quiero que construyan más parques infantiles"*  
(se trata de una solicitud de mejora del servicio que requiere inversión y planificación, por lo tanto, no puede ser atendida como incidencia).
- *"Mi vecino me molesta y quiero denunciar la situación"*  
(corresponde a un conflicto entre particulares).
- *"El Ayuntamiento debe gastarse más dinero en la gestión de colonias felinas"*  
(se trata de una valoración u opinión general).
- *"El patio de mi comunidad está sucio"*  
(se refiere a un espacio de titularidad privada).
- *"Está todo fatal y faltan aceras"*  
(Se trata de una valoración general y no de una incidencia que requiera solución concreta)
- "En mi vivienda se ha ido la luz"



(El suministro eléctrico no es competencia del Ayuntamiento sino de la empresa distribuidora)

En estos casos, deberán utilizarse los canales administrativos correspondientes, puede consultar el catálogo de trámites específicos en el siguiente enlace:

<https://sede.aytolalaguna.es/publico/procedimientos>

### **No encuentro la categoría adecuada. ¿Qué debo hacer?**

La plataforma de incidencias de servicios municipales contempla todas las áreas que gestionamos desde el Área de Servicios Municipales, por lo que, si no existe una categoría específica, probablemente deba ser resuelta por otro Área. Por este motivo, si su incidencia no tiene encaje en ninguna categoría disponible, lo más eficaz será que se dirija al área competente, o ponga una solicitud mediante instancia general.

Puede acceder al trámite de instancia general a través del siguiente enlace:  
<https://sede.aytolalaguna.es/publico/procedimiento/IGENWEB>

### **¿Puedo comunicar situaciones urgentes a través de esta plataforma?**

No. Las incidencias comunicadas por este canal se gestionan, con carácter general, en horario laboral y conforme a criterios técnicos.

Si se trata de una situación urgente o que requiere intervención inmediata, deberá contactar con los servicios de emergencia o con la Policía Local a través de los canales habilitados.

Puede ampliar información en:

<https://www.112canarias.com/112/>

[https://www.aytolalaguna.es/servicios/atencion-ciudadana/telefono-y-direcciones-municipales/Seguridad-ciudadana\\_-Policia-Local](https://www.aytolalaguna.es/servicios/atencion-ciudadana/telefono-y-direcciones-municipales/Seguridad-ciudadana_-Policia-Local)

### **He comunicado una incidencia y tarda en resolverse. ¿Por qué?**

La gestión de las incidencias se realiza conforme a criterios técnicos, de planificación y de disponibilidad de medios. En muchos casos, las actuaciones se integran en trabajos ya programados o en rutas de mantenimiento previamente organizadas.

### **¿Qué ocurre una vez que comunico una incidencia?**



Una vez registrada, la incidencia es remitida al servicio competente para su valoración. A partir de ese momento, se analiza su alcance y, en su caso, se programa la actuación correspondiente.

Su tramitación tiene carácter operativo y no constituye un procedimiento administrativo formal.

**Me han indicado que mi incidencia no procede. ¿Por qué?**

Una incidencia puede no proceder cuando no se ajusta al objeto de este servicio, que se limita a la comunicación de anomalías concretas en los servicios municipales.

Esto puede ocurrir, entre otros supuestos, cuando se trata de cuestiones privadas, solicitudes, opiniones, competencias de otras administraciones o asuntos que requieren un procedimiento administrativo específico.

Puede ampliar la información sobre los procedimientos de sugerencias y reclamaciones, consultas, o comunicar incidencias con otros servicios en el siguiente enlace:

<https://www.aytolalaguna.es/servicios/atencion-ciudadana/sugerencias-y-reclamaciones/>

**¿Puedo comunicar varias veces la misma incidencia?**

No es necesario reiterar una incidencia ya comunicada, salvo que se aporten nuevos datos relevantes. La duplicidad de avisos puede dificultar la correcta gestión del conjunto de incidencias.

**He comunicado una incidencia y quiero aportar más información. ¿Qué debo hacer?**

Si dispone de información adicional relevante, podrá comunicarla haciendo referencia a la incidencia ya registrada.

Se recomienda incluir desde el inicio la mayor cantidad de información posible (ubicación, descripción, imágenes) para facilitar su correcta gestión.