

# CARTA DE SERVICIOS DE LA OAC



## ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	2
2. MISIÓN.....	2
3. SERVICIOS PRESTADOS .....	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ INFORMACIÓN           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GENERAL</li> <li>▪ ESPECÍFICA</li> <li>▪ ASISTENTE VIRTUAL</li> </ul> </li> <li>○ REGISTRO GENERAL DE ENTRADA           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ REGISTRO GENERAL MUNICIPAL</li> <li>▪ REGISTRO SIR (SISTEMA DE INTERCONEXION DE REGISTROS)</li> <li>▪ REGISTRO OFICINA CONJUNTA COMUNIDAD DE MADRID</li> </ul> </li> <li>○ PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitaciones genéricas del padrón</li> <li>▪ Censo Electoral</li> </ul> </li> <li>○ PUNTO DE INFORMACIÓN CATASTRAL (PIC)</li> <li>○ SMART CITY.-Buzón de la Ciudadanía</li> <li>○ SUGERENCIAS, AVISOS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES</li> <li>○ CITA PREVIA</li> </ul>	
4.-COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	9
5.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.....	10
6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	11
7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO .....	12
8.- MARCO NORMATIVO .....	14

## **1.- INFORMACIÓN GENERAL.**

El órgano directivo responsable de los servicios ofrecidos por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de esta carta es la Concejalía Delegada de Mayores y Atención a la Ciudadanía.

Desde 1996 el Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un servicio de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC), tanto presencial, telefónica (010) como telemáticamente.

Los dos servicios presenciales están ubicados en la planta baja del Ayuntamiento Plaza de la Constitución) por un lado y en el barrio de La Poveda (Avda. del Cañal nº44), ofreciendo un sistema horizontal e integrador de atención directa.

Un servicio telefónico que se canaliza a través del -010- y un canal de atención telemática a través de internet mediante la sede electrónica y el registro de notificaciones telemáticas, dando así un servicio completo a todo el área metropolitana de la ciudad de Arganda del Rey y que va a quedar plasmado en la confección de la presente carta de servicios.

El abanico de los servicios prestados está dirigido a la “información, tramitación y registro” adaptados tanto a la evolución de las innovaciones tecnológicas, como a los cambios legislativos. Esto conlleva a la formación continua de todo el personal que integra la OAC y permite una transmisión de la información veraz, actualizada y de forma eficaz a la ciudadanía de Arganda del Rey.

Como novedad en los últimos años destacar el Ayuntamiento de Arganda del Rey continua como referente de ciudad innovadora, moderna y sostenible, se implementa la plataforma-Smart City.

Se abordó el despliegue y puesta en marcha de la plataforma de la ciudad inteligente, junto con un subconjunto de proyectos iniciales destacando la integración de los datos e información procedente del Centro de control inteligente, e-seguridad e información ciudadana y del sistema inteligente de alumbrado público; se crea para ello la herramienta de Gestión de Incidencias en la vía pública.

Por último, destacar la introducción de una nueva forma de ayudar a la ciudadanía a resolver sus dudas de una manera más directa y rápida que por otros medios. Se la conoce como “la abuela Elvira” y es un asistente virtual o chat bot. Funciona mediante inteligencia artificial y es capaz de resolver dudas y preguntas de la ciudadanía sobre trámites administrativos, servicios disponibles e información general de manera automática.

## **2.-MISIÓN.**

La Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) de Arganda del Rey pretende ser un punto de encuentro orientado a facilitar el acercamiento y la relación entre el Ayuntamiento de Arganda del Rey y la ciudadanía dentro del marco de calidad y modernización de una Administración que apuesta fuerte por las nuevas tecnologías y sobre todo, por la mejora, la transparencia y la calidad en los servicios.

El objetivo fundamental de la OAC es ayudar y orientar a los usuarios/as en la satisfacción de sus necesidades y expectativas relativas a las distintas concejalías, servicios municipales así como ser la vía de acceso a dichos servicios, dando respuesta a sus demandas de información mediante tres canales principales, presencial, telefónico y telemático.

### 3.- SERVICIOS PRESTADOS.

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
1. INFORMACIÓN	<b>1.1. INFORMACION GENERAL</b> - sobre la Ciudad, callejero, Organismos Públicos y Privados, líneas de transportes, horarios centros municipales, eventos, ofertas de empleo público, actividades culturales, deportivas ...	X	X	X
	<b>1.2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA</b> - entrega de notificaciones e información general sobre gestiones relacionadas con las distintas Concejalías y Áreas Municipales (B. Social, Mayores, Consumo, Urbanismo, Tributos, Industria, Juventud e Infancia, Salud, Medio Ambiente, Educación, Cultura..). Información de la Comunidad de Madrid.	X	X	X
	<b>1.3. INFORMACIÓN EXPEDIDA A TRAVES DEL ASISTENTE VIRTUAL (ABUELA ELVIRA)</b>			X
2. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN	<b>2.1 REGISTRO</b>			
	<b>2.1.1. REGISTRO GENERAL MUNICIPAL</b> Recepción y registro tanto en formato papel como en formato electrónico, vía escaneado de documentos, de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como los documentos que les acompañen y que vayan dirigidas a las distintas concejalías y áreas municipales del Ayuntamiento de Arganda del Rey.		X	X
	<b>2.1.2. REGISTRO SIR</b> <u>SISTEMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS (SIR)</u> Se ha desarrollado el Sistema de Interconexión de Registros, como la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas. A través de SIR, este intercambio de información se realiza de forma segura y con conformidad legal, independientemente de la instalación de registro utilizada, siempre que esté certificada en la Norma SICRES. La implantación de SIR permite eliminar el tránsito de papel entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.		X	
	<b>2.1.3. REGISTRO OFICINA CONJUNTA DE LA COMUNIDAD DE MADRID</b> Fruto de la colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Arganda del Rey, la OAC permite: <ul style="list-style-type: none"> <li>La recepción, tramitación y envío de solicitudes, comunicaciones y escritos con la Comunidad de Madrid y el resto de las Administraciones públicas, sin necesidad de desplazarse fuera del municipio.</li> <li>Expedición de Licencias Provisionales de Caza y Pesca comunitarias e intercomunitarias.</li> </ul>		X	

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
<b>2.2. PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES</b>				
<i>Informar específica y de forma personalizada sobre el Padrón Municipal de Habitantes, gestión y tramitación completa, que abarca:</i>	• Altas de nuevas inscripciones en el Padrón procedentes del extranjero.		X	
	• Altas por nacimiento.		X	
	• Altas por omisión.			
	• Altas procedentes de otros municipios.		X	
	• Cambios de domicilio en el Padrón.		X	
	• Bajas en el Padrón por defunción, traslado de residencia, inscripción indebida.		X	
	• Modificar datos en el Padrón.		X	
	• Renovar el Padrón a personas extranjeras con residencia temporal.		X	
• Confirmar el Padrón a extranjeros/as comunitarios o con residencia permanente.		X		
<i>Emitir justificantes de empadronamiento:</i>	Volantes y Certificados de empadronamiento individual, familiar, históricos y envío de los solicitados de forma telemática o por correo postal.		X	X
<b>2.2.1 CENSO ELECTORAL</b>	• Informar particularmente sobre la situación de un elector/a.		X	
	• Recepción de las reclamaciones relativas al Censo Electoral.		X	
	• Información in situ en los colegios electorales durante las Jornadas Electorales.		X	
	• Recogida de impresos relativos al Censo Electoral de ciudadanos de la Unión Europea, no españoles, residentes en España (CERES).		X	
<b>2.3 ACREDITACION CERTIFICADO ELECTRONICO FNMT</b>				
<i>OBTENCION DEL CERTIFICADO ELECTRONICO COMO OFICINA DE ACREDITACION PRESENCIAL</i>	• Solicitud ante la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) del correspondiente certificado obteniendo un código de solicitud.			X
	• Acreditación en la OAC con el código de solicitud y el correspondiente documento de identidad válido, vigente y en formato original o en su defecto, una fotocopia compulsada oficialmente.		X	

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
<b>2.4. PUNTO DE INFORMACIÓN CATASTRAL (PIC)</b>				
<p><i>Acceso a datos protegidos realizados a través de la Sede Electrónica del Catastro, contando con autorización expresa y por escrito del titular catastral o su representante.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedición de certificados catastrales a nivel nacional.</li> </ul>		X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedición de notificaciones dirigidas a la ciudadanía con el código facilitado por catastro.</li> </ul>		X	
<b>2.5. SUGERENCIAS, AVISOS, QUEJAS, RECLAMACIONES y AGRADECIMIENTOS</b>				
<p><b>2. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN</b></p> <p><i>Recepción del conjunto de "sugerencias, avisos, reclamaciones, quejas y agradecimientos" relacionadas con el municipio y dirigidas a cualquier Concejalía o Servicio Municipal del Ayuntamiento de Arganda del Rey</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aviso para Recogida de muebles y enseres.</li> </ul>	X	X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aviso sobre contenedores de basura en mal estado, desbordados o llenos.</li> </ul>	X	X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aviso sobre desperfectos en el mobiliario urbano.</li> </ul>	X	X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rotura o desperfectos en las aceras y calzadas.</li> </ul>	X	X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencias sobre el alumbrado público.</li> </ul>	X	X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aviso e incidencias sobre señalización viaria.</li> </ul>	X	X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones de poda de árboles en lugares públicos.</li> </ul>	X	X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avisos desinsectación y control de plagas (ratas, cucarachas, mosquitos, palomas...etc)</li> </ul>	X	X	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desperfectos en juegos infantiles en los parques públicos.</li> </ul>	X	X	

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
<b>2. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>2.6 SMART CITY: COMUNICACIÓN DE AVISOS EN VÍA PÚBLICA</b>			
	<p>Dentro del entorno Web del Ayuntamiento de Arganda del Rey nos encontramos con la aplicación Smart City para llegar a “comunica tus avisos en la vía pública”.</p> <p>Se llega a -Entrada de avisos- para posterior llegar a un Formulario web donde se podrá incluir, de forma fácil y sencilla, cualquier aviso de incidencias en la vía pública. A través de la ubicación del teléfono móvil se podrá conocer el lugar de dicha incidencia, pudiéndose añadir fotografías del estado de la incidencia.</p>			X
	<b>2.7. CITA PREVIA (No es requisito obligatorio)</b>			
	<p>Realización de gestiones referentes tanto al Registro como al Padrón Municipal de Habitantes y para una mejor organización y respuesta de las demandas de la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición de citas.</li> </ul>	X	X
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación y anulación de citas.</li> </ul>			

## 4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (ANUAL)
C.1.	Registrar y devolver de forma inmediata al interesado/a, las solicitudes, comunicaciones y documentación presentada en el Registro General dirigidas a las distintas Concejalías y servicios municipales tras su digitalización (siempre que sea posible y de acuerdo con lo previsto en los Arts. 16.5 y 27 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre y demás normativa aplicable).	I.1.1.	Número de solicitudes presentadas presencialmente.
		I.1.2.	Número de solicitudes presentadas telemáticamente.
C.2.	Atender al menos al 90% de las llamadas recibidas en el Servicio 010.	I.2.1.	Porcentaje de llamadas atendidas superior al 90%.
C.3.	Remitir telemáticamente en un plazo máximo de 1 hora todos los avisos, quejas, sugerencias y reclamaciones a las Concejalías y servicios municipales para su resolución lo antes posible.	I.3	Número de avisos, quejas, sugerencias y reclamaciones remitidas en un plazo máximo de 1 hora.
C.4.	Mejora Continua: OAC se compromete a mejorar continuamente, introduciendo, al menos, una mejora anual que incida en la prestación del servicio, o bien incluyendo la posibilidad de realizar, como mínimo, un nuevo trámite o gestión.	I.4.	Número de mejoras Introducidas.
C5.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al servicio prestado en el 80% de los casos.	I.5.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.
C6.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones municipales en el 80% de los casos.	I.6.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.
C7.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato y atención recibida en el 80% de los casos.	I.7.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.

**Medidas de subsanación:** quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).

## 5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias de las Oficinas del OAC.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.
- En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración.

Además de derechos, los usuarios y usuarias de la OAC, tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- Portal Web Municipal, a través de la Sede Electrónica, Registro Electrónico: presentación por medios electrónicos de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- [Buzón de la ciudadanía](#) en el portal web municipal: comunicación de avisos o incidencias en vía pública .
- El Teléfono 010 / 918711344 (si llama desde fuera de Arganda, desde un teléfono móvil o dispone de tarifa plana para llamadas a teléfonos fijos).
- De forma presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- El correo electrónico o [010@argandadelrey.es](mailto:010@argandadelrey.es) dirigido a la central operativa del departamento 010 para seguidamente y de forma interna transmitir a la unidad o concejalía responsable la reclamación o incidencia a tramitar y haciendo que llegue a tiempo real.
- El correo postal, siempre utilizado y cada vez más en desuso por el coste económico que implica a la ciudadanía frente a los otros servicios gratuitos y prestadores del servicio objeto de la reclamación.

## 7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

**Oficina de Atención a la Ciudadanía (planta baja del Ayuntamiento)**

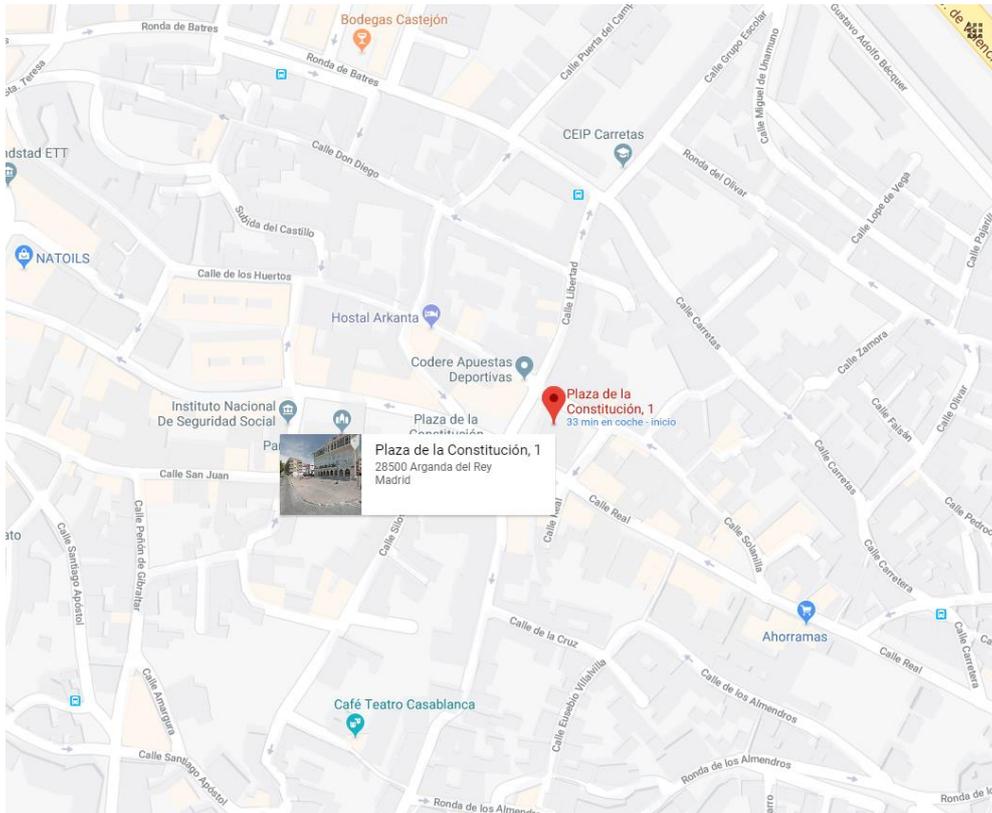
Plaza de la Constitución nº 1, 28500-Arganda del Rey



**Horario de atención al público:**

Lunes a viernes de 8,30 a 19,30 horas

Del 15 de junio al 15 de septiembre de 8,30 a 14,00 horas (tardes cerrado)



**Oficina de Atención a la Ciudadanía La Poveda**

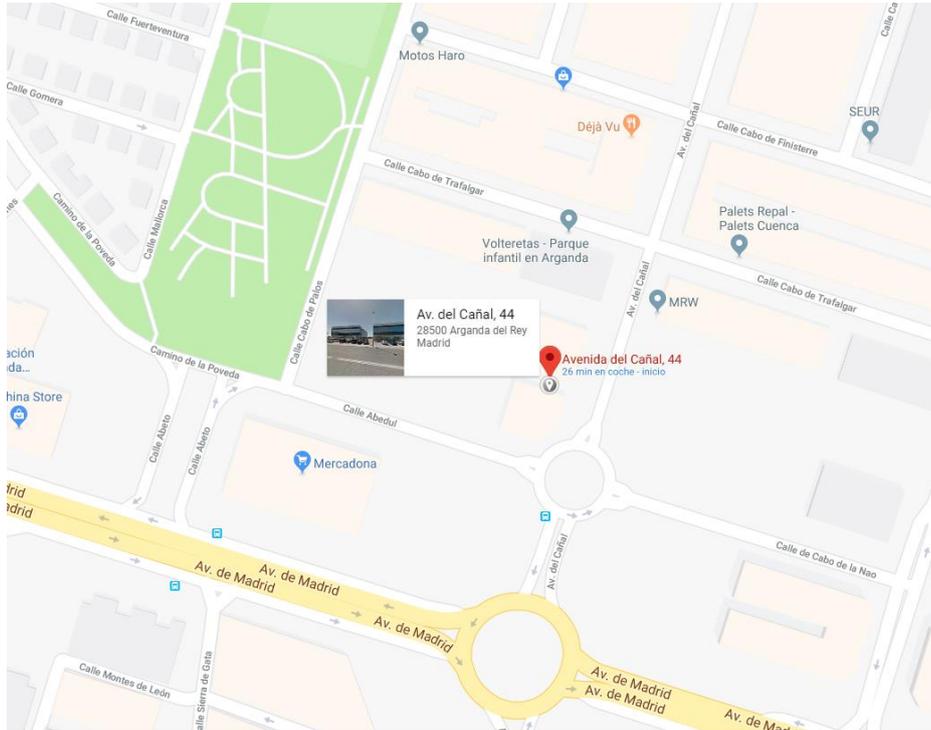
Avenida del Cañal nº44, 28500-Arganda del Rey



**Horario de atención al público:**

Lunes a viernes de 8,30 a 14,30 horas

Del 15 de junio al 15 de septiembre de 8,30 a 14,00 horas



**ATENCIÓN TELEFÓNICA**



Teléfono 010 (precio de la llamada según tarifa del operador).

91 871 13 44 (si llama desde fuera de Arganda, desde un teléfono móvil o dispone de tarifa plana para llamadas a teléfonos fijos).

**TELEMÁTICO:**

 CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:010@argandadelrey.es">010@argandadelrey.es</a>
 PÁGINA WEB	<a href="https://www.argandadelrey.es/">https://www.argandadelrey.es/</a>

## 8.- MARCO NORMATIVO.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#)).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.([BOE nº 236 de 02/10/2015](#)).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#)).
- Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#)).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)). Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#)).
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#)).
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#)).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#))y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).
- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

- [Reglamento Orgánico de Funcionamiento](#)
- [Ordenanza Municipal de Protección de Datos](#)
- [Ordenanza Reguladora del Registro Electrónico](#)
- [Reglamento de Gestión Electrónica de Documentos](#)
- [Bases Reguladores de la Concesión de Subvenciones](#)
- [Reglamento del Registro de Uniones de Hecho](#)