

CARTA DE SERVICIOS de **Administración General** del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA
PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)
Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 4 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 5 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 7 -
3.1. LEGISLACIÓN APLICABLE	- 7 -
3.2. DERECHOS	- 9 -
3.3. RESPONSABILIDADES	- 10 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 12 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 13 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 14 -
6.1. SECRETARÍA GENERAL	- 14 -
• FE PÚBLICA	- 14 -
• ASESORAMIENTO LEGAL PRECEPTIVO Y ASISTENCIA A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	- 14 -
• NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES INTERNAS.	- 15 -
• PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECTOS EUROPEOS	- 15 -
6.2. RÉGIMEN JURÍDICO	- 16 -
• REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO	- 16 -
• SOPORTE JURÍDICO-ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE SANCIONES Y AUTORIZACIONES	- 16 -
• CONTROL DE PROCESOS SELECTIVOS DE PERSONAL	- 16 -
• DEFENSA DE LA CORPORACIÓN	- 17 -
• DEFENSA DE LOS INTERESES DEL AYUNTAMIENTO	- 17 -
• ASESORAMIENTO JURÍDICO A LOS SERVICIOS	- 17 -
6.3. PERSONAL	- 18 -
• GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	- 18 -
6.4. REGISTRO	- 18 -
• INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	- 18 -
• OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO	- 19 -
• TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS DE SALIDA	- 19 -
• TABLÓN DE ANUNCIOS OFICIAL	- 19 -
6.5. ARCHIVO	- 20 -
• CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DE FONDOS	- 20 -
• ACCESO A LA CONSULTA DE FONDOS Y DOCUMENTOS CUSTODIADOS EN EL ARCHIVO MUNICIPAL	- 20 -
• REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS	- 20 -
• PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS	- 20 -
6.6. SERVICIOS INFORMÁTICOS	- 21 -
• PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN MUNICIPAL	- 21 -
• SOPORTE INFORMÁTICO A LAS ÁREAS MUNICIPALES	- 21 -
• SOPORTE INFORMÁTICO A LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN A LA SEDE ELECTRÓNICA	- 22 -





7.	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 23 -
7.1.	EN EL ÁMBITO DE SECRETARÍA GENERAL	- 23 -
7.2.	EN EL ÁMBITO DE RÉGIMEN JURÍDICO	- 24 -
7.3.	EN EL ÁMBITO DE PERSONAL	- 25 -
7.4.	EN EL ÁMBITO DE REGISTRO	- 26 -
7.5.	EN EL ÁMBITO DEL ARCHIVO	- 28 -
7.6.	EN EL ÁMBITO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	- 30 -
7.7.	CON CARÁCTER GENERAL	- 31 -
8.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 32 -
8.1.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 32 -
8.2.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES	- 32 -
9.	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 33 -
9.1.	DATOS DE LOCALIZACIÓN Y ACCESO DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO	- 33 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de Administración General.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Administración General del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los **principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.**
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de **modernización y mejora** de la gestión municipal.
- Visibilizar el **esfuerzo y compromiso del personal municipal** en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través de las que se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





2. FINES Y OBJETIVOS

La función de los servicios de Administración General es dar **apoyo técnico y administrativo a las diferentes áreas del Ayuntamiento con el objeto de poder cumplir los fines y competencias que la ley les asigna**. Se estructura en diferentes unidades de gestión.

A la cabeza de la Administración General se sitúa la **Secretaría General del Ayuntamiento**, cuyas funciones principales, conforme el **artículo 92 bis de la Ley 7/1985, Reguladora de Bases del Régimen Local**, son el **asesoramiento legal preceptivo y la fe pública**.

Las actividades comprendidas en estas funciones quedan establecidas en el Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de la Administración Local con habilitación de carácter nacional.

La **Unidad de Régimen Jurídico** es el área del Ayuntamiento que, sin perjuicio de las funciones reservadas a la Secretaría General, se responsabiliza **asesoramiento jurídico a las áreas municipales, el soporte jurídico-administrativo** en materia sancionadora y en materia de procesos de negociación, así como de los expedientes de contratación, control de su ejecución y seguimiento en materia de representación y **defensa de la Corporación**. De manera particular se encarga también de las **relaciones laborales** y del régimen de compatibilidades y disciplinario de **los empleados públicos municipales**, así como del **Registro de parejas de hecho**.

La **Unidad de Personal**, se encarga de la **planificación, dirección y gestión de los recursos humanos del Ayuntamiento** buscando la máxima eficacia y profesionalidad, conforme al Estatuto Básico del Empleado Público y al marco jurídico, organizativo y económico municipal.

La **Unidad de Registro** es el área responsable de **registrar toda la documentación presentada por los interesados ante el Ayuntamiento**, pero también la dirigida a la Administración General del Estado, Administración de las Comunidades Autónomas y a las Entidades que forman parte de la Administración Local, en su función como **Oficina de Asistencia en Materia de Registros**. Así mismo, se encarga del registro de las notificaciones, oficios, órdenes, comunicaciones, certificaciones, expedientes, resoluciones, etc. **emanadas del Ayuntamiento**. La Unidad de Registro ofrece también información de la documentación necesaria para el los diferentes trámites correspondientes a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como las áreas a donde deben dirigirse para la obtención de información más detallada.

La **Unidad de Archivo** es el servicio administrativo que tiene encomendada la **custodia, conservación, gestión y tratamiento técnico de la documentación producida y recibida por el Ayuntamiento** en el ejercicio de sus funciones y competencias, así como de aquellos otros Fondos y Colecciones documentales procedentes de instituciones, organizaciones y particulares cuya documentación haya ingresado por legado, compra o donación en el Ayuntamiento.

A raíz de la aprobación de la legislación de Administración electrónica, en especial la **Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, los **servicios de archivo y registro han incorporado las nuevas tecnologías a su funcionamiento cotidiano**, con objeto de dar respuesta al derecho de la ciudadanía –y obligación para determinados colectivos– a relacionarse por medios





electrónicos con la Administración Local. Para ello, la **Unidad de Digitalización** ofrece el soporte técnico necesario en la transformación en formato digital de la información en formato papel aportada.

En este sentido, y con objeto de dar el soporte técnico a las nuevas obligaciones derivadas de la Administración Electrónica, se integra, como un área municipal de especial importancia, la **Unidad de Servicios Informáticos** que ofrece su apoyo a las diferentes áreas del Ayuntamiento pero también a la ciudadanía en el **acceso las herramientas electrónicas de acceso público**, conforme al artículo 25.2.ñ de la Ley 7/1985, que señala como competencia municipal *la promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones.*





3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. LEGISLACIÓN APLICABLE

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, administración electrónica, etc.

La **normativa de carácter específico relativa a la Carta de servicios de Administración General** es:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local
- Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de la Administración Local con habilitación de carácter nacional
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal
- Reglamento(UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
- Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

Además de otra **normativa específica en función del orden jurisdiccional** del que se trate:

- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal
- Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil.





En materia de empleados públicos

- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.
- Ley 4/2011, de 10 de marzo, del Empleado Público de Castilla-La Mancha.
- Real Decreto 1461/1982, de 25 de junio, por el que se dictan normas de aplicación de la Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos en la Administración pública.
- Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, por el que se establecen las reglas básicas y los programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de los funcionarios de Administración Local.
- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al servicio de la Administración general del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración general del Estado.
- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre, por la que se establecen nuevos modelos para la notificación de los accidentes de trabajo y se posibilita su transmisión por procedimiento electrónico.
- Orden TAS/770/03, de 14 de Marzo, desarrolla Real Decreto 1424/2002, comunicación contratos de trabajo a los servicios públicos de empleo.
- Convenio Colectivo del Excmo. Ayuntamiento de Valdepeñas y de su personal laboral (BOP Ciudad Real 07/03/2005) y Anexo I al Convenio (BOP 11/04/2005)
- Acuerdo Marco de funcionarios del Excmo. Ayuntamiento de Valdepeñas (BOP Ciudad Real 14/02/2005)
- Reglamento de control horario y presencial de los empleados públicos del Ayuntamiento de Valdepeñas (BOP Ciudad Real 21.05.2014)
- Reglamentos de Gestión Interna de instalaciones y servicios municipales.
- Reglamento del Fondo de Acción Social





En otras materias propias de Régimen Jurídico

- Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Castilla-La Mancha.
- Decreto 12/2018, de 13 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Transporte Público de Personas en Vehículos de Turismo.
- Orden de 4 de enero de 1996 de la Consejería de Administraciones Públicas, reguladora del horario general de espectáculos y establecimientos públicos en Castilla-La Mancha.
- Acuerdo Municipal de creación del Registro de parejas de Hecho.
- Ordenanza Municipal Servicio Urbano de viajeros.
- Ordenanza Municipal de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

En materia de archivo

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español
- Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos de Castilla La Mancha
- Ley 4/2013, de 16 de mayo, de Patrimonio Cultural de Castilla La Mancha
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal
- Reglamento(UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y su Régimen de acceso.
- Ordenanzas fiscales

3.2. DERECHOS

Los principales **derechos de la ciudadanía** en relación al conjunto de servicios de Administración General son:

1. A recibir un trato respetuoso y cortés.
2. A la atención directa y personalizada.
3. A conocer la identidad del personal municipal que presta los servicios solicitados.
4. A obtener información y asistencia técnica en relación a los procedimientos y servicios solicitados, incluyendo los procedimientos y medios electrónicos habilitados por el Ayuntamiento.
5. A relacionarse por medios electrónicos con la Administración Municipal.
6. A comunicarse con otras Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General Electrónico de la Administración.
7. Al acceso a la información pública, archivos y registros de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.





8. A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
9. A obtener un justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
10. A formular cuantas quejas, reclamaciones y sugerencias estime oportunas en relación a los servicios prestados.
11. Cualquier otro reconocido en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

En el caso de **servicios de carácter interno, dirigidos al personal municipal**, este tendrá los siguientes derechos:

1. A recibir información de interés general y específico, de los procedimientos que les afecten o se tramiten.
2. A conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramita los procedimientos en que sea parte.
3. A la formación continuada.
4. A la promoción profesional.
5. Al acceso a las mejoras sociales de los empleados públicos del Ayuntamiento conforme a las normas reguladoras establecidas.
6. A la asistencia jurídica como consecuencia de conflictos surgidos por la prestación de servicios municipales así como a la cobertura por una póliza de seguros que cubra la responsabilidad civil.
7. A contar con una prevención y protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, desde la evaluación de riesgos, la información y formación específica.
8. A demandar y obtener información, consulta y participación, en relación con los riesgos derivados del trabajo, las medidas y actividades de prevención y protección y la adopción de medidas de emergencia.
9. A cualquier otro definido en el ordenamiento jurídico, en especial el Estatuto Básico del Empleado Público y en los acuerdos laborales vigentes en el Ayuntamiento de Valdepeñas.

3.3. RESPONSABILIDADES

Las principales **responsabilidades de la ciudadanía como usuarios de los servicios de Administración General** del Ayuntamiento de Valdepeñas son:

1. Tratar de manera respetuosa y correcta al personal municipal que presta los servicios solicitados y a los demás usuarios.
2. Atender a las indicaciones y recomendaciones recibidas por el personal que presta los servicios.
3. Utilizar de manera adecuada las instalaciones, materiales y mobiliario puestos a disposición.
4. Hacer un uso correcto de los contenidos, procedimientos y servicios del portal web municipal y de las diferentes herramientas informáticas desarrolladas por el Ayuntamiento de Valdepeñas.
5. Cumplir las diferentes normativas y reglamentos específicos vigentes de cada servicio.





6. Contar con los medios electrónicos de identificación correctamente actualizados.
7. Recoger las notificaciones de los procedimientos en los que tiene la condición de interesado/a.
8. Facilitar los documentos y datos necesarios para la tramitación de los expedientes y realización de las gestiones oportunas.
9. Identificarse de manera adecuada y firmar los escritos dirigidos a la Administración.
10. Completar los formularios y la documentación dirigida al Ayuntamiento de manera legible e inteligible.
11. Relacionarse con el Ayuntamiento de Valdepeñas a través de medios electrónicos para los procedimientos y colectivos en que así se determine por la legislación y normativa vigente.
12. Configurar los equipos usuarios de acuerdo a las características y especificaciones detalladas en la Sede electrónica del Ayuntamiento, necesarios para el correcto funcionamiento de los procedimientos habilitados.
13. No remitir documentos electrónicos que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad del sistema cuando accedan al registro electrónico para el envío de solicitudes, escritos o comunicaciones

De manera específica, para los **servicios internos dirigidos al personal del Ayuntamiento**, este tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Atender a los requerimientos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2. Hacer un uso adecuado de las dependencias, equipos y medios de trabajo dispuestos por el Ayuntamiento.
3. Mantener buenas prácticas en relación a seguridad de los equipos y sistemas informáticos.
4. Ofrecer un trato correcto y cortés a los usuarios de los servicios.
5. Mantener debidamente actualizados los conocimientos y aptitudes para el correcto desempeño de las funciones que le corresponden.
6. A cualquier otra definida en el ordenamiento jurídico, en especial el Estatuto Básico del Empleado Público y en los acuerdos laborales vigentes en el Ayuntamiento de Valdepeñas.





4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.





5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con las Unidades de Administración General se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
 - 926 32 92 00

3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

4. Por correo electrónico:

- sugerencias@valdepenas.es
- Para incidencias informáticas:
 - soporte@valdepenas.es

5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
 - http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1

6. A través de la aplicación móvil SmartDpeñas

La unidad responsable contestará a las personas interesadas por los medios habilitados a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por las diferentes Unidades de Administración General del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

6.1. SECRETARÍA GENERAL

• FE PÚBLICA

La Unidad de Secretaría General lleva a cabo **funciones de fe pública** conforme lo establecido en la legislación vigente que comprenden las siguientes actividades:

- Convocatoria de órganos colegiados (pleno, junta de gobierno, comisiones informativas), incluyendo la preparación de los asuntos a incluir en el orden del día, la notificación de la convocatoria y la custodia de la documentación íntegra de los expedientes.
- Elaboración de actas y libros de actas así como su publicación en la sede electrónica de la corporación.
- Transcripción de resoluciones de Alcaldía en el libro de decretos.
- Certificación de los actos o resoluciones de la Presidencia y los acuerdos de los órganos colegiados decisorios para constancia en su expediente, así como remisión a la Administración General del Estado y de la Comunidad Autónoma según la normativa aplicable.
- Publicación, cuando sea preceptiva, de los actos y acuerdos en los medios oficiales de publicidad, en el tablón de anuncios de la misma y en la sede electrónica, certificándose o emitiéndose diligencia acreditativa de su resultado si así fuera preciso.
- Llevanza y custodia del Registro de Intereses de los miembros de la Corporación, el Inventario de Bienes de la Entidad Local y, en su caso, el Registro de Convenios.
- Dirección y coordinación de las áreas de archivo y registro del Ayuntamiento

Todos los procesos son electrónicos mediante actuaciones automatizadas: certificaciones de acuerdos y resoluciones.

• ASESORAMIENTO LEGAL PRECEPTIVO Y ASISTENCIA A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Desde la Unidad de Secretaría General se llevan a cabo **funciones de asesoramiento legal preceptivo y asistencia a los órganos de gobierno** conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Las principales actividades desarrolladas para la prestación de este servicio son:

- La emisión de informes previos en aquellos supuestos en que así lo ordene el Presidente de la Corporación o cuando lo solicite un tercio de miembros de la misma o cuando existe un precepto legal o reglamentario que lo exija.
- Emitir informes cuando así se establezca en la legislación sectorial.
- Informar en las sesiones de los órganos colegiados a las que asista y cuando medie requerimiento expreso de quien presida o previa solicitud del uso de la palabra, acerca de los aspectos legales





del asunto que se discuta, con objeto de colaborar en la corrección jurídica de la decisión que haya de adoptarse.

- Acompañar al Presidente o miembros de la Corporación en los actos de firma de escrituras y, si así lo demandaren, en sus visitas a autoridades o asistencia a reuniones, a efectos de asesoramiento legal.

• NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES INTERNAS.

Se trata de procesos automatizados de **notificaciones al ciudadano y comunicaciones internas** a las áreas municipales.

Las actividades que realizan en el marco de este servicio son:

- **Notificación (acceso a través de la carpeta ciudadana)**
- **Avisos por correo electrónico**
- **Avisos por SMS**
- **Digitalización de los acuses de recibo**
- **Procesos automatizados de comunicaciones internas.**

• PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECTOS EUROPEOS

La Secretaría General del Ayuntamiento se encarga de la **preparación de procedimientos de organización administrativa y solicitud de ayudas UE**, seguimiento y control de **proyectos estratégicos** y de carácter general sobre la Administración Municipal.

La prestación de este servicio comprende las siguientes actividades:

- **Estudio y preparación de procesos de organización administrativa**
- **Estudio y preparación de procesos de ayudas de la UE**
- **Desarrollo del Sistema de Cartas de Servicio.**





6.2. RÉGIMEN JURÍDICO

• REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO

Gestión del **Registro Municipal de Parejas de Hecho** que incluye la inscripción, baja y expedición de certificados de uniones de hecho.

Comprende las siguientes actividades:

- Realizar la inscripción, la baja en el Registro
- Expedición de certificados.

• SOPORTE JURÍDICO-ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE SANCIONES Y AUTORIZACIONES

La Unidad de Régimen Jurídico, a través del presente servicio, ejerce la **potestad sancionadora de la Administración Local** por incumplimiento de la normativa sobre horarios de Establecimientos Públicos y de la normativa sobre Ocupación de Vía Pública, tramitación y autorización de **licencias de taxi**.

Para la prestación de este servicio se desarrollan las siguientes actividades:

- Tramitar expedientes sancionadores por incumplimiento de la normativa sobre horarios de Establecimientos Públicos y de la normativa sobre Ocupación de Vía Pública.
- Tramitar autorizaciones de traspaso de licencias de taxi y autorizaciones para la sustitución del vehículo destinado al servicio de transporte urbano en automóviles de turismo.

• CONTROL DE PROCESOS SELECTIVOS DE PERSONAL

Aprobación y modificación de la **Plantilla de Personal y RPT (Relación de Puestos de Trabajo)**, aprobación de la **Oferta de Empleo Público**, y la realización de los **procesos selectivos** del personal del Ayuntamiento, para lo cual se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Tramitar la aprobación y modificación de la Plantilla de personal y RPT
- Tramitar la aprobación de la OEP
- Tramitar expedientes relativos a procesos selectivos





• DEFENSA DE LA CORPORACIÓN

La Defensa de la Corporación se gestiona por la Unidad de Régimen Jurídico mediante los expedientes de **contratación y coordinación, seguimiento y ejecución de los contratos** en materia de **defensa de la Corporación en procesos judiciales** en los que sea parte en cualquier orden jurisdiccional, excepto en materia de urbanismo y obras.

Las actividades a desarrollar son:

- **Designar abogado para la defensa de la Corporación.**
- **Incorporar documentación judicial**
- **Controlar proceso judicial**

• DEFENSA DE LOS INTERESES DEL AYUNTAMIENTO

Tramitación de **expedientes de reclamaciones patrimoniales y reclamación de resarcimiento de daños** en bienes municipales.

El servicio realiza las siguientes actividades:

- **Tramitar expedientes de reclamación patrimonial**
- **Tramitar expedientes de reclamación extrajudicial por daños en bienes municipales.**

• ASESORAMIENTO JURÍDICO A LOS SERVICIOS

Este servicio comprende el asesoramiento jurídico a los servicios en diversas materias así como para la elaboración, aprobación y modificación de normativa municipal.

Se desarrollan para ello las siguientes actividades:

- **Asesoría jurídica a los servicios**
- **Tramitar expedientes de Ordenanzas y Reglamentos Municipales.**





6.3. PERSONAL

• GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La Unidad de Personal presta el servicio de gestión de los Recursos Humanos del Ayuntamiento para que los diferentes servicios y concejalías funcionen de la mejor manera posible en cuanto a trabajadores en alta, condiciones de trabajo, horarios, modificación de las condiciones de trabajo, prevención de los riesgos laborales, etc.

Para ello, se desarrollan las siguientes actividades:

- **Dirección de personal, analizando, gestionando y tramitando las necesidades de personal de las diferentes áreas conforme a la política general de la Corporación.**
- **Coordinación en materia de personal entre las diferentes áreas del Ayuntamiento**
- **Contratación de personal**
- **Gestión administrativa de los recursos humanos del Ayuntamiento.**
 - **Relación de personal laboral**
 - **Nombramientos y contratos**
 - **Gestión de incidencias propias de la vida laboral (ceses, bajas, permisos, licencias, gestión de tiempos, etc.)**
 - **Gestión de Seguros**
 - **Relaciones con otros organismos y administraciones (Servicio Público de Empleo, Seguridad Social, Mutuas, etc.)**
- **Actuaciones en materia de prevención de seguridad y salud laboral.**

6.4. REGISTRO

• INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Unidad de Registro informa presencialmente al ciudadano sobre aquellos asuntos para los que sea necesario presentar una solicitud relativa a los distintos servicios o actividades propias del Ayuntamiento.

Este servicio comprende las siguientes actividades:

- **Informar acerca de los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y servicios que comprende el ayuntamiento.**
- **Ofrecer aclaraciones y ayudas de índole práctica que los/as ciudadanos/as requieran sobre procedimientos y trámites administrativos a realizar.**
- **Recepción de iniciativas, sugerencias y peticiones formuladas por escrito por los/as vecinos/as y entidades ciudadanas.**
- **Recepción de quejas y reclamaciones ciudadanas.**
- **Información de registro: impresos, documentación necesaria, unidad a quien se dirigirá, etc.**
- **Proporcionar servicio de Fax.**





• OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

La Unidad de Registro es la encargada de **recibir y tramitar las solicitudes, escritos y comunicaciones, presentados por los ciudadanos**, así como realizar la compulsa de los documentos que acompañan a dichas solicitudes, siempre y cuando las normas reguladoras lo requieran y se acompañen las fotocopias y los originales.

A estos efectos se llevan a cabo las siguientes actividades:

- **Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas por los ciudadanos así como de los documentos que las acompañen, dirigidos a las Administraciones Públicas.**
- **Expedición de copias selladas de los documentos originales que aporten los interesados y deban obrar en el procedimiento.**
- **Compulsa de las copias de los documentos originales que acompañen a las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas.**
- **Expedición de recibos de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.**
- **Anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.**
- **Remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias y a otras administraciones.**
- **Digitalización de expedientes y documentos**
- **Comunicación con otras Oficinas de Registro**

• TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS DE SALIDA

El objeto de este servicio es la realización de todas aquellas actuaciones necesarias para **poner a disposición del servicio postal (correos) los documentos registrados de salida**, lo que comprende las siguientes actividades:

- **Impresión de documentos registrados de salida.**
- **Impresión de acuse de recibo SICER.**
- **Ensobrado.**
- **Confeción de remesa informática de documentos de salida.**

• TABLÓN DE ANUNCIOS OFICIAL

Servicio de inserción de **anuncios oficiales en el Tablón de Anuncios Municipal Electrónico**, que comprende las actividades de:

- **Apertura de expediente.**
- **Inserción de anuncio en el tablón de anuncios electrónico.**
- **Comunicación al servicio o entidad interesada la diligencia de publicación.**





6.5. ARCHIVO

• CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DE FONDOS

La **Unidad de Archivo** se encarga del **tratamiento** técnico de clasificación, ordenación, recuperación, acceso y conservación de la **documentación municipal**.

Este servicio comprende las siguientes actividades:

- **Elaboración y actualización de los instrumentos de clasificación**
- **Descripción archivística**
- **Registro de ingresos de documentación**
- **Control de acceso a la documentación**
- **Adopción de medidas de preservación y conservación documental**
- **Gestión de equipamiento e instalaciones del Archivo**

• ACCESO A LA CONSULTA DE FONDOS Y DOCUMENTOS CUSTODIADOS EN EL ARCHIVO MUNICIPAL

Resolución de solicitudes de **acceso a la información** contenida en la **documentación** custodiada en el **Archivo**, lo cual comprende las siguientes actividades:

- **Orientación y asesoramiento de referencias en expedientes y documentos.**
- **Control de acceso**
- **Registro de consultas**

• REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Servicio por el que se lleva a cabo la **obtención de copias simples y/o auténticas de documentos** con o sin cambio de soporte original.

La reproducción se realiza tanto para la **preservación de la documentación** como para la puesta a disposición de ciudadanos y de otras administraciones que así lo soliciten.

Este servicio comprende las siguientes actividades:

- **Digitalización**
- **Fotocopiado**

• PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

Servicio mediante el que se autoriza la **salida temporal de documentación original del Archivo**. Para su prestación se desarrollan las siguientes actividades:





- Préstamos a otras unidades administrativas: Recepción de la solicitud, localización de la documentación, puesta a disposición de la unidad solicitante y registro en la base de datos de préstamos del Archivo Central
- Autorizaciones de salida temporal para exposiciones: Preparar la documentación y tramitar la correspondiente autorización administrativa de salida

6.6. SERVICIOS INFORMÁTICOS

- **PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN MUNICIPAL**

La Unidad de **Servicios Informáticos** se encarga de la **planificación, organización, administración y mantenimiento del Sistema de Información Municipal**

Este servicio comprende las siguientes actividades:

- **Planificación y diseño del Sistema de Información Municipal.**
- **Configuración y administración de los servidores centrales del sistema y aplicaciones asociadas.**
- **Configuración, administración y gestión de la Red de Comunicaciones Municipal y de los equipos electrónicos.**
- **Implantación de medidas tecnológicas necesarias para garantizar la seguridad y disponibilidad del sistema informático.**
- **Gestión de Bases de Datos y Sistemas Operativos**
- **Gestión de Backup y procesos de recuperación de la información.**
- **Gestión de usuarios del sistema.**

- **SOPORTE INFORMÁTICO A LAS ÁREAS MUNICIPALES**

Resolución de **incidencias relacionadas con el hardware o software** de los puestos informáticos de cada puesto de trabajo, incluyendo la resolución de problemas relacionados con el uso de aplicaciones y/o sistemas informáticos del Ayuntamiento, para lo cual se llevan a cabo las actividades de:

- **Resolución de problemas con el hardware en los puestos de trabajo del Ayuntamiento**
- **Resolución de problemas con el software en los puestos de trabajo del Ayuntamiento**
- **Resolución de incidencias relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones y/o sistemas de información del Ayuntamiento**
- **Asesoramiento al resto de áreas municipales en materia de adquisición de software y/o hardware**





• SOPORTE INFORMÁTICO A LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN A LA SEDE ELECTRÓNICA

Resolución de incidencias a particulares o empresas en relación con el acceso y tramitación a la sede electrónica y demás portales web municipales

La prestación de este servicio comprende:

- **Análisis de los problemas que presentan los usuarios externos a la hora de interactuar con la sede electrónica del Ayuntamiento o cualquier otro portal web.**
- **Resolución de las incidencias indicando los pasos a seguir para realizar un correcto uso y realizando las modificaciones correspondientes en su caso.**





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios del Área de Administración General con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes compromisos de calidad y sus indicadores asociados.

7.1. EN EL ÁMBITO DE SECRETARÍA GENERAL

1. La Secretaría General del Ayuntamiento de Valdepeñas se compromete a realizar un servicio ágil y de calidad procurando que la firma de resoluciones y la devolución de los expedientes a los servicios se lleve a cabo en el 80% de los casos en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de toda la documentación pertinente.

Las certificaciones de acuerdos, así como el envío de las notificaciones y comunicaciones internas se realizarán en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la adopción de los acuerdos/resoluciones correspondientes.

Indicadores:

- Número de resoluciones emitidas.
- Plazo de firma de resoluciones y devolución del expediente al servicio afectado desde la recepción de toda la documentación preceptiva.
- Porcentaje de resoluciones firmadas en el plazo de 2 días hábiles.
- Número de certificaciones de acuerdos emitidos.
- Plazo de emisión de la certificación desde la adopción del acuerdo correspondiente.
- Plazo máximo de emisión de certificaciones de acuerdos.
- Número de notificaciones emitidas
- Plazo de envío de notificaciones desde la adopción de la resolución correspondiente.
- Plazo máximo de envío de notificaciones.
- Número de comunicaciones internas emitidas.
- Plazo de envío de la comunicación interna desde la adopción de la resolución correspondiente.
- Plazo máximo de envío de comunicaciones.

2. En aras de la máxima transparencia el Ayuntamiento de Valdepeñas publicará, en la web municipal en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su aprobación, las actas del Pleno y de la Junta de Gobierno Local (J.G.L.).
- Así mismo se publicarán las video actas de los Plenos municipales en la web municipal en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su aprobación.





Indicadores:

- Número de Plenos desarrollados.
- Número de actas de Pleno publicadas.
- Plazo de publicación de actas del Pleno desde su aprobación.
- Plazo máximo de publicación de actas del Pleno desde su aprobación.
- Número de Juntas de Gobierno Local desarrolladas.
- Número de actas de Junta de Gobierno Local publicadas.
- Plazo de publicación de actas de Junta de Gobierno Local desde su aprobación
- Plazo máximo de publicación de actas de Junta de Gobierno Local desde su aprobación.
- Número de video actas de Pleno publicadas.
- Plazo de publicación del video actas de Pleno desde su aprobación
- Plazo máximo de publicación de video actas del Pleno dese su aprobación.

7.2. EN EL ÁMBITO DE RÉGIMEN JURÍDICO

1. **El Registro de parejas de hecho permitirá la inscripción en el Registro en el plazo máximo de 20 días desde la recepción de toda la documentación preceptiva.**
Las bajas se tramitarán en el plazo máximo de 20 días desde la recepción de la solicitud y una vez se reciba toda la documentación preceptiva.
Los certificados de inscripción en el registro de parejas de hecho se emitirán en el plazo máximo de 5 días desde la recepción de la solicitud, siempre y cuando la documentación aportada sea la preceptiva.

Indicadores:

- Número de solicitudes de inscripción en el Registro de parejas de hecho.
- Plazo de inscripción en el Registro de parejas de hecho desde la recepción la solicitud y toda la documentación preceptiva
- Plazo máximo de inscripción en el Registro de parejas de hecho desde la recepción la solicitud y toda la documentación preceptiva.
- Número de solicitudes de baja en el Registro de parejas de hecho.
- Plazo de baja en el Registro de parejas de hecho desde la recepción de la solicitud y toda la documentación preceptiva.
- Plazo máximo de baja en el registro de parejas de hecho desde la recepción la solicitud y toda la documentación preceptiva.
- Número de certificados de inscripción Registro de parejas de hecho solicitados.
- Plazo de emisión de certificados de inscripción en el Registro de parejas de hecho desde la recepción de la solicitud y toda la documentación preceptiva.
- Plazo máximo de emisión de certificados de inscripción en el Registro de parejas de hecho desde la recepción la solicitud y toda la documentación preceptiva.





4. En los procesos selectivos de las bolsas de trabajo las actas de calificaciones de cada ejercicio se publicarán en el Tablón de Anuncios de la Casa Consistorial y de la Sede Electrónica, junto con la plantilla de preguntas y respuestas de las pruebas consistentes en cuestionarios tipo test, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su celebración, para los procesos de empleo temporal y desde la firma del acta, para los procesos de empleo fijo. Una vez superado el plazo para presentar alegaciones y reclamaciones el Tribunal Calificador publicará en el plazo máximo de 5 días hábiles las actas definitivas.

Indicadores:

- Número de actas de procesos selectivos por tipología (empleo fijo o empleo temporal) publicadas en Tablón de Anuncios y Sede Electrónica.
- Plazo de publicación de las actas de procesos selectivos de empleo temporal desde su celebración.
- Plazo de publicación de las actas de procesos selectivos de empleo fijo desde la firma del acta.
- Plazo máximo de publicación de actas de procesos selectivos de empleo temporal.
- Plazo máximo de publicación de actas de procesos selectivos de empleo temporal.
- Número de actas definitivas de procesos selectivos publicadas en Tablón de Anuncios y Sede Electrónica.
- Plazo de publicación de las actas definitivas desde el vencimiento del plazo estipulado de presentación de alegaciones y reclamaciones.
- Plazo máximo de publicación de actas definitivas desde el vencimiento del plazo estipulado de presentación de alegaciones y reclamaciones.

7.3. EN EL ÁMBITO DE PERSONAL

1. La Unidad de Personal elaborará los contratos de trabajo derivados de procesos selectivos de bolsa de trabajo con la máxima celeridad posible, estando redactados y listos para firma en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de toda la documentación pertinente.

Indicadores:

- Número contratos de trabajo derivados de procesos selectivos de bolsa de trabajo.
- Plazo de redacción y puesta a disposición para firma.
- Plazo máximo de redacción y puesta a disposición para firma.





7.4. EN EL ÁMBITO DE REGISTRO

1. La información de registro se ofrecerá por al menos cinco canales diferentes: presencial, telefónica (en horario de atención al público), por correo electrónico, correo postal y de modo telemático en sede electrónica (las 24h)

Indicadores:

- Número y tipo de canales de información de registro.

2. La información de registro se ofrecerá al momento en el caso de la información presencial y telefónica. En caso de no poder dar información completa se solicitará al usuario un teléfono o correo electrónico de contacto para remitir la información en el plazo máximo de 3 días. En el caso de información solicitada por correo electrónico o correo postal la información se remitirá en el plazo máximo de 3 días desde la recepción de la solicitud. La Unidad de Registro tendrá a disposición del usuario impresos para todos los trámites necesarios. Estos impresos estarán disponibles para su descarga en la sede electrónica del Ayuntamiento.

Indicadores:

- Número total de solicitudes de información de registro y número de solicitudes de información de registro por canal de información: presencial, telefónica, por correo electrónico o por sede electrónica.
- Número de solicitudes de información de registro presencial o telefónica con información ofrecida en el momento y número de solicitudes de información de registro con información remitida con posterioridad.
- Porcentaje de casos respecto del total en los que la información solicitada de modo presencial o telefónico se ofrece en el momento y porcentaje de casos respecto del total en los que no es posible ofrecer la información en el momento y es remitida con posterioridad.
- Plazo de remisión de la información al teléfono o correo electrónico señalado por el usuario en el caso de no poder ofrecer información al momento en las solicitudes de información presencial o telefónica.
- Plazo de remisión de la información cuando esta es solicitada por correo electrónico o correo postal.
- Plazo máximo de remisión de información.
- Número de procedimientos existentes en el Ayuntamiento con instancia normalizada.
- Número y porcentaje de procedimientos con instancia normalizada disponibles en la unidad de registro sobre el total de procedimientos existentes con instancia normalizada.
- Número y porcentaje de procedimientos con instancia normalizada disponibles en la sede electrónica sobre el total de procedimientos existentes con instancia normalizada.





3. El servicio de registro de entrada ofrecerá una atención ágil y de calidad, digitalizando toda la información aportada y poniéndola a disposición de los diferentes servicios afectados en el plazo máximo de 2 días para el 90% de los casos y en 5 días para el 100%. En el caso de documentación registrada dirigida a otros organismos y administraciones en el marco del servicio de Oficina de Asistencia en Materia de Registro se digitalizará y remitirá en un plazo máximo de 5 días.

Indicadores:

- Número de asientos en el registro de entrada presencial dirigidos a áreas del Ayuntamiento.
- Plazo de digitalización y puesta a disposición de la documentación aportada en registro de entrada presencial a las diferentes áreas afectadas.
- Porcentaje de casos en que la puesta a disposición de documentación aportada en registro de entrada dirigida a áreas del Ayuntamiento se hace en un plazo inferior a 2 días.
- Porcentaje de casos en que la puesta a disposición de documentación aportada en registro de entrada dirigida a áreas del Ayuntamiento se hace en un plazo inferior a 5 días
- Número de asientos en el registro de entrada presencial dirigidos a otros organismos o administraciones en el marco del servicio de Oficina de Asistencia en Materia de Registros.
- Plazo de digitalización y puesta a disposición de la documentación aportada en Registro de entrada presencial dirigida a otros organismos o administraciones en el marco del servicio de Oficina de Asistencia en Materia de Registros.
- Porcentaje de casos en que la puesta a disposición de documentación aportada en registro de entrada dirigida a otros organismos o administraciones en el marco del servicio de Oficina de Asistencia en Materia de Registros se hace en un plazo inferior a 5 días

4. El servicio de registro de salida ofrecerá una atención ágil y de calidad con objeto de garantizar que esta tenga salida, en aquellos casos que deba ser remitida por correo postal en un plazo máximo de un (1) día desde la recepción de toda la documentación en la Unidad de Registro.

Indicadores:

- Número de asientos en registro de salida que deban remitirse por correo postal.
- Plazo de remisión de la documentación que sale por correo postal desde su recepción en la unidad de registro.
- Plazo máximo de remisión de la documentación que sale por correo postal desde su recepción en la unidad de registro.





5. El personal del servicio de Registro ofrecerá un servicio eficaz, que incluirá atención personalizada, explicando a los usuarios de manera comprensible los pasos a seguir y la documentación a aportar en relación a los diferentes trámites disponibles, de modo que el que el número de quejas anuales en relación al servicio de registro sea inferior a 5.

Indicadores:

- Número de quejas o reclamaciones anuales recibidas en la Unidad de Registro sobre asuntos de su competencia.

7.5. EN EL ÁMBITO DEL ARCHIVO

1. El Archivo Municipal de Valdepeñas ofrece un servicio de consulta de fondos de calidad. Para ello dispone de una sala habilitada con 4 puestos de consulta con mesa de trabajo y punto de suministro eléctrico y acceso a internet. Será posible consultar el inventario de fondos a través de la web del archivo municipal.

Indicadores:

- Número de puestos de consulta de fondos con mesa de trabajo y punto de suministro eléctrico y acceso a internet.
- Nº de URL de consulta del inventario de fondos del archivo

2. El Archivo Municipal de Valdepeñas atenderá las solicitudes de consulta de fondos concertando una cita de manera presencial, telefónica o por correo electrónico, en el plazo máximo de 7 días desde la recepción de la solicitud.

Indicadores:

- Número de solicitudes de consulta de fondos.
- Plazo de cita para la consulta de fondos de archivo desde la recepción de la solicitud.
- Plazo máximo de la cita para la consulta de fondos del archivo desde la recepción de la solicitud.





3. El Archivo Municipal permitirá la reproducción de los fondos del archivo en soporte papel, de un máximo de 50 pliegos tamaño A3 o A4 por solicitud, conforme a legislación de protección de datos personales, de derechos de autor u otra normativa vigente, los cuales serán facilitados al usuario en el plazo máximo de 7 días desde la formalización del pedido y el pago de las tasas correspondientes.

Así mismo se permitirá la reproducción en soporte digital, un máximo de 50 pliegos tamaño A3 o A4 por solicitud, que será facilitada al usuario en el plazo máximo de 7 días desde la recepción de la solicitud y pago de las tasas.

Indicadores:

- Número de solicitudes de reproducción de fondos del archivo en formato papel.
- Plazo de salida de puesta a disposición del usuario de las reproducciones en formato papel solicitadas.
- Plazo máximo de salida de puesta a disposición del usuario de las reproducciones en formato papel solicitadas.
- Número de solicitudes de reproducción de fondos de archivo en formato digital.
- Plazo de salida de puesta a disposición del usuario de las reproducciones en formato digital solicitadas.
- Plazo máximo de salida de puesta a disposición del usuario de las reproducciones en formato digital solicitadas.



4. El personal del Archivo ofrecerá un servicio de calidad, con atención ágil y cortés de tal manera que el número de quejas o reclamaciones recibidas en la Unidad de Archivo en relación a asuntos de su competencia sea inferior a 5 quejas o reclamaciones anuales.

Indicadores:

- Número de quejas o reclamaciones anuales recibidas en la Unidad de Archivo sobre asuntos de su competencia.





5. El Archivo Municipal permitirá la reproducción de los fondos del archivo en soporte papel, de un máximo de 50 pliegos tamaño A3 o A4 por solicitud, conforme a legislación de protección de datos personales, de derechos de autor u otra normativa vigente, los cuales serán facilitados al usuario en el plazo máximo de 7 días desde la formalización del pedido y el pago de las tasas correspondientes.

Así mismo se permitirá la reproducción en soporte digital, un máximo de 50 pliegos tamaño A3 o A4 por solicitud, que será facilitada al usuario en el plazo máximo de 7 días desde la recepción de la solicitud y pago de las tasas.

Indicadores:

- Número de solicitudes de reproducción de fondos del archivo en formato papel.
- Plazo máximo de salida de puesta a disposición del usuario de las reproducciones solicitadas y porcentaje de solicitudes remitidas en el plazo de 7 días.
- Número de solicitudes de reproducción de fondos de archivo en formato digital.
- Plazo máximo de puesta a disposición del usuario de las reproducciones solicitadas y porcentaje de solicitudes remitidas en el plazo 7 días.

7.6. EN EL ÁMBITO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

1. El servicio de informática del Ayuntamiento atenderá a las solicitudes de información y soporte técnico de la ciudadanía en relación al acceso y trámites en sede electrónica de manera telefónica, presencial o por correo electrónico (soporte@valdepenas.es).

En la medida de lo posible se ofrecerá respuesta a las solicitudes de soporte en el momento en el caso de la atención presencial o telefónica. En caso de no poder dar respuesta en el momento o en el caso de las solicitudes por correo electrónico la respuesta se remitirá al medio de contacto señalado por el usuario en el plazo máximo de 1 día para el 85% de los casos y en el plazo máximo de 3 días para los casos restantes.

Indicadores:

- Número de solicitudes de información y soporte técnico con relación a la sede electrónica del Ayuntamiento por canal de acceso.
- Plazo de respuesta a la solicitud de información y soporte por canal presencial o telefónico.
- Porcentaje de solicitudes de información y soporte presencial o telefónico respondidas en el plazo máximo de 1 día.
- Porcentaje de solicitudes de información y soporte presencial o telefónico respondidas en el plazo máximo de 3 días.





7.7. CON CARÁCTER GENERAL

- 1. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante cada uno de las Unidades de Administración General con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos.**

Indicadores:

- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones.
- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días





8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en las **memorias anuales de las diferentes Unidades que conforman el Área de Administración General del Ayuntamiento**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y ACCESO DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

SECRETARÍA GENERAL

Dirección	Plaza de España s/n, 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfono	926 32 92 00, ext. 290
Fax	926 312 634
Email	secretario@valdepenas.es
Horario de Atención al público:	De 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
Otra información de interés	Aparcamiento público en las cercanías

UNIDAD DE RÉGIMEN JURÍDICO

Dirección	Plaza de España s/n
Teléfono	926329200
Fax	926312634
Email	alicia.gomez@valdepenas.es mcarmen.arellano@valdepenas.es angeles.encinas@valdepenas.es
Horario de Atención al público:	De 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
Otra información de interés	Aparcamiento público en las cercanías

UNIDAD DE PERSONAL

Dirección	Plaza de España s/n
Teléfono	926 329200 EXT 280
Fax	926 312634
Email	isabel.fernandez@valdepenas.es personal@valdepenas.es
Horario de Atención al público:	De 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
Otra información de interés	Aparcamiento público en las cercanías





UNIDAD DE REGISTRO

Dirección	Plaza de España s/n, 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfono	926 32 92 00
Fax	926 312634
Email	fax@valdepenas.es
WEB:	https://sedeelectronica.valdepenas.es/Modernizacion/Sede/Sede.nsf/
Horario de Atención al público:	De 9:00 a 14:00 de lunes a viernes. 24 h sede electrónica
Otra información de interés	Aparcamiento público en las cercanías

UNIDAD DE ARCHIVO

Dirección	Archivo Histórico Municipal – Centro Cultural La Confianza (2ª planta), C/ Real nº9,
Teléfono	926329200 Ext. 249 y 250
Fax	926312634
Email	prado.gomez@valdepenas.es carolina.perez@valdepenas.es
Horario de Atención al público:	De 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
Otra información de interés	Aparcamiento público en las cercanías

UNIDAD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Dirección	Plaza de España, 1
Teléfono	926329200 ext. 373
Fax	926312634
Email	soporte@valdepenas.es
Horario de Atención al público:	De 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
Otra información de interés	Aparcamiento público en las cercanías

