



Carta de Servicios



ALFAFAR

AJUNTAMENT

AENOR



Servicio Certificado

Cartas de servicios





Índice:

| | |
|---|----|
| Índice | 2 |
| Presentación | 3 |
| Nuestra Misión | 4 |
| Nuestra Visión | 4 |
| Nuestros Valores | 4 |
| Líneas de Actuación | 4 |
| Servicios Legalmente Establecidos | 5 |
| Servicios Objeto de Compromisos | 6 |
| Derechos y Obligaciones de los/as Vecinos/as | 7 |
| Formas de Colaboración: Quejas y Sugerencias | 7 |
| Formas de Participación Ciudadana | 7 |
| Medidas de Subsanación en caso de Incumplimiento de los Compromisos..... | 8 |
| Normativa Reguladora | 8 |
| Nuestros Compromisos | 11 |
| Entrada en Vigor, Seguimiento y Publicidad | 18 |
| Ubicación Servicios Objeto de Compromisos | 18 |
| Direcciones y Horarios de los Centros que prestan Servicios de la Carta | 19 |
| Direcciones y Accesos | 20 |





Presentación



El trabajo de modernización de la gestión local comenzó desde el primer día de mi toma de posesión como Alcalde, y continúa hasta la fecha. A nivel formal, la primera edición de la Carta de Servicios supuso un hito, que mantiene su continuidad en esta 9ª Edición.

La primera Carta de Servicios representó la puesta en marcha de una nueva forma de trabajar: trabajo en equipo, trabajo por procesos, y trabajo bajo estándares de calidad debidamente acreditados.

Todo ello con los objetivos de mantener a los vecinos y vecinas como principio y fin de la gestión pública, y como referente de las actuaciones municipales. Mediante esta actuación hemos conseguido simplificar los trámites, reducir el tiempo de respuesta, incorporar la calidad en los servicios y establecer una mejora continua.

Ahora presentamos la 9ª Edición para consolidar esta nueva cultura en la gestión. Este documento traspasa la declaración de intenciones y se convierte en un referente de actuación sometido a controles de calidad. Desde el año 2014, cuando se consiguió certificar por AENOR nuestra Carta de Servicios, hemos logrado mantenerla hasta la fecha de hoy.

Con la colaboración y esfuerzo de todos y todas, esperamos seguir creciendo en esta línea de trabajo y gestión.

Juan Ramón Adsuara Monlleó

Alcalde de Alfajar





Nuestra Misión

La Administración Pública en general, y en concreto el Ayuntamiento de Alfafar, ha de servir con objetividad a los intereses generales de acuerdo con los principios constitucionales de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley.

De acuerdo con esta obligación, nos comprometemos a prestar unos servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la población de Alfafar, de manera eficaz y eficiente, con un equipo humano profesional orientado a la excelencia y la innovación.

Nuestra Visión

Es mejorar continuamente los servicios municipales y, al mismo tiempo, conseguir un municipio que atraiga nuevos proyectos para el futuro.

Queremos un municipio sostenible desde el punto de vista social, económico y medioambiental, mejorando el nivel de vida de las personas y asegurando el futuro de nuevos proyectos, de forma que las personas dispongan de servicios municipales a costes razonables.

Nuestros Valores

Creemos en un modelo de ayuntamiento donde participe el vecindario, en un modelo de convivencia y de respeto, y de todos y todas con el medio ambiente.

Lideramos todas las iniciativas que aportan mejoras en el municipio.

Buscamos la cooperación y la alianza con otras Administraciones, en beneficio mutuo y colectivo de nuestros vecinos y vecinas.

Líneas de Actuación

- Mantener los compromisos con la ciudadanía a través de las Cartas de Servicios.
- Mejorar los estándares de calidad en la atención a las personas usuarias.
- Simplificar los procesos de la documentación y de los trámites.
- Responsabilidad y conciencia de costes.
- Implantar sistemas de gestión de calidad de los servicios que prestamos y de sus procesos, evaluando y certificando el contenido, especialmente de los relacionados con las personas usuarias de los servicios municipales.
- Impulsar las nuevas tecnologías en la gestión municipal para evitar pérdidas de tiempo y costes.





Servicios Legalmente Establecidos

El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar todos los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

El municipio de Alfàfar tiene una población en torno a los 21.000 habitantes. Por ello, el ayuntamiento ejercerá en todo caso competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

- Tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad, y transporte colectivo urbano
- Policía Local, Protección civil, prevención y extinción de incendios.
- Urbanismo: planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística.
- Promoción y gestión de la vivienda de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera. Conservación y rehabilitación de la edificación.
- Protección y gestión del Patrimonio Histórico.
- Medio Ambiente Urbano: en particular, parques y jardines públicos, gestión de residuos sólidos y urbanos, y protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en zonas urbanas.
- Ferias, abastos, mercados, lonjas y comercio ambulante.
- Protección de la salubridad pública.
- Cementerios y actividades funerarias.
- Evaluación e información de situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en situación o riesgo de inserción social.
- Abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales.
- Promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre.
- Promoción de la cultura y equipamientos culturales.
- Información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.
- Participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperar con las Administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes. La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial.
- Promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos y ciudadanas en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones.



Aprobado el 28 de febrero de 2019

Además, los municipios, por sí mismos o asociados, deberían prestar en todo caso los siguientes servicios:

- En **todos** los municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, suministro domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas.
- En los municipios con población **superior a 5.000 habitantes**, a todo lo anterior se suma: parque público, biblioteca pública y tratamiento de residuos.
- En los municipios con población **superior a 20.000 habitantes**, a todo lo anterior se suma: protección civil, evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.

Servicios Objeto de Compromisos

La implicación de la Organización ha sido total, dado el carácter transversal de algunos de los compromisos. Estos afectan de forma especial a los siguientes servicios:

- SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.).
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- MANTENIMIENTO.
- POLICÍA LOCAL.
- AEDL / COMERCIO.
- AEDL / EMPLEO Y FORMACIÓN.
- SERVICIOS SOCIALES.
- INFANCIA.
- EDUCACIÓN.
- CULTURA, JUVENTUD, DEPORTES.
- HACIENDA.
- BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS.
- MERCADOS.
- SANIDAD Y CONSUMO.
- COMPROMISOS DE CARÁCTER GENERAL.
- URBANISMO.
- IGUALDAD.
- NUEVAS TECNOLOGÍAS.
- ESTADÍSTICA.
- SECRETARÍA GENERAL.
- TERCERA EDAD.



Derechos y Obligaciones de los/as Vecinos/as

- Ser elector/a y elegible, de acuerdo con lo que dispone la Legislación Electoral.
- Participar en la gestión municipal, de acuerdo con lo que disponen las Leyes y, en su caso, cuando los Órganos de Gobierno y la Administración Municipal pidan la colaboración con carácter voluntario de vecinos y vecinas, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento Municipal de Participación Ciudadana.
- Utilizar, según su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Dirigir solicitudes a la Administración Municipal y ser informado en relación a los expedientes y documentación municipales, en el marco de las Leyes y según lo dispuesto en el artículo 105 de la Constitución.
- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las Leyes.

Formas de Colaboración. Quejas y Sugerencias

Se ha establecido un procedimiento específico para la tramitación de las quejas y sugerencias que cualquier persona vecina del municipio pueda presentar, relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta de Servicios como al incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios.

Las quejas y sugerencias podrán ser presentadas de forma presencial mediante instancia, u online mediante formulario web rellenado por la persona interesada, y será objeto de contestación personalizada en el plazo máximo de 20 días hábiles:

- Presencial: en el SAC (Servicio de Atención Ciudadana) ubicado en el Ayuntamiento (Plaça de l'Ajuntament nº 1) y en la oficina SAC del Barrio Orba (Pza. Poeta Miguel Hernández nº 4).
- Correo postal dirigido al Ayuntamiento de Alfafar (Plaça de l'Ajuntament nº 1, C.P. 46910 Alfafar – Valencia).
- A través de formulario web en www.ealfafar.com.

Asimismo, cualquier sugerencia se considerará y será tenida en cuenta en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta Carta de Servicios.

Formas de Participación Ciudadana

Todas las personas pueden colaborar en la mejora continua de los servicios objeto de esta Carta de Servicios, por los mismos medios indicados en el apartado de presentación **Formas de Colaboración Quejas y Sugerencias**. Todas estas aportaciones se considerarán y serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de futuras ediciones de la Carta de Servicios.





Medidas de Subsanación en caso de Incumplimiento de los Compromisos

Si por cualquier medio se detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la Unidad Responsable de la misma procederá, junto con el Servicio Responsable del compromiso en cuestión, a analizar las causas que lo han propiciado e implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento.

Las medidas correctoras adoptadas se comunicarán a la ciudadanía por alguno de los siguientes medios:

- Si los ciudadanos y ciudadanas afectados por el incumplimiento fueran identificables: la acción correctora se les comunicará directamente (correo postal, e-mail, teléfono...).
- Si el incumplimiento afectase a una pluralidad indeterminada de personas: las medidas correctoras se comunicarán a la ciudadanía en la publicación semestral de resultados, y si la Unidad Responsable de la Carta de Servicios lo estimase oportuno, además mediante noticias o avisos en la Web Municipal **www.alfafar.es**.

Si el incumplimiento tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas pudieran subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso o incluso a su eliminación.

Normativa Reguladora

En desarrollo del mandato constitucional contenido en los artículos 9.3 y 103, y **sin ánimo exhaustivo, podemos citar como marco de actuación municipal:**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en relación con el Padrón Municipal.
- Real Decreto 2612/1996, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio.
- Resolución de 21 de julio de 1997, de la Subsecretaría, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 4 de julio de la Presidenta del Instituto Nacional de Estadística y del Director general de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones.
- Resolución de 9 de abril de 1997, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 1 de abril, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y del director general de la Cooperación.
- Constitución Española.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).
- Real Decreto Legislativo 1/2004, texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.





- Resolución de 28 de abril de 2003, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprueban los programas y aplicaciones informáticas para la consulta de los datos catastrales y la obtención de certificados catastrales.
- Resolución de 29 de marzo de 2005, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprueba el régimen de establecimiento y funcionamiento de los Puntos de Información Catastral.
- Resolución de 24 de noviembre de 2008, de la Dirección General del Catastro. Autorización de la Dirección General del Catastro, del 15 de noviembre de 2007, autorizando el (PIC) de Alfafar.
- Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno.
- Ley 18/2015 de 9 de julio, sobre la Reutilización de la Información en el Sector Público.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Decreto 233/2009, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se regula la incorporación y acreditación de las agencias para el fomento de la innovación comercial.
- Orden 62/2012, de 28 septiembre, Reguladora para la Contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local, ejercicio 2012.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
- Orden de 9 de abril de 1990, de la Consellería de Trabajo y Seguridad Social, por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre Registro, Autorización y Acreditación de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana.
- Orden 12/2012, de 28 de diciembre, de la Consellería de Bienestar Social, de ayudas en materia de servicios sociales para el ejercicio 2013.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción a la Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Real Decreto Ley 20/2012 de 13 de Julio, y su corrección de errores BOE de 19 de julio de 2012.
- Acuerdo de 10 de julio de 2012 del Consejo Territorial para la mejora del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- IV Pla Local de Salut de la Comunitat Valenciana.
- Estrategia de promoción de la salud y prevención en el Sistema Nacional de Salud.
- Ley 38/2003, del 17 de noviembre, Ley General de Subvenciones.
- Reglamento Decreto 817/2009, bases reguladoras de las ayudas y procedimiento específico a aprobar.
- Órdenes específicas reguladoras de la mención honorífica y la convocatoria de los premios extraordinarios al rendimiento académico de Educación Primaria de la Comunitat Valenciana, en los distintos ciclos educativos.
- Ley 15/2017, de 10 de noviembre, de la Generalitat, de políticas integrales de juventud.
- Decreto 86/2015, de 5 de junio, del Consell, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 18/2010, de 30 de diciembre, de la Generalitat, de Juventud de la Comunitat Valenciana.
- Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.
- Ordenanza Fiscal Municipal, reguladora del sistema de pagos fraccionados de recibos de vencimiento periódico.
- Ordenanzas Fiscales Municipales de: IBI, IAE, IVTM, Vados y Mercados.
- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.
- Manual de uso de reservas de la XLPV.



- Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.
- Ley 14/86, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ordenanza Reguladora de la protección y tenencia de animales de compañía y potencialmente peligrosos en el municipio de Alfàfar.
- Decreto 16/2015, de 6 de febrero, del Consell, de modificación del Decreto 145/2000, de 26 de septiembre, por el que se regula, en la Comunitat Valenciana, la tenencia de animales potencialmente peligrosos.
- Real Decreto 1570/2007, de 30 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el régimen jurídico de la tenencia de animales potencialmente peligrosos.
- Real Decreto 2568/1986 de 28 de noviembre, Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Real Decreto 951/2005, de mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Decreto 165/2006, que regula las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y organizaciones de la Generalitat (aplicado a la Administración Local).
- Ley 3/2010 de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Real Decreto Legislativo 781/1986 por el que se aprueba el texto refundido de disposiciones vigentes de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Haciendas Locales.
- Reglamento del *Consell Municipal de Cultura i Festes*.
- Reglamento del *Consell Municipal d'Esports*.
- Reglamento Municipal de Participación Ciudadana.
- Ley 3/2004, de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación (LOFCE).
- Ley 16/2005, de 30 de diciembre, de la Generalitat, Urbanística Valenciana.
- Plan General de Ordenación Urbana de Alfàfar.
- Estudio específico de plazas de aparcamiento.
- Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat Valenciana, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres.
- Pacte Valencià contra la Violència de Gènere, septiembre 2017.
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.
- Agenda digital para España del Consejo de Ministros de 15 febrero de 2013.
- Ley 37/2007 de 16 de noviembre, sobre la Reutilización de la Información en el Sector Público.
- Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Convención de 20 de noviembre de 1.989 sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Carta Europea de los Derechos del Niño, de 21 de septiembre de 1992, del Parlamento Europeo.
- Recomendación de la Comisión europea de 20 de febrero de 2013. Invertir en la Infancia: romper el ciclo de las desventajas.
- **Resto de legislación e información ampliada en <http://www.alfafar.com/carta-de-servicios/>**



Nuestros Compromisos

| | | | |
|--|-------|--|---|
| | | Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfafar | Para garantizar su cumplimiento medimos: |
| SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.) | | | |
| 1 | SAC.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de Empadronamiento. Se entregarán <u>en el acto</u> si se solicita de forma presencial. | Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata. |
| 2 | SAC.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de documentos a los/las ciudadanos/as. Se entregarán <u>en el acto</u> si se personan en el SAC: <ul style="list-style-type: none"> • Duplicados de los recibos, liquidaciones y cualquier documento de cobro tanto en voluntaria como en ejecutiva. • Los justificantes de pago de deudas. • Listados sobre las deudas pendientes con el Ayuntamiento. • Los certificados catastrales de bienes inmuebles. | Número de documentos facilitados en los plazos previstos. |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | | |
| 3 | PAR.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar al menos <u>1 campaña</u> de divulgación referente a la Plataforma de Presupuestos Participativos y Consultas Ciudadanas. | Número de campañas realizadas. |
| MANTENIMIENTO | | | |
| 4 | MAN.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias en vía pública. Las respuestas a los avisos sobre deficiencias en vía pública comunicadas en los Puntos de Información, Policía Local y Oficina de Mantenimiento, se contestarán en el plazo máximo de <u>72 horas</u> desde la puesta en conocimiento por la persona interesada*. <i>*Se entenderá por deficiencia el <u>estado anormal de la vía pública</u> derivado del uso, obsolescencia u otros motivos. Serán consideradas deficiencias en todo caso las relativas a desperfectos en las aceras, asfaltado de calles, insuficiencia y/o deterioro de alumbrado público y semafórico y otras análogas. <u>Las deficiencias manifestadas por escrito no son objeto de este compromiso: se considerarán quejas y/o sugerencias y seguirán el procedimiento GEN.1.</u></i> | Número de avisos atendidos en plazo. |
| 5 | MAN.2 | <ul style="list-style-type: none"> • El Ayuntamiento repondrá las lámparas fundidas en el plazo máximo de <u>72 horas</u> desde la recepción del aviso. | Número de avisos atendidos en plazo. |
| 6 | MAN.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y difusión en la página web del ayuntamiento en el <u>1er trimestre</u> del año de 1 PLAN DE PODAS ANUAL y ejecución durante dicho año en las fechas programadas en el mismo. | Aprobación del Plan de Podas dentro del plazo y la ejecución en los plazos que implica el plan. |



| | | | |
|----------------------------------|-------|--|--|
| | | Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfajar | Para garantizar su cumplimiento medimos: |
| POLICÍA LOCAL | | | |
| 7 | POL.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Actuaciones urgentes*. Personación en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación urgente en un máximo de <u>9 minutos</u>. <i>*Actuaciones urgentes: aquéllas que supongan riesgo para personas y/o bienes.</i> | Número de requerimientos atendidos en plazo. |
| 8 | POL.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Personarse en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación no urgente* en un máximo de <u>15 minutos</u>, en caso de previsión de demora, se informará al/la requirente del motivo y tiempo aproximado de respuesta. <i>*Actuaciones no urgentes: Aquéllas que no supongan riesgo para personas y/o bienes.</i> | Número de requerimientos atendidos en plazo o comunicados en plazo. |
| 9 | POL.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de mediación policial. Intervenir en conflictos privados a través del servicio de mediación policial como máximo en <u>6 días hábiles</u> desde la entrada del requerimiento. | Número de intervenciones dentro del plazo. |
| AEDL / COMERCIO | | | |
| 10 | COM.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Realización y difusión de una Revista Comercial, en la que aparezcan contenidos relacionados con el pequeño comercio local (noticias, listado de comercios, promociones estacionales...) para el conocimiento de la ciudadanía. Tendrá al menos, carácter <u>anual</u>. El formato de la revista será en soporte online y/o en papel. | Acreditación de la difusión de la Revista Comercial actualizada. |
| 11 | COM.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un programa anual de actividades dinamizadoras y/o formativas del pequeño comercio y del sector de la hostelería, con un mínimo de <u>4 actividades</u> anuales. | Número de actividades realizadas en el año. |
| AEDL / EMPLEO Y FORMACIÓN | | | |
| 12 | EMP.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Suscribir al menos <u>2 acuerdos de colaboración</u> entre el Ayuntamiento de Alfajar y entidades públicas y/o privadas relativas a prácticas formativas, facilitar la puesta en marcha de negocios propios y la búsqueda de empleo. | Número de acuerdos suscritos en plazo. No contabilizarán las renovaciones. |
| 13 | EMP.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar al menos <u>4 acciones formativas</u> al año, dirigidas a las personas desempleadas. | Número de actividades realizadas en el año. |



| | | | |
|---------------------------|-------|---|--|
| | | Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfajar | Para garantizar su cumplimiento medimos: |
| SERVICIOS SOCIALES | | | |
| 14 | SS.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Ser atendidos/as por el Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento de los Servicios Sociales Generales en un máximo de <u>20 días hábiles</u>, desde la petición de cita previa. | Número de solicitudes atendidas dentro del plazo. |
| 15 | SS.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Ser atendidos/as por la Unidad de Atención a la Dependencia en un máximo de <u>15 días hábiles</u>, desde la petición de cita previa. | Número de solicitudes atendidas dentro del plazo. |
| 16 | SS.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar, tramitar y resolver, incluyendo el pago de ayudas municipales de emergencia social en un plazo máximo de <u>30 días hábiles</u>. | Número de pagos realizados en plazo. |
| 17 | SS.4 | <ul style="list-style-type: none"> • Resolver las solicitudes de Atención Domiciliaria en el plazo máximo de <u>1 mes</u>, incluyendo el traslado de la resolución a la persona interesada. | Número de solicitudes resueltas en plazo. |
| INFANCIA | | | |
| 18 | INF.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar al menos <u>1 campaña</u> de promoción de los Derechos Universales de la Infancia y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de impacto directo sobre la infancia. | Número de campañas realizadas. |
| EDUCACIÓN | | | |
| 19 | EDU.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar, tramitar y resolver el derecho a percibir las ayudas municipales de material escolar (bono escolar) de forma generalizada y de oficio (no han de presentar solicitud) a todas las <u>personas empadronadas en Alfajar</u>, que se encuentren cursando los ciclos de Infantil, Primaria y Secundaria en centros educativos públicos o concertados, independientemente del municipio donde estén realizando los estudios. | Número de beneficiarios que reúnen los requisitos del compromiso y número de bonos escolares emitidos. |
| 20 | EDU.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de al menos <u>1 actividad</u> al año, para reconocer a los/as estudiantes empadronados/as en el municipio y que cursen estudios de Educación Primaria, Secundaria y Bachillerato en centros públicos y concertados de éste y que obtengan mención honorífica y premios extraordinarios al rendimiento académico, de acuerdo con la normativa específica vigente de la Generalitat Valenciana. | Número de actividades de reconocimiento realizadas en plazo. |



| | | | |
|------------------------------------|-------|---|---|
| | | Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfàfar | Para garantizar su cumplimiento medimos: |
| CULTURA, JUVENTUD, DEPORTES | | | |
| 21 | CUD.1 | <ul style="list-style-type: none"> Realizar al menos <u>3 actividades para jóvenes</u> en los diferentes espacios de la localidad para lograr alternativas de ocio y tiempo libre de carácter lúdico, participativo e igualitario. | Número de actividades realizadas. |
| 22 | CUD.2 | <ul style="list-style-type: none"> Realizar al menos <u>1 acción formativa</u> para el fomento de la participación de la población joven, para favorecer así el desarrollo de iniciativas, el asociacionismo y el emprendimiento social juvenil. | Número de acciones formativas realizadas. |
| HACIENDA | | | |
| 23 | HAC.1 | <ul style="list-style-type: none"> Pago de tributos en 10 mensualidades sin interés. Se concederán <u>en el acto</u> todas las solicitudes de fraccionamiento de pago en 10 mensualidades sin interés, de los siguientes tributos de vencimiento periódico: IBI, IVTM, IAE, Vados y Mercados. | Número de solicitudes realizadas en plazo y concesiones realizadas. |
| 24 | HAC.2 | <ul style="list-style-type: none"> Descuento del 5 % del pago de tributos domiciliados. Se concederá <u>a todos</u> los recibos pagados mediante domiciliación bancaria de los siguientes tributos de vencimiento periódico: IBI, IVTM, IAE, Vados y Mercados, con un límite 30€ por recibo. | Número de cobros domiciliados bonificados. |
| BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS | | | |
| 25 | BIB.1 | <ul style="list-style-type: none"> Alta como socio/a de la biblioteca <u>en el acto</u>, con préstamo bibliotecario <u>inmediato</u>. | Número de altas realizadas en el acto. |
| 26 | BIB.2 | <ul style="list-style-type: none"> Gestionar y resolver las peticiones de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de <u>7 días hábiles</u>, incluyendo la entrega a la persona solicitante (Red de Lectura Pública Generalitat Valenciana). | Número de peticiones de préstamos interbibliotecarios resueltos en plazo. |
| 27 | BIB.3 | <ul style="list-style-type: none"> Aviso mediante <u>2 llamadas telefónicas</u>, de la reserva de libros en el plazo máximo de <u>2 días hábiles</u>, a partir del momento de su disponibilidad en las bibliotecas municipales. | Número de reservas avisadas en plazo. |



| | | | |
|--|---------|--|--|
| | | Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfàfar | Para garantizar su cumplimiento medimos: |
| MERCADOS | | | |
| 28 | MERCA.1 | <ul style="list-style-type: none"> Promover los mercados municipales no sedentarios mediante un programa de dinamización a través de redes sociales. | Creación del programa de dinamización. |
| SANIDAD Y CONSUMO | | | |
| 29 | SANCO.1 | <ul style="list-style-type: none"> Creación de al menos <u>4 Itinerarios</u> de Movilidad Saludable, Sostenible y Segura para promover el cambio de hábitos de desplazamiento en la población infantil. | Número de itinerarios implementados. |
| 30 | SANCO.2 | <ul style="list-style-type: none"> Realización de al menos <u>3 talleres</u> del programa Escuela canina para sensibilización de la ciudadanía en el cumplimiento de la Ordenanza Reguladora de la protección y tenencia de animales de compañía y potencialmente peligrosos en el municipio de Alfàfar. | Número de talleres realizados de la Escuela canina. |
| COMPROMISOS DE CARÁCTER GENERAL | | | |
| 31 | GEN.1 | <ul style="list-style-type: none"> Quejas y sugerencias. Las respuestas a las quejas o sugerencias de cualquier servicio municipal se transmitirán a la persona interesada en un plazo máximo de <u>20 días hábiles</u>. | Número de quejas cuya contestación es transmitida al ciudadano en plazo. |
| 32 | GEN.2 | <ul style="list-style-type: none"> Ordenanzas y Reglamentos municipales actualizados, se publicarán en la Web Municipal en el plazo máximo de <u>5 días hábiles</u> desde su entrada en vigor. | Número de publicaciones realizadas en plazo. |
| 33 | GEN.3 | <ul style="list-style-type: none"> Creación y difusión de una Publicación Municipal, en la que se recoja un programa anual y agenda de actividades de todas aquellas áreas que quieran dar a conocer su programación anual. El formato de la publicación será en soporte online y/o en papel. | Número de publicaciones creadas y difundidas. |



| | | | |
|---------------------------|--------|---|---|
| | | Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfàfar | Para garantizar su cumplimiento medimos: |
| URBANISMO | | | |
| 34 | URB.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Informes y Certificados Urbanísticos. Se emitirán y enviarán a la persona interesada en el plazo máximo de <u>15 días hábiles</u>. | Número de informes y certificados emitidos y enviados en plazo. |
| 35 | URB.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar anualmente al menos <u>1 campaña</u> de divulgación de movilidad urbana sostenible, a fin de concienciar sobre la reducción del uso de vehículo privado a motor. | Número de campañas realizadas. |
| IGUALDAD | | | |
| 36 | IGU.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar al menos <u>3 talleres</u> de prevención de trastornos de conducta alimentaria. | Número de talleres realizados. |
| NUEVAS TECNOLOGÍAS | | | |
| 37 | NTEC.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar <u>1 punto</u> nuevo de acceso wifi público para la ciudadanía en la sala de espera de las oficinas de BIENESTAR SOCIAL (TAULETA). | Número de puntos nuevos de acceso wifi implantados. |
| 38 | NTEC.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar anualmente al menos <u>1 campaña</u> de divulgación de e-Administración. | Número de campañas de divulgación en plazo. |
| ESTADÍSTICA | | | |
| 39 | EST.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar <u>1 campaña</u> de comunicación y concienciación para saber identificar la diferencia entre datos e información, para lograr que la ciudadanía colabore en la creación y la mejora de los servicios públicos (Gobierno Abierto). | Número de campañas realizadas. |
| 40 | EST.2 | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar al menos <u>1 campaña</u> de divulgación referente a Transparencia Municipal. | Número de campañas realizadas. |



| | | | |
|---------------------------|-------|--|--|
| | | Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfàfar | Para garantizar su cumplimiento medimos: |
| SECRETARÍA GENERAL | | | |
| 41 | SEC.1 | <ul style="list-style-type: none"> Publicar en la Web Municipal del Ayuntamiento, el orden del día de las sesiones del Ayuntamiento Pleno <u>el mismo día</u> que se convoquen, así como en la Sede Electrónica. | Número de publicaciones en la web realizadas en plazo, así como en la Sede Electrónica. |
| 42 | SEC.2 | <ul style="list-style-type: none"> Publicar en la Web Municipal del Ayuntamiento, del extracto de los acuerdos adoptados por el Ayuntamiento Pleno y por la Junta de Gobierno Local en el plazo de <u>10 días hábiles</u> desde la celebración de la sesión correspondiente. | Número de publicaciones en la web realizadas en plazo. |
| 43 | SEC.3 | <ul style="list-style-type: none"> <u>Aprobar</u> la Ordenanza de Transparencia y Acceso a la Información, para potenciar el compromiso del Ayuntamiento con la transparencia en la gestión municipal. | Publicación en el BOP anuncio con la aprobación definitiva y texto íntegro de la Ordenanza. |
| 44 | SEC.4 | <ul style="list-style-type: none"> Realizar al menos <u>2 acciones formativas</u> a las asociaciones, para explicar las obligaciones documentales y mejorar su gestión. | Número de actividades formativas realizadas. |
| TERCERA EDAD | | | |
| 45 | TER.1 | <ul style="list-style-type: none"> <u>Modificación del reglamento</u> del Consejo local de la Tercera Edad a través de un proceso participativo. | <ul style="list-style-type: none"> Número de talleres realizados. Acuerdo del Pleno y publicación en el BOP. |
| 46 | TER.2 | <ul style="list-style-type: none"> Realización de al menos <u>2 talleres</u> para formar personas cuidadoras de personas mayores, con deterioro cognitivo leve o diagnosticadas de Alzheimer u otras demencias en fases iniciales. | Número de talleres realizados. |

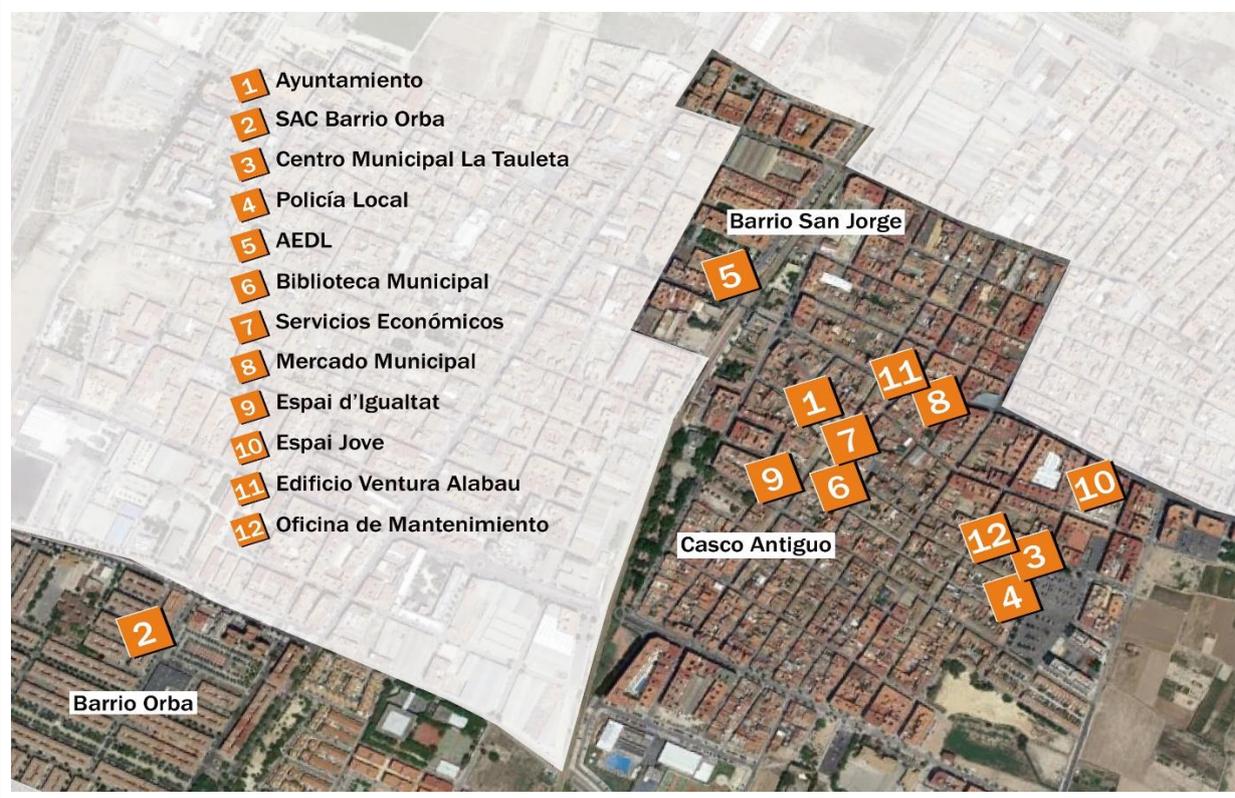
Entrada en Vigor, Seguimiento y Publicidad

Estos compromisos tienen validez desde el 1 de marzo de 2019 hasta el 29 de febrero de 2020.

La comunicación de cumplimiento de los compromisos del ejercicio 2019 se realizará antes del 15 de marzo de 2020, mediante publicación de los resultados en la Web Municipal del Ayuntamiento de Alfajar www.alfafar.es.

La comunicación del cumplimiento de los compromisos para 2019 y sucesivas ediciones de la Carta de Servicios, se realizará con periodicidad semestral mediante publicación de los resultados en la Web Municipal del Ayuntamiento de Alfajar www.alfafar.es.

Ubicación de los Servicios Objeto de Compromisos





| DIRECCIONES Y HORARIOS DE LOS CENTROS QUE PRESTAN SERVICIOS DE LA CARTA | |
|---|--|
| CENTRO 1: Ayuntamiento de Alfàfar | |
| DIRECCIÓN: Plaça de l'Ajuntament nº1. 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182126 Apartado de Correos: 204 www.alfafar.es | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Servicios en el Ayuntamiento <u>Horario de Invierno:</u> De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. <u>Horario de Verano:</u> De lunes a viernes: de 9h a 14h. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Atención Ciudadana (S.A.C.) <u>Horario de Invierno Casco Antiguo</u> De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. Martes y jueves: de 16h a 19h. <u>Horario de Verano Casco Antiguo</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. Martes: de 16h a 19h. |
| CENTRO 2: Edificio Atención Ciudadana (S.A.C.) Barrio Orba | |
| DIRECCIÓN: Plaza Poeta Hernández, 4, 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963897803 www.alfafar.es | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Atención Ciudadana (S.A.C.) <u>Horario de Invierno Barrio Orba</u> De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. Martes y jueves: de 16h a 19h. <u>Horario de Verano Barrio Orba</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. Martes: de 16h a 19h. |
| CENTRO 3: Centro Municipal La Tauleta | |
| DIRECCIÓN: C/La Tauleta nº 38 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182436 www.alfafar.es | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: <u>Servicios Sociales Generales:</u> de lunes a viernes, de 8h de 15h. <u>SEAFI:</u> de lunes a viernes, de 8h a 15h. Martes y jueves, de 16:30h a 20h. <u>Dependencia:</u> de lunes a viernes, de 8h de 15h. <u>Educación:</u> de lunes a viernes, de 8h de 15h. <u>Sanidad:</u> de lunes a viernes, de 8h de 15h. |
| CENTRO 4: Edificio Policía Local | |
| DIRECCIÓN: C/9 d'octubre nº 10 bajo C, 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182440 www.alfafar.es | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a domingo, ambos inclusive. 24 horas ininterrumpidamente. |
| CENTRO 5: Agencia de Empleo y Desarrollo Local (y CENTRO 2) | |
| DIRECCIÓN: Plaça Corts Valencianes s/n (Barrio San Jorge) 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono (cita previa): 963182448 www.alfafar.es www.portaldelcomerciante.com | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: <u>EMPLEO: con cita previa</u> Lunes y Jueves de 10h a 13h en AEDL Plaça Corts Valencianes s/n (Barrio San Jorge). Martes de 10h a 13h en S.A.C. Plaza Poeta Miguel Hernández nº 4 (Barrio Orba). <u>EMPREENDEDORES: con cita previa</u> Viernes de 10h a 13h en AEDL Plaça Corts Valencianes s/n (Barrio San Jorge). |
| CENTRO 6: Biblioteca Pública (y Agencia de Lectura CENTRO 2) | |
| DIRECCIÓN: C/Ortega y Gasset nº 2 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182439 www.alfafar.es | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Biblioteca Central (Casco Antiguo) <u>Horario de Invierno</u> De lunes a viernes: de 10:30h a 14h. De lunes a viernes: de 16:30h a 20h. <u>Horario de Verano</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) De lunes a viernes: de 10:30h a 14h. Martes: de 17h a 20h. |
| DIRECCIÓN: C/Aldaya nº 8 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963753283 www.alfafar.es | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Agencia de Lectura (Barrio Orba) <u>Horario de Invierno</u> De martes a viernes: de 10:30h a 13:30h. De lunes a viernes: de 16:30h a 20h. <u>Horario de Verano</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) De lunes a viernes: de 10:30h a 14h. Martes: de 17h a 19:30h. |
| CENTRO 7: Edificio Área Económica | |
| DIRECCIÓN: C/Isaac Peral nº 42 PBJ, 46910 – ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182126 www.alfafar.es | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a jueves: de 9h a 14:30h. Viernes: de 9h a 14h. |



DIRECCIONES Y HORARIOS DE LOS CENTROS QUE PRESTAN SERVICIOS DE LA CARTA

CENTRO 8: Mercado Municipal

DIRECCIÓN:

C/Julio Colomer nº2,
46910 – ALFAFAR (VALENCIA)
Teléfono: 963182126 – Extensión: 2304
www.alfafar.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

De lunes a viernes: de 11h a 13:30h.

CENTRO 9: Espai d'Igualtat

DIRECCIÓN:

C/del Sol nº 10,
46910 – ALFAFAR (VALENCIA)
Teléfono: 963182126 – Extensiones: 2030 y 2113
www.alfafar.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Igualdad, Tercera Edad, Infancia
De lunes a jueves: de 9h a 14:30h.
Viernes: de 9h a 14h.

CENTRO 10: Espai Jove

DIRECCIÓN:

Plaça Sequer de Nelot s/n,
46910 – ALFAFAR (VALENCIA)
Teléfono: 963182438 – Extensión: 2303
www.alfafar.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Miércoles y viernes: de 10:30h a 14h.
De lunes a viernes: de 16h a 20h.

CENTRO 11: Edificio Ventura Alabau
(Cultura/Fiestas/Deportes)

DIRECCIÓN:

C/Julio Colomer nº2,
46910 – ALFAFAR (VALENCIA)
Teléfono: 963182126 – Extensión: 1601 y 1602
www.alfafar.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Cultura/Fiestas/Deportes

De lunes a jueves: de 9h a 14:30h.
Viernes: de 9h a 14h.

CENTRO 12: Mantenimiento

DIRECCIÓN:

C/La Tauleta nº 36
46910 - ALFAFAR (VALENCIA)
Teléfono: 963182436 – Extensión: 2123 y 2124
www.alfafar.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

De lunes a jueves: de 9h a 14:30h.
Viernes: de 9h a 14h.

Direcciones y Accesos

Direcciones

Sede Central Casco Antiguo:

Plaça de l'Ajuntament nº 1
46910 Alfafar (Valencia)

Barrio Orba:

Plaza Poeta Miguel Hernández nº4
46910 Alfafar (Valencia)

Otras direcciones de interés en:

Web: www.alfafar.es
Teléfono: 963182126
Fax: 963186035

Accesos

Carretera

- **V-31** Enlaza a A-7 y a AP-7 a la altura de Silla con Valencia.
- **N-340** Antiguo Camino Real de Valencia a Madrid.
- **CV-401** Enlaza Alfafar con El Saler y la CV-500.

Ferrocarril (Cercanías RENFE-Adif).

- Línea C1 València-Gandía.
- Línea C2 València-Xàtiva-Alcudia de Crespins.

Autobús

- Línea 27 de EMT.
- Línea 183 de Herca.
- Líneas de Picassent, Silla y Albal de Auvaca.



Unidad Responsable de la Carta de Servicios:

Concejalía de Calidad



CartadeServicios

AENOR



Servicio
Certificado

Cartas de servicios

