

CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Transparencia

INTRODUCCIÓN

La **Carta de Servicios de la Unidad de Transparencia** recoge todas las acciones que desde ésta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por esta Unidad y la forma de prestarlos.
- Impulsar y dinamizar la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Identificar los derechos y deberes de los vecinos del municipio.
- Facilitar el derecho de petición, propuesta, consulta e iniciativa ciudadana
- Fomentar la transparencia de los servicios.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con la elaboración y aprobación de la **Carta de Servicios de la Unidad de Transparencia** , el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

INTRODUCCIÓN

El Área de Transparencia de la Concejalía de Hacienda y Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas tiene estas líneas fundamentales de actuación:

- Ejecutar la política de Transparencia y el cumplimiento de las normativas vigentes en esta materia y resolver con efectos frente a terceros los procedimientos de acceso de los ciudadanos a la información pública
- Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal
- Publicación de información en el Portal de Transparencia, así como su actualización
- Transparencia Institucional, organizativa y personal

Por ello prestará sus servicios en aras de:

1. Facilitar el acceso a la información pública
2. Gestión y Publicación de información en el Portal de Transparencia, así como su actualización
3. Identificación y gestión de la información de acuerdo con los indicadores de las principales metodologías de Transparencia: ITA, Infoparticipa, DYNTRA y MESTA

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

- Acceso a la Información.
- Portal de Transparencia: Supervisión de la gestión y mantenimiento así como publicación de contenidos.
- En colaboración con el resto de áreas municipales, recopila y pone a disposición de la ciudadanía toda la información pública de la que se dispone, organizándola conforme a los grandes ejes que integran las obligaciones del marco legal y los indicadores de las principales metodologías de Transparencia.
- Mantener los índices de trabajo requeridos en los diferentes sellos de certificación de transparencia (ITA, InfoParticipa y DYNTRA) desarrollando todas las actividades que formen parte del trabajo, para la consecución de las certificaciones que reconocen las buenas practicas de los portales web de las administraciones publicas.
- Tener actualizados y dar publicidad a los servicios, tramites y procedimientos a través de los cuales los ciudadanos pueden participar en el gobierno de la ciudad con opiniones, sugerencias, quejas, a través del teléfono de atención al ciudadano, telemáticamente o de forma presencial.

1.- ACCESO A LA INFORMACIÓN

Cualquier persona puede solicitar el acceso a la información pública, en cumplimiento de su derecho de acceso recogido en la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG)** y en los términos previstos en al artículo 105.b) de la Constitución Española desarrollados por esta Ley.

[REALIZAR SOLICITUD](#)

El **sello Infoparticipa evalúa** a través de 48 indicadores, que permiten conocer si en la entidad pública se facilita el acceso a 5 grupos de ítems básicos:

- ✓ Quienes son los representantes políticos.
- ✓ Cómo se gestionan los recursos colectivos.
- ✓ Cómo se gestionan los recursos económicos.
- ✓ Qué información proporcionan sobre el municipio y la gestión de los recursos colectivos.
- ✓ Qué herramientas ofrecen para la participación ciudadana.

En 2021 InfoParticipa certificó el cumplimiento del 98% de sus ítems , reconociendo el trabajo y las buenas prácticas en transparencia y calidad de los contenidos de las web municipales.

De este modo que se garantiza el acceso inmediato a datos necesarios, reutilizables, integrados, agregados y comparables de todo tipo, que obren en poder del Ayuntamiento bien por haber sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones, y que al reutilizarlos generan un inmenso valor agregado.

2.- PORTAL DE TRANSPARENCIA

Este nuevo portal se convierte en un espacio institucional que, además de aumentar la cantidad de información publicada, muestra de una forma clara, amigable y entendible para el ciudadano todos los datos disponibles en materia de Transparencia, dando así cumplimiento a uno de los objetivos prioritarios del equipo de Gobierno de ir más allá del simple cumplimiento de las exigencias legales en esta materia, ofreciendo un modelo abierto, cercano para los ciudadanos y dotado de una serie de datos que permiten obtener información en formato abierto de manera automatizada, y donde el sistema de identificadores permite la obtención estadística de los mismos para su posterior evaluación. El nuevo Portal de Transparencia dispone, además, de un sistema de evaluación de indicadores de las principales metodologías de evaluación de la transparencia que muestra información sobre su cumplimiento de forma interconectada, mejorando así la accesibilidad.

UN PROYECTO PREPARADO PARA LAS EVALUACIONES MESTA. Desde el área de Transparencia, y en colaboración con el resto de áreas municipales, se ha puesto a disposición de la ciudadanía toda la información pública de la que se dispone, organizándola conforme a los grandes ejes que integran las obligaciones del marco legal y los indicadores de las principales metodologías de Transparencia en seis bloques de información:

- Institucional, Organizativa y Personal
- Normativa, Patrimonio, Servicios y Participación
- Planificación y Estadística
- Económica Financiera
- Contratos, Convenios, Concesiones y Subvenciones
- Organización del Territorio y Obras

Además, abre un canal para el ejercicio del Derecho de Acceso, en el que cualquier persona, física o jurídica, podrá solicitar información concreta de carácter público.

3.- CONTENIDOS DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA

Atendiendo a la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (arts 7 y 8)**, La Unidad de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid publicará a través de su Portal de Transparencia:

- Información de relevancia jurídica
- Información económica, presupuestaria y estadística

Información de relevancia jurídica.

- a) Las directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos en la medida en que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos.
- b) Los Anteproyectos las disposiciones normativas cuya iniciativa les corresponda, cuando se soliciten los dictámenes a los órganos consultivos correspondientes. En el caso en que no sea preceptivo ningún dictamen la publicación se realizará en el momento de su aprobación.
- c) Las memorias e informes que conformen los expedientes de elaboración de los textos normativos, en particular.
- d) Los documentos que, conforme a la legislación sectorial vigente, deban ser sometidos a un período de información pública durante su tramitación.

Información económica, presupuestaria y estadística.

- a) Todos los contratos, con indicación del objeto, duración, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado para su celebración, los instrumentos a través de los que, en su caso, se ha publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad del adjudicatario, así como las modificaciones del contrato. Igualmente serán objeto de publicación las decisiones de desistimiento y renuncia de los contratos. La publicación de la información relativa a los contratos menores podrá realizarse trimestralmente. Asimismo, se publicarán datos estadísticos sobre el porcentaje en volumen presupuestario de contratos adjudicados a través de cada uno de los procedimientos previstos en la legislación de contratos del sector público.
- b) La relación de los convenios suscritos, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas. Igualmente, se publicarán las encomiendas de gestión que se firmen, con indicación de su objeto, presupuesto, duración, obligaciones económicas y las subcontrataciones que se realicen con mención de los adjudicatarios, procedimiento seguido para la adjudicación e importe de la misma.
- c) Las subvenciones y ayudas públicas concedidas con indicación de su importe, objetivo o finalidad y beneficiarios.
- d) Los presupuestos, con descripción de las principales partidas presupuestarias e información actualizada y comprensible sobre su estado de ejecución y sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las Administraciones Públicas.
- e) Las cuentas anuales que deban rendirse y los informes de auditoría de cuentas y de fiscalización por parte de los órganos de control externo que sobre ellos se emitan.
- f) Las retribuciones percibidas anualmente por los altos cargos y máximos responsables de las entidades incluidas en el ámbito de la aplicación de este título. Igualmente, se harán públicas las indemnizaciones percibidas, en su caso, con ocasión del abandono del cargo.
- g) Las resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad que afecten a los empleados públicos así como las que autoricen el ejercicio de actividad privada al cese de los altos cargos de la Administración General del Estado o asimilados según la normativa autonómica o local.
- h) Las declaraciones anuales de bienes y actividades de los representantes locales, en los términos previstos en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Cuando el reglamento no fije los términos en que han de hacerse públicas estas declaraciones se aplicará lo dispuesto en la normativa de conflictos de intereses en el ámbito de la Administración General del Estado. En todo caso, se omitirán los datos relativos a la localización concreta de los bienes inmuebles y se garantizará la privacidad y seguridad de sus titulares.
- i) La información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia, en los términos que defina cada administración competente.

SERVICIOS PRESTADOS

Asimismo la Ley **Ley 19/2013** indica que:

- Los sujetos mencionados en el artículo 3 deberán publicar la información a la que se refieren las letras a) y b) del apartado primero de este artículo cuando se trate de contratos o convenios celebrados con una Administración Pública. Asimismo, habrán de publicar la información prevista en la letra c) en relación a las subvenciones que reciban cuando el órgano concedente sea una Administración Pública.
- Las Administraciones Públicas publicarán la relación de los bienes inmuebles que sean de su propiedad o sobre los que ostenten algún derecho real.

El Portal de la Transparencia contendrá información publicada de acuerdo con las prescripciones técnicas que se establezcan reglamentariamente que deberán adecuarse a los siguientes principios:

- **Accesibilidad**: se proporcionará información estructurada sobre los documentos y recursos de información con vistas a facilitar la identificación y búsqueda de la información.
- **Interoperabilidad**: la información publicada será conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad, aprobado por el Real Decreto 4/2010, de 8 enero, así como a las normas técnicas de interoperabilidad.
- **Reutilización**: se fomentará que la información sea publicada en formatos que permita su reutilización, de acuerdo con lo previsto en la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público y en su normativa de desarrollo.

4.- INDICADORES DE LAS PRINCIPALES METODOLOGÍAS DE TRANSPARENCIA

A lo largo de 2021 se ha venido implementando la identificación y gestión de la información de acuerdo con los indicadores de las principales metodologías de Transparencia:

- Transparencia Internacional (ITA)
- Mapa Infoparticipa
- Índice Dinámico de Transparencia (DYNTRA)

Actualmente, y con el lanzamiento de este nuevo portal, se cumple con la inmensa mayoría de los ítems exigidos. El nuevo Portal de Transparencia nace con vocación de convertirse en una herramienta de uso cotidiano por parte de ciudadanos, colectivos y entidades. Es una herramienta dinámica, que irá evolucionando no sólo por la propia iniciativa municipal sino también, y especialmente, en respuesta a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

El Ayuntamiento ha obtenido el sello de transparencia InfoParticipa, con un cumplimiento del 98%, que otorga la Universidad Autónoma de Barcelona para reconocer el trabajo y las buenas prácticas en transparencia y calidad de los contenidos de las web municipales.

Además, el Consistorio se encuentra en el tercer puesto del índice de transparencia DYNTRA entre los municipios madrileños, y en la última auditoría de ITA obtuvo un 10 (máxima nota posible).

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Creación del PORTAL de Transparencia del Ayuntamiento.</p>	<p>Supervisión del mantenimiento de la web actualizada con información de relevancia jurídica, así como económica, presupuestaria y estadística.</p>
<p>II. Atención a los ciudadanos, medios y grupos parlamentarios tanto telemáticamente como telefónicamente.</p>	<p>Información facilitada a los Grupos Políticos en el año 2021: 1.934 DOCUMENTOS en 3,65 GB de información. 35.178 Entradas por Registro de Documentos Analizadas.</p>
<p>III. Implementar la identificación y gestión de la información de acuerdo con los indicadores de las principales metodologías de Transparencia</p>	<p>Supervisión de publicación de Actas (Pleno y JGL), mociones, sentencias, ejecución presupuestaria, pago a proveedores, modificaciones de crédito, compatibilidades, subvenciones, convenios, contratos, etc ...</p>
<p>IV. Consecución del sello de certificación de transparencia ITA.</p>	<p>Cumplimiento 100% Según Resultados de la última evaluación realizada por Transparencia Internacional España.</p>
<p>V. Consecución del sello de certificación de transparencia Infoparticipa.</p>	<p>Resultados de la última evaluación realizada por la entidad INFOPARTICIPA de la Universidad Autónoma de Barcelona Sello Infoparticipa 2020 98.08%.</p>
<p>VI. Consecución del sello de certificación de transparencia DYNTRA.</p>	<p>En la última evolución quedamos en la tercera posición de municipios de la Comunidad de Madrid con un 87,65% de cumplimiento de ítems.</p>

LEY 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

Artículo 33

Derechos y obligaciones

1. En el ámbito de acceso a la información pública, las personas tienen los siguientes derechos:
 - a) Acceder a la información pública de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
 - b) Ser informadas de si los documentos que contienen la información solicitada o de los que puede derivar dicha información obran o no en poder del órgano o entidad.
 - c) Ser asistidas en su búsqueda de información.
 - d) Recibir el asesoramiento adecuado y en términos comprensibles para el ejercicio del derecho de acceso.
 - e) Recibir la información solicitada dentro de los plazos y en la forma o formato elegido de acuerdo con lo establecido en esta Ley.
 - f) Conocer las razones en que se fundamenta la denegación del acceso a la información solicitada y, en su caso, el otorgamiento del acceso en una modalidad o formato distinto al elegido.
 - g) Obtener la información solicitada de forma gratuita, sin perjuicio del abono, en su caso, de las tasas que correspondan por la expedición de copias y la transposición a formatos diferentes del original.
 - h) Usar, reutilizar y compartir la información obtenida sin necesidad de autorización previa y sin más limitaciones que las impuestas por la legislación vigente.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

LEY 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

Artículo 33

Derechos y obligaciones

2. Las personas que accedan a la información pública de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley están sujetas a las siguientes obligaciones:
- a) Realizar el acceso a la información concretando lo más precisamente posible la petición.
 - b) Ejercer el derecho de acceso conforme a los principios de buena fe e interdicción del abuso de derecho.
 - c) Cumplir las condiciones que se hayan señalado en la resolución que conceda el acceso directo a las fuentes de información y el acceso a la dependencia pública o archivo donde la información esté depositada.
 - d) Respetar las obligaciones establecidas en la licencia y condiciones de uso de la información.
 - e) obtenida y en la normativa básica para la reutilización. Dichas obligaciones serán explicadas de forma clara por el suministrador de la información.
 - f) Abonar las tasas que pudieran establecerse para la obtención de copias y la transposición de la información a un formato diferente al original.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



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

- Encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- Audiencias con los técnicos, profesores o personal responsable del servicio.
- En el Portal de Transparencia a través del “formulario de propuesta ciudadana”.
- Atención al ciudadano 010

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

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

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: atencionciudadana@lasrozas.es

NORMATIVA

Normativa Municipal

- Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid (ROGAR). Pleno del Ayuntamiento, en sesión celebrada el día 13 de marzo de 2020.
- Ordenanza local.
- Decreto de Alcaldía por el que se establece el número, la denominación y las competencias de las Concejalías en las que se estructura el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid.
- Adhesión del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid al Código de Buen Gobierno de la Federación Española de Municipios y Provincias.

Normativa específica

- Anclaje del derecho en España: art 105 de la Constitución Española : Derecho de los ciudadanos al acceso de archivos y registros...
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (LTAIBG).
- Ley 10/2019 de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

DATOS COMPLEMENTARIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Concejalía de Hacienda y Transparencia

Plaza Mayor, 1, 2ª planta

Transparencia: 917579048

010 / 900 153 856

transparencia@lasrozas.es

Horario de atención: de 9:00 a 14:00 h.



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es