



Ayuntamiento de Ojén
(Málaga)
Nº RAEELL: 1290764

DECRETO Nº: 2021/760

Fecha: 30/11/2021

Nº Expediente: 2020/1253

Asunto: PLAN DE COOPERACION 2021

Referente a: APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO.

Decreto de la Alcaldía

Atendido que durante los meses de octubre y noviembre el personal del Ayuntamiento ha venido trabajando en la confección de la Carta de Servicios del Ayuntamiento.

Resultando que, en el marco emprendido de mejora de la transparencia de este ayuntamiento, la Carta de Servicios son una forma de mostrar a la ciudadanía los servicios que se prestan, y los compromisos de calidad que se adquieren en el desarrollo de los mismos. Se trata de una herramienta para la gestión de la calidad con la que se podrán orientar los servicios que presta el Ayuntamiento hacia la satisfacción de sus “usuarios”.

Resultando que, con la elaboración, aprobación y puesta a disposición de la ciudadanía de la Carta de Servicios, se da un paso más en el impulso a la modernización de nuestra Administración.

Considerando que, la legislación aplicable, sin perjuicio de le referencia a otras disposiciones, en cuanto pueda resultar necesario, viene recogida en las siguientes normas: Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local; la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; la Ley 1/2014, de 24 de junio de Transparencia Pública de Andalucía; la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Considerando que, la “Carta de Servicios” es un “*documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los/as usuarios/as sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten*” (Norma UNE 93200:2008).

Considerando que, como principales objetivos de la Carta de Servicios destacan los de: Garantizar el ejercicio de los derechos como usuarios/as (ciudadanía), explicitar los compromisos de calidad, fijar expectativas y exigencias de la ciudadanía con respecto a los servicios públicos y estimular las iniciativas de mejora de los servicios.

Considerando que, la Carta de Servicios es un elemento vivo que debe ser constantemente actualizado adaptándolo a la realidad de cada momento. Anualmente es necesario realizar un análisis de los compromisos de calidad establecidos, elaborando un informe de resultados que debe ponerse a disposición de la ciudadanía.

Considerando que, conforme establece el artículo 21 apartado 1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el Alcalde es el órgano competente para “dirigir el gobierno y la administración municipales” (letra a) así como para “dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios y obras municipales”(letra d) correspondiendo también al Alcalde las “*demás que expresamente le atribuyan las Leyes y aquellas que la legislación del Estado o de las Comunidades Autónomas asignen al Municipio y no atribuyan a otros órganos municipales*” (letra m).

Hash: b74ab57835e17c4ccc60798e2f26233c6391424aa9c733ace0470f0658a12e5fa07b76d3ad0db8a39a82f63ea664b90ca48ed24ae20a3bbe5175d25a0a4b14 | P.ÁG. 1 DE 2
Hash RESOLUCIÓN ASENTADA: 14e83ab803993de2cc88e9e9f7014d0b91be662817516d8d1c4c9b07aaa71ac380af4de3c499b0c3649e5b1e1f654e3ce479c69a38938b3bc0c4bc9ae7ebab



Hacienda electrónica
local y provincial
DIPUTACIÓN DE MÁLAGA

FIRMANTE

JOSE ANTONIO GOMEZ SANCHEZ

NIF/CIF

****005**

FECHA Y HORA

30/11/2021 11:44:28 CET

CÓDIGO CSV

508c74a27b22e87d0bc007edfc484ab16854fb86

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.malaga.es/ojen>

ESTA RESOLUCIÓN SE TRANSCRIBE A SU LIBRO EXCLUSIVAMENTE COMO GARANTÍA DE SU AUTENTICIDAD E INTEGRIDAD

FECHA Y HORA

MERCEDES LUISA POVEDA PAREDES (SECRETARIA) (****577**)

30/11/2021 11:49:49 CET

CSV DE LA RESOLUCIÓN TRAS SU TRANSCRIPCIÓN AL LIBRO

97610b978d3cb51c4abcadd400a2a0725bc858c8



Ayuntamiento de Ojén
(Málaga)
Nº RAEELL: 1290764

Hash: b74ab57835e17c4cc60798e2f262339c6391424aa9c733acea047010658a12e5fa07b76d3adbd8a39a82fd3eae664b90ca48ed24ae20a3bbe5175d25a0a4b14 | P.ÁG.: 2 DE 2
Hash RESOLUCIÓN ASENTADA: 14e83ab803993de2cc88e9f97014d0b91be66az2617516d8d1c4c9b07aaa71ac38dafd4e3c499b0cc36a9e5b1e1f5e4e3ce479c69a38938b3bc04bc9ae7ebab

Vista la legislación aplicable, la propuesta de Carta de Servicios y las competencias que corresponden a la Alcaldía, resuelvo:

a) Aprobar la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Ojén, recogida en el documento "Carta de Servicios Ayuntamiento de Ojén. Ed.01", mediante la cual se dan a conocer a la ciudadanía los servicios que se prestan por parte del Ayuntamiento de OJÉN, así como los derechos que asisten a sus usuarios según la normativa vigente y los compromisos de calidad que asumen y que se acompaña como anexo que consta en el expediente.

b) Proceder a su publicación en la página web del Ayuntamiento (www.ojen.es) y en el Portal Municipal de Transparencia, con objeto de dar a conocer a la ciudadanía la Carta de Servicios que en este acto se aprueba.

c) Notificar el presente decreto a los distintos responsables de los servicios a los que esta Carta aplica.

d) Dar cuenta al Pleno, en la primera sesión ordinaria que se celebre, para su conocimiento y efectos oportunos.

En Ojén a fecha de la firma digital.

EL ALCALDE
José Antonio Gómez Sánchez

Ante mí,
la Secretaria



Hacienda electrónica
local y provincial
DIPUTACIÓN DE MÁLAGA

FIRMANTE

JOSE ANTONIO GOMEZ SANCHEZ

NIF/CIF

****005**

FECHA Y HORA

30/11/2021 11:44:28 CET

CÓDIGO CSV

508c74a27b22e87d0bc007edfc484ab16854fb86

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.malaga.es/ojen>

ESTA RESOLUCIÓN SE TRANSCRIBE A SU LIBRO EXCLUSIVAMENTE COMO GARANTÍA DE SU AUTENTICIDAD E INTEGRIDAD

FECHA Y HORA

MERCEDES LUISA POVEDA PAREDES (SECRETARIA) (****577**)

30/11/2021 11:49:49 CET

CSV DE LA RESOLUCIÓN TRAS SU TRANSCRIPCIÓN AL LIBRO

97610b978d3cb51c4abcdd400a2a0725bc858c8



Ayuntamiento de Ojén
(Málaga)
Nº RAEELL: 1290764



Hacienda electrónica
local y provincial
DIPUTACIÓN DE MÁLAGA

DOCUMENTO ELECTRÓNICO

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO

97610b978d3cb51c4abcedd400a2a0725bc858c8

Dirección de verificación del documento: <https://sede.malaga.es/ojen>

Hash del documento: 14e83ab803993de2cc88ece9f97014d0b91be66a2617516d8d1c4c9b07aaa711ac38dafd4e3c499b0c3649e5b1e1fe54e3ce479c69a38938b3bc04bc9ae7ebab

METADATOS ENI DEL DOCUMENTO:

Version NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>

Identificador: ES_L01290764_2021_0000000000000000000008666381

Órgano: L01290764

Fecha de captura: 30/11/2021 11:44:44

Origen: Administración

Estado elaboración: Original

Formato: PDF

Tipo Documental: Resolución

Tipo Firma: XAdES internally detached signature

Valor CSV: 97610b978d3cb51c4abcedd400a2a0725bc858c8

Regulación CSV: Decreto 3628/2017 de 20-12-2017



Código QR para validación en sede



Código EAN-128 para validación en sede

Ordenanza reguladora del uso de medios electrónicos en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga:
https://sede.malaga.es/normativa/ordenanza_reguladora_uso_medios_electronicos.pdf

Política de firma electrónica y de certificados de la Diputación Provincial de Málaga y del marco preferencial para el sector público provincial (texto consolidado):
https://sede.malaga.es/normativa/politica_de_firma_1.0.pdf

Procedimiento de creación y utilización del sello electrónico de órgano de la Hacienda Electrónica Provincial:
https://sede.malaga.es/normativa/procedimiento_creacion_utilizacion_sello_electronico.pdf

Acuerdo de adhesión de la Excm. Diputación Provincial de Málaga al convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Comunidad Autónoma de Andalucía para la prestación mutua de soluciones básicas de Administración Electrónica de fecha 11 de mayo de 2016:
https://sede.malaga.es/normativa/ae_convenio_j_andalucia_MINHAP_soluciones_basicas.pdf

Aplicación del sistema de Código Seguro de Verificación (CSV) en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga:
https://sede.malaga.es/normativa/decreto_CSV.pdf