



## Ilustre Ayuntamiento de Archidona

### DECRETO DE ALCALDÍA, DE APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ARCHIDONA.

Visto que durante los meses de octubre y noviembre de 2017 el personal de este Ayuntamiento ha venido trabajando en la elaboración 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 la 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 2568/1986, de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

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.

Vista la legislación aplicable, la propuesta de Carta de Servicios y las competencias que corresponden a la Alcaldía, conforme se establece en el artículo 21.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, **RESUELVO:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Archidona, recogida en el documento "Carta de Servicios Ayuntamiento de Archidona. Ed.01", mediante la cual se dan a conocer a la ciudadanía los servicios que se prestan por parte del Ayuntamiento de Archidona, 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.

**Segundo.-** Proceder a su publicación en la página web del Ayuntamiento ([www.archidona.es](http://www.archidona.es)) y en

**Ilustre Ayuntamiento de Archidona**

Plaza Ochavada, 1, Archidona. 29300 (Málaga). Tfno. 952714061. Fax: 952714165



## Ilustre Ayuntamiento de Archidona

---

el Portal Municipal de Transparencia, con objeto de dar a conocer a la ciudadanía la Carta de Servicios que en este acto se aprueba.

**Tercero.-** Notificar la presente resolución a los distintos responsables de los servicios a los que esta Carta se aplica.

**Cuarto.-** Dar cuenta al Pleno, en la próxima sesión ordinaria que se celebre, para su conocimiento y efectos oportunos.

En Archidona, a fecha de firma electrónica.

**LA ALCALDESA,**

Fdo.: Mercedes Montero Frías

**Doy fe,**

**EL SECRETARIO GENERAL,**

Fdo. José Daniel Ramos Núñez

*(Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo con la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica).*