



## **CARTA DE SERVICIOS SEDE ELECTRONICA MUNICIPAL**

### **1. INFORMACION GENERAL**

#### **a. IDENTIFICACION**

El Ayuntamiento de Jerez, dentro del proceso de modernización de la Administración municipal, puso en marcha la Sede Electrónica, una oficina virtual de atención a la ciudadanía que permite acercar la tramitación administrativa hasta la sala de estar de los ciudadanos o hasta las oficinas y despachos de las empresas y profesionales, ofreciendo una mayor proximidad a la ciudadanía, y superando las barreras relacionadas con:

- ✓ El tiempo, porque los servicios electrónicos están operativos las veinticuatro horas al día, todos los días del año, lo que facilita la relación con el Ayuntamiento a aquellos ciudadanos/as que no dispongan de tiempo para llevar a cabo sus gestiones municipales dentro de la jornada normal de horario de atención al público en una oficina presencial; y
- ✓ El espacio, porque permite superar los obstáculos físicos para el acceso a las oficinas presenciales de atención a la ciudadanía, tanto a aquellas personas con discapacidades o problemas físicos, como a aquellas otras con grandes dificultades relacionadas con la lejanía geográfica.

La gestión tecnológica de la Sede Electrónica es competencia de los Servicios Informáticos del Ayuntamiento de Jerez, enclavado dentro de la Delegación Municipal de Presidencia, se encuentra ubicado en las oficinas municipales de calle Larga 32 y es responsable de la coordinación y supervisión de los contenidos comunes, procedimientos y servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la Sede Electrónica.

Los servicios de la Sede Electrónica están operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la Sede Electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, se informará de ello a la ciudadanía con la máxima antelación posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta y tramitación disponibles. En estos supuestos, la información se publicará a través de la propia sede electrónica u otros medios que permitan la difusión de esta circunstancia.

La forma de acceso viene determinado por el propio servicio prestado, detallándose en cada uno de ellos los requisitos de acceso necesario, así en unos casos no será necesaria la identificación del ciudadano y en otros será obligatoria



dicha identificación a través de "usuario contraseña, certificado digital o DNI Electrónico".

Actualmente, la acreditación de la identidad para acceder a la sede electrónica del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera admite todos los certificados de la plataforma @FIRMA del Ministerio.

Dichos certificados se pueden consultar en el siguiente enlace <https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores>

El contacto se puede establecer a través de un formulario donde el ciudadano puede incluir cualquier comentario, o bien a través del Buzón de Quejas y Sugerencias.

## **b. FINALIDAD DEL SERVICIO**

La sede electrónica contiene:

- Identificación de los órganos o áreas responsables de la gestión y los servicios puestos a disposición en la misma.
- Información necesaria para la correcta utilización de la sede, mapa, estructura de navegación y secciones disponibles.
- Sistema de verificación de los certificados de la sede accesibles de forma directa.
- Relación de sistemas de firma electrónica que son admitidos en la sede.
- Servicio de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización.
- Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.
- Con ello se pretende obtener una mejora de los servicios prestados y de la eficiencia de los mismos, incluyendo:
  - Orientación al ciudadano: Acercar la actividad del Ayuntamiento del municipio de Jerez a las necesidades de los ciudadanos, clientes y de la sociedad en general, mediante la reorientación de sus procesos. Mejora de la eficiencia de la relación de la administración con sus ciudadanos, empleados y proveedores.
  - Extensión de los procesos y procedimientos clave que se llevan a cabo en el Ayuntamiento.
  - Automatización e informatización, para simplificar y racionalizar los procedimientos, como para acercar a los ciudadanos la Administración electrónica.

Objetivos estratégicos:

- Mejorar y facilitar las relaciones entre los **ciudadanos/empresas** y la **Administración**, incrementando la oferta de servicios que puede ofrecer a través de distintos canales y extendiendo, a través del uso generalizado de las nuevas tecnologías, la Administración 24 horas.



- Simplificar la tramitación administrativa, tanto externa como interna sobre la base de que una **Administración** moderna facilita las gestiones y trámites que realiza el **ciudadano/empresa**, reduce los tiempos de respuesta y mejora la gestión interna de sus procesos.
- Implicar a toda la organización para conseguir una **Administración** más moderna y racional, consiguiendo la adaptación de la organización a las necesidades y exigencias demandadas por el **ciudadano/empresa**.
- Extender y generalizar el uso de las nuevas tecnologías.
- Alcanzar un mayor grado de eficiencia en el funcionamiento de la **Administración local**. No sólo se trata de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados, sino que además debe hacerse teniendo presente que el municipio gestiona recursos públicos, por lo que su adecuada utilización se considera algo prioritario en cualquier política de calidad, teniendo como objetivo la utilización de los menores costes posibles para la consecución de los fines establecidos.

### c. RELACION DE TRÁMITES

- ✓ Agua
  - Cambio de envío de correspondencia
  - Consulta de consumo y recibos de agua
  - Notificación Avería de Aguas
  - Reclamaciones de Agua
  - Solicitud de Alta en el suministro de Agua
  - Solicitud de Autolecturas
  - Solicitud de Baja en el suministro de Agua
  - Solicitud de cambio de titularidad del contrato de Agua
  - Solicitud de domiciliación bancaria
- ✓ Animales
  - Solicitud de Adopción de Animales
- ✓ Ciudadanía
  - Alta en el Padrón por cambio de residencia
  - Alta en el Padrón por nacimiento
  - Modificación del Padrón por cambio de datos personales
  - Modificación del Padrón por cambio de domicilio
  - Programa Sur Participa, proceso participativo ciudadano del Plan Iniciativa Urbana Jerez-Sur
  - Solicitud Genérica
  - Solicitud Genérica de Recurso
  - Solicitud del Volante de Empadronamiento
- ✓ Comercio y Consumo
  - Solicitud de Venta Ambulante
  - Licencia de Concesión de Quioscos



- ✓ Protección y seguridad ciudadana
  - Objetos Perdidos - Demanda
- ✓ Servicios Sociales
  - Ayuda a Domicilio
  - Carnet de Socio del Centro de días de Mayores
  - Tarjeta Azul BonoBus
- ✓ Transporte y vehículos
  - Autoliquidación del O.R.A.
  - Solicitud de licencia para el uso privativo o común especial del dominio público local con instalaciones temporales o con vehículos promocionales de actividades económicas.
- ✓ Tributos
  - Autoliquidación del Impuesto sobre el Valor de los Terrenos
  - Autoliquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
  - Consulta de Autoliquidaciones pagadas
  - Consulta de Autoliquidaciones recientes
  - Consulta de Cartas de Pago de Recaudación emitidas
  - Consulta de Pagos Telemáticos Realizados
  - Emisión de Cartas de Pago de Recaudación
  - Emisión de dípticos – Con identificación
  - Emisión de dípticos – Sin identificación
  - Justificantes de Pago
  - Pago con TARJETA de documentos de cobro (TPV Virtual) – Con identificación
  - Pago con TARJETA por número de referencia (TPV Virtual) – Sin identificación
  - Pago de Autoliquidaciones
  - Pago Telemático de documentos de cobro
  - Domiciliación de documentos de cobro
  - Domiciliación de recibos de Padrón (Alta)
  - Domiciliación de recibos de Padrón (Bajas)
  - Plan Personalizado de Pago
  - Bonificación de la cuota del impuesto sobre bienes inmuebles a Promotoras
  - Bonificación de la cuota del impuesto sobre bienes inmuebles a viviendas de protección oficial
  - Bonificación del Impuesto sobre Inmuebles para familias numerosas
  - Bonificación del Impuesto sobre Vehículos por vehículos históricos o por antigüedad
  - Exención en el Impuesto de Vehículos a vehículos Agrícolas
  - Exención en el Impuesto de Vehículos para personas con discapacidad.



- Exención en el Impuesto sobre bienes inmuebles a las Entidades sin fines lucrativos
- Exención en el Impuesto sobre bienes inmuebles a los Centros Docentes
- Aplazamiento de Pagos a Jubilados
- Cambio de domicilio Fiscal
- Compensación o Devolución
- Comunicación de baja del trabajador por la empresa en embargo de salarios
- Declaración Transmisión de Dominio Fincas Urbanas
- Fraccionamiento o Aplazamiento
- Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos, solicitud de prórroga
- Recurso de Reposición
- Solicitud Genérica Recaudación
- Suscripción a servicios
  
- ✓ Urbanismo
  - Cambio de Titularidad de autorización de Apertura Calificada
  - Cambio de Titularidad de autorización de Apertura Inocua
  - Cambio de Titularidad de autorizaciones o licencias de Obra Menor, adaptaciones u otras Licencias
  - Cambio de Titularidad Licencia de Obra Mayor
  - Certificado Administrativo
  - Legalización de licencia de Obra Mayor
  - Licencia de adaptación destinada a actividad calificada
  - Licencia de adaptación destinada a actividad Inocua
  - Licencia de canalización en vía pública
  - Licencia de Demolición
  - Licencia de instalación de Grúa Torre
  - Licencia de Instalación de Infraestructuras Radioeléctricas
  - Licencia de legalización de obra relacionada con actividad calificada
  - Licencia de Obra de nueva Planta
  - Licencia de Obra Mayor para actividad calificada
  - Licencia de Obras de Rehabilitación
  - Licencia de Obras Menor
  - Licencia de ocupación con Obra previa de Nueva Planta
  - Licencia de ocupación con Obras previas de Rehabilitación
  - Licencia de ocupación de la Vía Pública con Andamios
  - Licencia de ocupación de la Vía Pública con Aparatos Mecánicos
  - Licencia de ocupación de la Vía Pública con Circo
  - Licencia de ocupación de la Vía Pública con contenedores de Obra
  - Licencia de ocupación de la Vía Pública con Grúas



- Licencia de ocupación de la Vía Pública con materiales de construcción
- Licencia de ocupación de la vía pública con puestos, casetas de ventas, actividades recreativas y espectáculos públicos
- Licencia de ocupación de la Vía Pública con Vallas de Obra
- Licencia de ocupación sin Obra previa
- Licencia de Parcelación
- Licencia de utilización de Actividad Calificada
- Licencia de utilización de Actividad Inocua
- Licencia para construcción o eliminación badén
- Proyecto de actuación en suelo no urbanizable
- Proyectos de Urbanización
- Reformado de proyecto de Obra de actividad calificada
- Reformado de proyecto de Obra Mayor
- Renovación de Licencia de Obra
- Solicitud Autorización Placa de Vado
- Solicitud de declaración de innecesaridad de licencia de parcelación en suelo no urbanizable
- Solicitud de declaración de innecesaridad de licencia de parcelación en suelo urbanizable
- Solicitud de Información Urbanística sobre propuesta de Intervención.
- Solicitud de Información Urbanística sobre régimen Urbanístico Aplicable
- Solicitud de resolución sobre Derecho de Admisión
- Solicitud de Revisión Técnica
- Solicitud Sustitución Placa de Vado
- Vista de Expedientes Urbanísticos
- ✓ Vía Pública
  - Solicitud para la ocupación de la vía pública con la instalación de veladores
- ✓ Educación y cultura
  - Solicitud a oferta educativa municipal – Jerez Educa
- ✓ Medioambiente y salud pública
  - Solicitud de instalación o cambio de emplazamiento de contenedores de recogida de residuos urbanos
- ✓ Publicidad en Dominio Publico
  - Licencia de señalización de Establecimiento
  - Solicitud de Banderolas Publicitarias
  - Solicitud de Renovación de Vallas Publicitarias
- ✓ General
  - Aportación de documentos a expedientes
  - Consulta o Anulación de Cita previa



- Quejas
- Registro electrónico
- Solicitud de Cita previa
- Sugerencias
- ✓ Empresa municipal de la Vivienda (EMUVIJESA)
  - Informe para la descalificación de viviendas de protección oficial.

**d. Normativa reguladora:**

- ✓ La creación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Jerez se ha regulado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, de fecha 17/09/2010.
- ✓ 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
- ✓ Ley 11/2007 de 22 de Junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- ✓ RD 1671/2009 de Desarrollo parcial de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
- ✓ RD 3/2010 de Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica
- ✓ Ley 59/2003 de 19 de Diciembre de firma electrónica
- ✓ Ley 19/2013 de 9 de Diciembre de Transparencia, acceso a la Información Pública y Buen Gobierno

**e. Derechos de los ciudadanos ante la Administración Electrónica.**

- ✓ DERECHOS BÁSICOS
  1. El derecho de acceso electrónico
  2. Derecho a la protección de datos de carácter personal
  3. Derecho de información por medios electrónicos
  4. Derecho a la calidad en la información
  5. Derecho a la elección del canal de comunicación
  6. Derecho a la utilización de medios identificación electrónica
- ✓ DERECHOS AVANZADOS
  1. Derechos a no aportar datos y documentos que obren en poder de la Administración
  2. Derechos a presentar datos y documentos en soporte electrónico.
  3. Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos.



4. Derecho a obtener copias electrónicas de documentos.
5. Derecho a conocer por medios electrónicos la identidad de las autoridades administrativas.
6. Derecho a que la información disponible se encuentre en formatos reutilizables.

✓ **CONTENIDO BÁSICO DE LOS DERECHOS**

Lo regula, el [Art. 13](#) de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#) que dispone lo siguiente:

Quienes de conformidad con el [Art. 3](#), [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:..

- **A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.**

Respecto de la sede electrónica, el Art. [38](#), [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#) define la misma como "aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias". Su establecimiento "conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de esta".

Por portal de internet se entenderá, a tenor de lo dispuesto en el Art. [39](#), [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), el "punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente".

- **A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.**

Los Art. [38-46](#), [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#) se ocupan del "funcionamiento electrónico del sector público".

En ellos se establece la obligación de que las Administraciones Públicas se relacionen entre sí por medios electrónicos con el fin de favorecer la interoperabilidad entre las



mismas, mejorar la eficiencia, la seguridad jurídica y la transparencia

- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- 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.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## **2. Compromiso de calidad**

- ✓ Ofrecer un servicio **eficaz y de calidad**, de manera que se alcance un alto porcentaje de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.
- ✓ Ofrecer un servicio **útil**, suministrando información **de interés** y permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a los usuarios.
- ✓ Ofrecer una **información actualizada** de los distintos trámites servicios que el ciudadano puede realizar.
- ✓ Contar con las medidas necesarias para que la información pueda ser **accesible** a todos los ciudadanos, con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de acuerdo con los criterios de accesibilidad generalmente reconocidos.
- ✓ Contar con la información **disponible** para sus usuarios/as en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 95%.
- ✓ Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados,



contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

### 3. Indicadores de evaluación

Para poder evaluar periódicamente los compromisos de calidad adquiridos, se ofrecerá dentro de la propia Sede Electrónica un servicio de satisfacción de cada uno de los apartados recogidos en los compromisos de calidad, esta manera estableceremos los siguientes indicadores así como un compromiso inicial sobre los mismos:

- ✓ Satisfacción de los usuarios con el portal de la Sede Electrónica de manera que se alcance un porcentaje de satisfacción con el servicio igual o superior al 75%
- ✓ Utilidad del servicio ofrecido, de manera que al menos el 75% de los usuarios valoren satisfactoriamente la utilidad del mismo.
- ✓ Satisfacción de los usuarios con la actualización de la información, de manera que se consiga al menos 6,5 puntos de un total de 10.
- ✓ Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas relativas a los trámites ofrecidos; se incluirá igualmente el porcentaje de contestaciones realizadas en un plazo de 30 días hábiles, estableciéndose a priori que el mismo sea igual o superior al 75%.
- ✓ Accesibilidad a los contenidos del Portal Web municipal según criterios del Consorcio de la World Wide Web (W3C).
- ✓ Nivel de disponibilidad superior al 95%.

Estos indicadores serán objeto de evaluación al menos una vez al mes, y el resultado de los mismos se podrá consultar en el propio portal con la misma periodicidad.

### 4. Sistemas de Quejas y sugerencias

Dentro de la propia sede Electrónica, se recoge un apartado donde el ciudadano a través de un formulario, puede presentar opiniones o propuestas para mejorar los diferentes servicios de esta sede electrónica, ya sea referida a su prestación, mejora de su eficacia, etc.

Igualmente puede presentar una Queja por la que una persona manifieste su disconformidad con el modo en que ha recibido, o pretendido recibir, un servicio, o con las deficiencias que haya podido observar en el funcionamiento de alguno de ellos, para ello la persona interesada precisará contar con **certificado de firma electrónica**. La queja quedará registrada en el Registro Telemático de Entrada, asignándose automáticamente un número de expediente.

Este sistema sirve igualmente como mecanismos de colaboración y participación del ciudadano en la mejora continua de los servicios integrados en la Sede Electrónica.

## **5. Costes del Servicio.**

Los costes del servicio vienen determinado por el nivel de accesibilidad que este Ayuntamiento y los ciudadanos esperan del mismo.

Para ello unos canales de comunicación rápido, es decir mayor ancho de banda, así como una replicación de los servidores y actualización de los mismos, van a condicionar en gran medida la calidad de los servicios ofrecidos.

A esto habría que añadir los costes de los recursos humanos dedicados a los proyectos de implantación y actualización de los trámites ofrecidos.

## **6. DIRECCIONES POSTALES, TELEFONICAS Y TELEMATICAS**

Ayuntamiento de Jerez  
Servicio de Informática  
C/larga, 32  
11402 Jerez  
☎ 9561494 00 -☎956149424  
✉ [informatica@aytojerez.es](mailto:informatica@aytojerez.es)



[www.jerez.es](http://www.jerez.es)