

Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS TRANSPARENCIA

I. INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN

El servicio de Transparencia y administración electrónica, dependiente de Alcaldía-Presidencia, respecto a la calidad de la Transparencia tiene la misión garantizar el derecho de la ciudadanía a la información que genere el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera en todas y cada una de sus actuaciones mediante la publicación de la información pública en el Portal de Transparencia y también, la atención de las solicitudes de acceso a la información pública que presente cualquier ciudadano.

En suma, transparentando la gestión de esta administración Local, desde esta área se da apoyo a la función transversal de la Transparencia en todas y cada una de las áreas municipales.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La organización de la Transparencia implica a todos los servicios del ayuntamiento de Jerez, si bien el Servicio de Transparencia del Ayuntamiento de Jerez debe contribuir a la mejora de la Transparencia municipal, tanto en lo que se refiere a la publicidad activa como al ejercicio del derecho de acceso a la información pública, así:

- Estableciendo una adecuada coordinación en materia de Transparencia entre las diferentes unidades organizativas del Ayuntamiento de Jerez.
- Garantizando el total cumplimiento de la normativa vigente sobre transparencia, así mismo de los retos y compromisos de transparencia medidos por las entidades, fundaciones e instituciones públicas relacionadas con la Transparencia.
- Analizando y trasladando dentro de la organización municipal las mejores prácticas sobre Transparencia de otras entidades públicas y privadas.

- Fomentando la cultura de la Transparencia tanto a nivel interno de la propia organización municipal como entre la ciudadanía de Jerez.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

A) SERVICIOS PRESTADOS.

Prestamos los siguientes servicios en los términos que el art. 3 de la Ordenanza Municipal de Transparencia, acceso a la información pública y reutilización dispone para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia municipales:

- Añadido, mejora y actualización de los contenidos de publicidad activa del Portal de Transparencia de Jerez. Para ello, se opera desde 2 perspectivas complementarias:
 - Vinculación automática de contenidos entre la gestión interna municipal y el Portal de Transparencia, de forma que se garantice la puesta a disposición de la ciudadanía de información plenamente actualizada. Es el caso de la publicación de todos los contratos, incluidos los menores, o de los indicadores de calidad medidos de todas y cada una de las cartas de servicio y el enlace de todo tipo de expedientes electrónicos del Ayuntamiento con contenidos del Portal de Transparencia.
 - Actualización del resto de contenidos no actualizables automáticamente, a través de coordinación y seguimiento de la información pública con el conjunto de unidades organizativas del Ayuntamiento.
- Examen preliminar de las solicitudes de acceso a la información pública para determinar si la información solicitada está suficientemente identificada y proceder conforme se pida, así como el registro, impulso y gestión interna de las mismas
- Seguimiento continuado de los expedientes hasta la emisión de la resolución de los mismos y materialización del acceso concedido.
- Atención a las reclamaciones efectuadas por cualquier persona física o jurídica en relación a la no concesión del acceso total o parcial a la información pública municipal.
- Sensibilización entre la ciudadanía sobre los derechos en materia de Transparencia, así como proveer información proactiva sobre la manera de ejercerlos.
- Asistencia y asesoramiento a las diferentes unidades organizativas del Ayuntamiento de Jerez para el adecuado cumplimiento de las obligaciones municipales en materia de transparencia.
- Normalización de los procedimientos y de los documentos a emplear en la gestión de la transparencia municipal en las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción de todo tipo de procedimientos municipales.

- Evaluación continua de la satisfacción con la Transparencia municipal.
- Elaboración de informes periódicos para los órganos de control interno de la Transparencia, como es el caso de la Comisión Especial de Auditoría y Transparencia.
- Elaboración de una Memoria anual de la Transparencia.

B) DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.

El art. 12 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno establece que “todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española”, esto es, tienen derecho a acceder a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las persona en los términos que desarrolla la referida Ley.

Así y como síntesis del derecho de todas las personas en relación con el servicio municipal de Transparencia, el art. 5.1 de la referida Ley 19/2013, declara que el ayuntamiento “publicará de forma periódica y actualizada la información para cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública”, por otro lado, en art. 17 y ss. se establecen tanto el procedimiento como los límites para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública mediante solicitud expresa.

Los derechos enunciados a continuación corresponden a cualquier persona física o jurídica, pública o privada, sin que quepa exigir para su ejercicio requisitos tales como posesión de una nacionalidad, ciudadanía, vecindad o residencia determinada:

I.- Cumplimiento de los principios generales en relación a la transparencia:

- Utilización de un “lenguaje accesible”, comprensible, simplificado, sencillo y claro de forma que la información puesta a disposición de la ciudadanía pueda resultar de fácil comprensión por la misma.
- Actualización suficiente de la información hecha pública y derecho a conocer la fecha de publicación, cambio o actualización de cada documento.
- Publicación de información histórica en aspectos en los que ésta sea relevante, como por ejemplo cuenta general del Ayuntamiento, presupuestos anteriores, liquidaciones del presupuesto y relación de contratos formalizados, retribuciones del personal.
- Accesibilidad a la información para personas con cualquier tipo de discapacidad.
- Utilización de otros medios alternativos a los informáticos para aquellas personas de colectivos no familiarizados o capacitados, o que tengan dificultades en el acceso o uso

de las nuevas tecnologías.

- Cumplimiento de la protección de datos de carácter personal e intimidad personal y familiar de los ciudadanos y ciudadanas que refleja la información pública publicitada.
- Uso en la medida de lo posible de formatos reutilizables y apertura de datos.

2.- Publicidad activa: Toda publicación en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Jerez será de aquellos contenidos de información exigidos por la normativa vigente, además de aquellos puestos a disposición de forma voluntaria por el Ayuntamiento de Jerez siempre de acuerdo a los principios establecidos en el punto anterior.

3.- Derecho de acceso a la información pública municipal.

Incluye aquella información relativa a los servicios públicos gestionados de forma externa, mediante entes, organizaciones, mercantiles, fundaciones, etc., así como la posibilidad efectiva de ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal, incluyendo los siguientes aspectos:

- Derecho a ser informada o informado sobre la naturaleza, vías de ejercicio y limitaciones al derecho de acceso a la información pública, y a ser asesorada o asesorado para su correcto ejercicio.
- Derecho a recibir la información que solicite, dentro de los plazos máximos establecidos por la normativa vigente.
- Derecho a acceder a la información pública solicitada en la forma o formato elegidos.
- Derecho al uso de la información obtenida. Consiste en el derecho a utilizar la información obtenida sin necesidad de autorización previa y sin más limitaciones de las que deriven en las leyes.
- Derecho a conocer los motivos por los cuales se inadmita a trámite su solicitud de acceso a la información, no se le haya dado acceso total o parcial a la información, y también aquellos por los cuales no se le facilita dicha información en la forma o formato solicitado, y las que permitan el acceso cuando haya habido oposición de una tercera persona interesada.

Las limitaciones establecidas en la Ley 19/2013 en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública serán interpretadas por el Ayuntamiento de Jerez con carácter restrictivo y mediante un proceso de evaluación razonada entre el daño presumiblemente producido al interés público y privado que se invoque, frente a la relevancia o trascendencia de la información solicitada y su necesidad objetiva para llevar a cabo un escrutinio democrático de la acción de gobierno.

- Derecho a conocer el listado de tasas y precios públicos que, en su caso, sean exigibles para la obtención de la información solicitada, así como las causas de exención. En cualquier caso, el acceso en formato electrónico a la información pública en ese formato será de carácter gratuito.
- La solicitud de acceso a la información pública se podrá presentar mediante modelo normalizado que se pone a disposición de la ciudadanía o en cualquier otro que libremente elija:
 - De manera presencial en los centros de atención al ciudadano del ayuntamiento de Jerez.
 - Mediante el empleo del Servicio de Correos u otra oficina pública habilitada al efecto.
 - Mediante el empleo sin necesidad de identificación del correo electrónico o el formulario de acceso a la información pública en el Portal de Transparencia.
 - A través del Registro Electrónico en la sede electrónica del Ayuntamiento de Jerez.
 - Derecho a reclamar por la vía contencioso-administrativa y ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía en el caso de que considere que se ha vulnerado total o parcialmente su derecho de acceso a la información pública municipal.
 - Derecho a formular mejoras o sugerencias ya que nuestro deseo es ofrecer el mejor servicio. Por eso solicitamos la opinión de cuantas personas se relacionan con nosotros, para así conocer qué aspectos de nuestro servicio son mejorables.
- Si consideras que algunos de estos derechos no es respetado, puedes efectuar tu reclamación a través del procedimiento para formular reclamaciones mediante los formularios y de la forma que se describe en la página de www.jerez.es > Web Municipales > Participación > Información y Atención al Ciudadano > Sugerencias y reclamaciones, esto es, directamente en línea en la dirección electrónica siguiente: http://www.jerez.es/webs_municipales/participacion/informacion_y_atencion_al_ciudadano/sugerencias_y_reclamaciones/.
- También puede presentarse la reclamación en aquellos otros lugares previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La presentación de un escrito de queja o reclamación no impide la interposición de los recursos previstos en las leyes contra los actos administrativos dictados por el Ayuntamiento.

C) ATENCIÓN Y SERVICIO DE TRANSPARENCIA A LA CIUDADANÍA

I. - DATOS DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO CIUDADANO

- Información general sobre la Transparencia municipal y sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública municipal

Este servicio es prestado por la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) y se describe a continuación:

- Horario de Atención a la Ciudadanía presencial en horario de mañana:
De lunes a viernes de 9'00 horas a 14'00 horas
Asimismo en jornada de tarde mediante solicitud de CITA PREVIA, según se detalla a continuación (excluye el servicio de Registro General)
- Horario de Atención a la Ciudadanía en horario de tarde, mediante Cita Previa:
De lunes a jueves de 17'00 a 18'30 horas
La Cita Previa se puede solicitar por medios telemáticos (a través de nuestra página web "www.jerez.es", o de la dirección de correo "oac@aytojerez.es"), a través del teléfono 010, (desde fuera de Jerez, llamando al 956 149370) o presencial (en nuestra Oficina sita en C/ Consistorio).

La Cita Previa para la jornada de tarde a través de nuestra página web, podrá solicitarla sin certificado digital de firma http://www.jerez.es/webs_municipales/participacion/informacion_y_atencion_al_ciudadano/cita_previa_oac/ con certificado digital o DNI electrónico en [https://www.sedelectronica.jerez.es/](https://www.sedeelectronica.jerez.es/)

Si la Cita Previa la solicita SIN certificado digital de firma o a través de la dirección de correo electrónico antes indicada, a la mayor brevedad posible nuestro personal contactará con Vd. para acordar la fecha y hora de la cita.

Si la solicita mediante certificado digital de firma, la Cita Previa la podrá elegir directamente entre las disponibles en ese momento.

- Atención telefónica: de lunes a viernes, excepto festivos y puentes, de 8:00 a 15:00 horas en el servicio "010". El horario es de 8 a 15 horas y de 17 a 20 horas, de lunes a viernes. El importe de la llamada es el mismo que el de una llamada urbana. Para llamar desde fuera de Jerez el número a marcar sería 956 149 370.

Las consultas se suelen contestar de inmediato si son preguntas que poseemos en la base de datos o por cualquier otro conducto. En ocasiones la respuesta es diferida, o sea si nos solicitan información que no tengamos en ese momento, tomamos nota del núm. de teléfono del/a interesado/a o le decimos que nos llamen en un tiempo determinado, no más de una hora.

- Atención telemática (en la dirección electrónica www.sedelectronica.jerez.es): tendrás el Ayuntamiento a tu disposición las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año, sin esperas, ni horarios, ni colas.
- Dirección postal: Dirección de Servicios de Transparencia y Administración Electrónica. Calle Consistorio, 15 – 11403 Jerez
- Correo electrónico: Transparencia@aytojerez.es
Web: http://www.jerez.es/webs_municipales/transparencia/solicitud/saber_mas/

2.- DATOS DE CONTACTO DE RESPONSABLES DEL SERVICIO DE TRANSPARENCIA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Dirección postal: Dirección de Servicio de Transparencia y Administración Electrónica

Calle Consistorio, 15 11403 - Jerez

Correo electrónico: transparencia@aytojerez.es

Teléfono: 956149398

3.- GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL QUE SE NOS FORMULEN.

Dirección postal: Transparencia - Calle Larga, 32 – 11402 - Jerez

Web: http://www.jerez.es/webs_municipales/transparencia/do_acceso/

D) FORMAS DE COLABORACIÓN/PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

Antes de realizar una solicitud de acceso a la información pública municipal, compruebe que la información que desea solicitar no esté ya publicada en el Portal Municipal de Transparencia http://www.jerez.es/webs_municipales/transparencia/ y en la medida de lo posible, utilice preferiblemente el canal electrónico para realizar sus solicitudes de acceso a la información pública.

Resulta muy útil para el servicio público que precise sus preguntas/cuestiones/documentos lo más posible. No existe obligación de justificar o motivar una solicitud de acceso a la información, pero puede hacerse si quien realice la solicitud de acceso a la información considera que esta información adicional puede ayudar a comprender mejor su solicitud.

Facilita enormemente caso de que se desee acceder a información pública correspondiente a materias diferentes, se realice preferentemente una solicitud diferente por cada materia. Las materias se dividen entre las siguientes: Proyectos, Inversiones, Turismo, Junta de Gobierno Local, Información geográfica, Empleo, Recursos Humanos, Deportes, Juventud, Educación, Urbanismo, Cultura, Patrimonio, Seguridad, Protección Ciudadana, Policía Local, Fiestas, Economía, Hacienda y Tributos, Medio Ambiente, Zoológico, Infraestructuras de la ciudad, circulación y movilidad, transporte público, igualdad, acción social y medio rural.

Es una buena práctica que compruebe que la información que desea obtener guarda relación con un trámite o gestión que corresponda al ámbito de competencias de nuestro Ayuntamiento. Si la información que solicita se refiere a otra Administración Pública debe formularse la solicitud de acceso a esa información directamente a la Administración titular de la información, no podemos asumir la obligación de procurar su obtención.

Es muy útil para el servicio público que prestamos que nos indique qué otros contenidos de información pública municipal desea que sean incorporados de forma proactiva al Portal municipal de Transparencia. Así mismo si detecta un error, nos es muy útil que nos lo comunique. Lo corregiremos inmediatamente.

Para mejorar la calidad, si no queda satisfecho/a con alguno de nuestros servicios de Transparencia, nos lo haga saber. Recogeremos su queja o sugerencia y le contestaremos a la mayor brevedad posible. También las felicitaciones reafirman las buenas prácticas de servicio público y nos permite consolidar lo mejor hecho.

E) FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RESPECTO A LA TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Nuestro deseo es ofrecer el mejor servicio de transparencia y acceso a la información pública municipal. Por eso solicitamos la opinión de cuantas personas se relacionan con nosotros, para así conocer que aspectos del servicio son mejorables.

Se recibirán y tramitarán las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas al servicio prestado en Transparencia y Administración Electrónica, se contestarán de forma adecuada y con la mayor premura posible.

La ciudadanía interesada puede realizar sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el servicio ofrecido por Transparencia y Administración electrónica, mediante las siguientes vías:

- De manera presencial y por escrito en la oficina de la Unidad de Transparencia y Administración Electrónica sita en Calle Larga, 32 de Jerez de la Frontera.
- De manera telemática en la sede electrónica en el siguiente enlace: <https://www.sedelectronica.jerez.es>
- Poniéndose en contacto mediante correo electrónico a transparencia@aytojerez.es

El Ayuntamiento de Jerez de la Frontera en el plazo de 20 días dará respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

A) NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN (COMPROMISOS DE CALIDAD)

- Respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública municipal a la mayor brevedad posible y siempre en el plazo máximo de 1 mes.
 - Indicador: porcentaje de solicitudes de acceso resueltas en el plazo de 1 mes.
 - Compromiso: superior al 90%.
 - Nota: la normativa vigente obliga con carácter general a resolver las solicitudes en el plazo de un mes, con la posibilidad de poder ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación a la persona solicitante.
- Requerimiento en el mínimo plazo posible para subsanar insuficiencias o concretar la información solicitada.
 - Indicador 1º: porcentaje de solicitudes de acceso en las que se requiere a la persona solicitante para subsanar insuficiencias o concretar la información solicitada al objeto de poder responder adecuadamente.
 - Indicador 2º: plazo medio (días hábiles) desde la recepción de la solicitud.
 - Compromiso en relación al indicador 2º: inferior a 7 días hábiles.
- Calidad de las respuestas en las solicitudes de acceso a la información pública municipal.

- Indicador: puntuación media en las encuestas de satisfacción remitidas a las personas que realizan solicitudes de acceso a la información pública municipal (escala de 0 a 10).
 - Compromiso: obtención de, al menos, una puntuación media de 7 sobre 10.
 - Nota: estas encuestas comenzarán a realizarse para las solicitudes de acceso a la información pública que tengan entrada desde un mes después de aprobación de este compromiso de calidad.
- Satisfacción con los contenidos de publicidad activa ofrecidos en el Portal municipal de Transparencia.
 - Indicador: puntuación media en las respuestas de valoración de la calidad de la información que publicamos en la web municipal, en el apartado “Valora nuestra Transparencia”.
 - Compromiso: obtención de, al menos, una puntuación media de 7 sobre 10.
 - Contestación por escrito al 100% en un plazo máximo de 30 días de las quejas y sugerencias sobre Transparencia municipal.
 - Indicador: porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en plazo.
 - Compromiso: 100%.
 - Elaboración de una Memoria anual de la Transparencia que recoja información cuantitativa y cualitativa sobre la transparencia activa y pasiva.
 - Compromiso: publicación de la memoria antes del 31 de Marzo del año siguiente.
 - Nota: estas memorias comenzarán a realizarse en relación al ejercicio 2017.

B) INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

El grado de cumplimiento de estos compromisos se publica cada cuatrimestre en la web municipal en el apartado de la carta de servicios de Transparencia.

C) SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

Con el objeto de garantizar que el funcionamiento en materia de Transparencia del Ayuntamiento de Jerez responde a las necesidades y ofrece el servicio adecuado a la demanda de la ciudadanía, hemos previsto diferentes posibilidades de participación y control, que abarcan desde los mecanismos más rigurosos a aquellos de carácter más informal:

- Las personas físicas o jurídicas que ejercen su derecho de acceso a la información pública municipal tienen la posibilidad de dar a conocer su grado de satisfacción con el procedimiento y la información recibida a través de la encuesta de satisfacción que les enviamos con posterioridad a la finalización de dicho trámite.

- Además, de forma periódica se realizarán evaluaciones de la satisfacción con el Portal municipal de Transparencia, al objeto de detectar áreas de mejora.
- Cualquier persona física o jurídica que ejerza su derecho de acceso a la información pública municipal podrá manifestar su desacuerdo con la resolución que se emita al efecto mediante la interposición de los recursos previstos en la normativa vigente y, con carácter potestativo, también puede interponer una reclamación ante la Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, si estima que no se le ha facilitado o atendido correctamente el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública municipal.
- Cualquier persona física o jurídica que desee presentar quejas o sugerencias en relación a la transparencia municipal (tanto en lo que respecta a la publicidad activa como al derecho de acceso a la información pública) podrá realizarlo tanto por escrito en la oficina de atención del Ciudadano o en cualquier unidad de registro del Ayuntamiento como por medio de la sede electrónica (<https://www.sedeelectronica.jerez.es>).

D) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de la Carta, el/la responsable de Transparencia enviará a la persona usuaria un escrito de explicación o disculpa, dándole a conocer las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

3. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

A) RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO Y DE ESTA CARTA

Órgano Directivo		
Servicio	Dirección	Teléfono
Dirección de Servicio de Transparencia y Administración Electrónica, dependiente de Alcaldía-Presidencia.	Calle Consistorio, 15. 11402	956149398

Responsable: Dirección de Servicio de Transparencia y Administración Electrónica.

Dirección: Calle Consistorio, 15 – 11402 – Jerez de la Frontera

Teléfono: 956149305

Correo electrónico: transparencia@aytojerez.es

Página Web: Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Jerez en la dirección electrónica, http://www.jerez.es/webs_municipales/transparencia/

B) OTROS DATOS DE INTERÉS, SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS.

Los servicios de Transparencia del ayuntamiento de Jerez actúan como encargados de recibir y responder consultas y difundir información pública a través de la página web del Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Jerez.

No ofrece opiniones ni participa en debates ciudadanos. Tampoco atiende consultas externas sobre aplicación o interpretación legislativa.

Canales de atención:

- Externos:

Electrónica: formulario de acceso a la información pública http://www.jerez.es/webs_municipales/transparencia/solicitud/

Sede electrónica: <https://www.sedeelectronica.jerez.es>

Correo electrónico: transparencia@aytojerez.es

Teléfono: 956 14 95 75

Postal: Unidad de Transparencia C/ Larga 32 - I 1402 Jerez.

- Canales de atención internos al ayuntamiento:

Teléfono: 28575

Correo electrónico: transparencia@corporativo.aytojerez.es

C) PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA.

Se publicaran anualmente los resultados de valoración del servicio, las sugerencias, quejas y felicitaciones de Transparencia y Administración Electrónica, y a partir de la evaluación y su estudio, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio público.