Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

Conserjería

INTRODUCCIÓN

El departamento de Conserjería tiene como misión atender a los usuarios de las instalaciones municipales con profesionalidad, ofreciendo información, orientación y apoyando con su trabajo el buen funcionamiento de la administración local.

Esta carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el departamento a los usuarios. Como consecuencia de lo anterior, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos Identificativos: El servicio de conserjería es dependiente de la concejalía de administración.

I.II. OBJETIVO de SERVICIO DE CONSERJERIA: Al ser la primera imagen de la administración constituyéndose como servicio de orientación, información y colaboración entre el ciudadano y las Administraciones.

VISIÓN
Alcanzar la excelencia profesional en las actividades que desarrolla mediante la dotación adecuada de medios materiales y humanos, una formación continua de su personal para garantizar un servicio de calidad hacia el ciudadano.

I.III. El departamento de Conserjería es la unidad responsable de coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente carta de servicios.

INTRODUCCIÓN

I.I.V Las personas usuarias de los servicios que presta el departamento de conserjería, ya sea de carácter interno personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos o externo de la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios :Los usuarios/usuarias de los servicios de la Casa Consistorial y de los centros municipales podrán ejercer el derecho a prestar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos, así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios, a través del procedimiento establecido por la administración local cumpliendo esta en todo caso la normativa vigente.

2 SERVICIOS

II.1 Relación de servicios que presta al servicio de conserjerías le corresponde las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en las mismas:

1. Informar y orientar a las personas usuarias. facilitar al usuario/a de forma directa y/o mediante información expuesta, la respuesta a sus demandas informativas sobre aspectos relacionados con los centros municipales o derivándolo/la al servicio correspondiente, Esta información podrá ser demandada y resuelta tanto de manera presencial como telefónica o a través de correo electrónico.

a. atención e información al usuario/a, mediante el manejo básico de los sistemas de información y comunicación

b. Control de acceso a los centros municipales

c. Suministro del material didáctico y audiovisual necesario (conexión y puesta a punto) para el desarrollo las actividades docentes y académicas. En el caso de Torrejón, son la EMA, UNED y colegios públicos.

d. Gestión de la correspondencia del Centro, entendiendo por tal, la recepción, clasificación, distribución, franqueo y envío de la correspondencia y paquetería entrante y saliente.

e. Movimientos internos de mobiliario de oficina

f. Supervisión de la conservación de las infraestructuras. Revisión continuada de las instalaciones y atención de los avisos de averías, mejoras, montajes e incidencias, comunicándolos al Servicio de Mantenimiento y realizando el seguimiento correspondiente.

g. Supervisión de los servicios de limpieza y seguridad. Velando por el mantenimiento del buen estado de las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad de las instalaciones.

h. Compra, entrega y control del material de oficina e impresos oficiales, así como su custodia y almacenamiento

i. Recepción y custodia de los objetos perdidos en los Centros con la finalidad de la devolución a su propietario.

NORMATIVA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados:

- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (BOE nº 298, 14 de diciembre de 1999).

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre (BOE nº 269, de 10/11/1995), de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 7/2007 de 12 de abril (BOE nº 89, de 13/4/2007) del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberación de los servicios postales (BOE nº 167, de 14/7/1998).

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de noviembre, del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

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

- Las Oficinas de Registro.
- Por sede electrónica

DATOS COMPLEMENTARIOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

DEPARTAMENTO DE CONSERJERIA
Plaza Mayor, 1
Teléfono: 91 678 95 00
Correo electrónico: conserjereria@ayto-torrejon.es

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

www.ayto-torrejon.es

Enero 2026