Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

Registro

INTRODUCCIÓN

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta. Con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Dar a conocer la Oficina de Asistencia en Materia de Registro del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta, la existencia de distintos canales o formas de presentación de sus solicitudes y la digitalización de las solicitudes como forma eficaz de presentación.
- Dar a conocer la responsabilidad y compromiso que adquiere de prestar los servicios de manera uniforme en todas las oficinas y con unos determinados niveles de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios de registro.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios de registro
- Mostrar y aportar transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y constante esfuerzo en mejorarlo.

INTRODUCCIÓN

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

Existen cuatro OFICINAS DE REGISTRO:

REGISTRO GENERAL
Plaza Mayor, 1
Teléfono 91 678 95 00
Horario: de lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 horas. Jueves, en horario de tarde, de 16:30 a 19:30 horas
De 1 de junio a 30 de septiembre, hasta las 13:30 horas. No hay horario de tarde

REGISTRO AUXILIAR DE BIENESTAR
Avda. Virgen de Loreto
Teléfono: 91 656 69 12

REGISTRO AUXILIAR DE DEPORTES
C/ Londres
Teléfono: 91 677 90 70

REGISTRO AUXILIAR DE CULTURA
C/ Londres, 5
Teléfono: 91 674 98 70

INTRODUCCIÓN

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

Son objetivos:

- Prestar una atención integral y polivalente acercando la administración al ciudadano.
- Informar verazmente al ciudadano dándole a conocer los servicios que puede recibir del Ayuntamiento.
- Mejora de los servicios, agilizando, facilitando y simplificando la tramitación administrativa y las gestiones
- Disminución de los tiempos de espera de los ciudadanos en la atención presencial.
- Implantación y fomento de la tramitación electrónica paulatinamente, evitando desplazamientos innecesarios de los ciudadanos.
- Incorporar nuevos trámites a realizar, agilizando, facilitando y simplificando los mismos.
- Adaptación del servicio a las necesidades del ciudadano.
- Establecimiento de un sistema de evaluación periódica de expectativas y percepciones de los ciudadanos, con el fin de identificar debilidades del sistema y reforzarlo.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

1.- REGISTRO DE ENTRADA

Recepción de documentos con número de anotación de entrada.

PRESENCIAL

• Revisar la solicitud y la documentación que le acompañe.
• Informar sobre las excepciones de recogida, en el caso de no ser posible el registro de toda la documentación.
• Digitalizar la documentación presentada cuyo destino es el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz y otras Administraciones Públicas, y efectuar la correspondiente anotación registral; solo se recoge la documentación en formato papel cuando es imposible su digitalización.
• Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción de los documentos e indicarán la fecha y hora del día en que se produzcan.
• Requerir a las personas que acuden a registrar que completen los datos imprescindibles para su registro.
• Emitir un justificante de presentación con los datos identificativos de la misma y de la documentación aportada.
• Se requiere que los escritos sean presentados a través de los impresos normalizados, pero se admite cualquier formato siempre que contenga los datos requeridos por el art. 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

ELECTRÓNICO

• Asegurar la disponibilidad de la tecnología y los formularios (24 horas, 365 días).
• Facilita el envío de documentación anexa.
• Emitir el justificante de presentación fechado y firmado electrónicamente por el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
• El número máximo de documentación a presentar es de 10 archivos, siendo el peso máximo de cada uno de 10 Megas y un total máximo de 20 Megas.

SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CORREO POSTAL O ADMINISTRATIVO

• Recepcionar la correspondencia.
• Realizar las actividades de registro de entrada: revisar la documentación, digitalizarla, efectuar la anotación registral, remitir la documentación.
• Conforme a lo establecido en la normativa vigente, los documentos que las personas interesadas dirijan al Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz y/o demás organismos públicos podrán presentarse:
  • En el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz o del organismo público o entidad vinculada al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquier Administración pública.
  • En las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
  • En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
  • En las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.
  • En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

2.- CONSULTA DE ANOTACIONES REGISTRALES

PRESENCIAL

• Buscar la información de anotaciones en la aplicación de registro.
• Emitir el justificante.

TELEMÁTICO

• Facilitar el acceso a la consulta con certificado digital o mediante número de anotación registral y número de identificación personal.
• También es posible acceder a los justificantes de Registro Electrónico General y comprobar su autenticidad mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) que aparece en el mismo, utilizando el Servicio de comprobación de documentos con CSV.

3.- INFORMACIÓN DE REGISTRO

PRESENCIAL

• Informar del tipo de impreso o formulario y de la forma de obtenerlo.

SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

• Informar sobre la competencia, si es municipal o de otras Administraciones.
• Facilitar información sobre el destino de la solicitud registrada.

TELEMÁTICA:

• Poner a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica (https://sede.lasrozas.es) la información relativa a los procedimientos susceptibles de tramitar a través de Registro Electrónico General.
• Explicar el procedimiento a seguir (requisitos técnicos, proceso operativo, preguntas frecuentes)

SERVICIOS PRESTADOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

I. Digitalizamos el 100% de las solicitudes y documentos presentados en el canal presencial

II. El porcentaje de anotaciones de entrada defectuosas por incorrecciones de documentación no supera el 1 % del total de entradas.

III. Porcentaje de anotaciones de entrada con la documentación digitalizada en relación con el número total de anotaciones de entrada presentadas en el cauce presencial.

- ♣ Plazo medio de asignación de solicitudes a la dependencia competente.
- ♣ Porcentaje de anotaciones de entrada asignadas a la dependencia competente en un plazo menor o igual a 15 días naturales.
- ♣ Porcentaje de anotaciones de entrada asignadas a la dependencia competente en un plazo menor o igual a 30 días naturales.
- ♣ Porcentaje de anotaciones de entrada presencial con documentación incorrectamente incorporada, por problemas técnicos o fallo en la gestión de la anotación, impidiendo o retrasando la asignación a la dependencia competente.
- ♣ Porcentaje de anotaciones de entrada por cauce telemático defectuosas por problemas en la incorporación de documentación debido a fallos técnicos impidiendo o retrasando la asignación a la dependencia competente.

IV. Potenciamos el funcionamiento electrónico del Ayuntamiento facilitando la presentación telemática de las solicitudes, así como el envío de documentación a otras Administraciones Públicas por vía electrónica.

- ♣ Porcentaje de anotaciones de entrada que han utilizado el cauce electrónico igual o superior al 40% sobre el total de entrada en el registro.
- ♣ Anotaciones de salida desde dependencias municipales a otras Administraciones por vía electrónica, a través del Sistema de Interconexión de Registros, en número igual o superior a 1.500 anotaciones anuales.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

• Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
• Facilitar los datos de identificación o contacto que sean necesarios para realizar gestiones o trámites, o para poder consultar el estado de solicitudes realizadas.
• Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así lo requieran.
• Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidas a las dependencias del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
• Utilizar adecuadamente las instalaciones y respetar el material y los equipamientos.
• Disponer de alguno de los medios de identificación electrónica personal requeridos para acceder al servicio de Registro Electrónico General, específicamente relacionados en la Sede electrónica.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

• Asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
• Ser tratado con respecto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
• Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente.
• Utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
• Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
• Ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de los datos personales, así como a ser informado de su tratamiento.
• Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación con los aspectos individuales y familiares.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:
• La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
• Correo electrónico a la cuenta saic@ayto-torrejon.es.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

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

• Las Oficinas de Registro.
• El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
• Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
• Correo electrónico: saic@ayto-torrejon.es

NORMATIVA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ordenanza reguladora de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz
- Reglamento de Atención Integral al Ciudadano

DATOS COMPLEMENTARIOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

DATOS COMPLEMENTARIOS

• En la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz figuran los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar con registro y padrón de habitantes: https://sede.ayto-torrejon.es

• En la página web municipal (ayto-torrejon.es) se encuentra la información sobre todos los trámites municipales, así como los formularios que se deben utilizar.

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

www.ayto-torrejon.es

Enero de 2026