



■ Carta de Servicios



AENOR



Servicio
Certificado

Cartas de servicios





Carta de Servicios Presentación



El trabajo de modernización de la gestión local comenzó desde el primer día de mi toma de posesión como Alcalde, y continúa hasta la fecha.

A nivel formal, la primera edición de la Carta de Servicios supuso un hito, que mantiene su continuidad en esta 6ª Edición.

La primera Carta de Servicios representó la puesta en marcha de una nueva forma de trabajar: trabajo en equipo, trabajo por procesos, y trabajo bajo estándares de calidad debidamente acreditados.

Todo ello con los objetivos de mantener a los vecinos y vecinas como principio y fin de la gestión pública, y como referente de las actuaciones municipales.

Mediante esta actuación hemos conseguido simplificar los trámites, reducir el tiempo de respuesta, incorporar la calidad en los servicios y establecer una mejora continua.

Ahora presentamos la 6ª Edición para consolidar esta nueva cultura en la gestión. Este documento traspasa la declaración de intenciones y se convierte en un referente de actuación sometido a controles de calidad.

Con la colaboración y esfuerzo de todos y todas, esperamos seguir creciendo en esta línea de trabajo y gestión.

Juan Ramón Adsuara Monlleó

Alcalde de Alfàfar



Nuestra Misión

La Administración Pública en general, y en concreto el Ayuntamiento de Alfafar, ha de servir con objetividad a los intereses generales de acuerdo con los principios constitucionales de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley.

De acuerdo con esta obligación, nos comprometemos a prestar unos servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la población de Alfafar, de manera eficaz y eficiente, con un equipo humano profesional orientado a la excelencia y la innovación.

Nuestra Visión

Es mejorar continuamente los servicios municipales y, al mismo tiempo, conseguir un municipio que atraiga nuevos proyectos para el futuro.

Queremos un municipio sostenible desde el punto de vista social, económico y medioambiental, mejorando el nivel de vida de las personas y asegurando el futuro de nuevos proyectos, de forma que las personas dispongan de servicios municipales a costes razonables.

Nuestros Valores

Creemos en un modelo de Ayuntamiento donde participe el vecindario, en un modelo de convivencia y de respeto, y de todos y todas con el medio ambiente.

Lideramos todas las iniciativas que aportan mejoras en el municipio.

Buscamos la cooperación y la alianza con otras Administraciones, en beneficio mutuo y colectivo de nuestros vecinos y vecinas.





Líneas de Actuación

- Mantener los compromisos con la ciudadanía a través de las Cartas de Servicios.
- Mejorar los estándares de calidad en la atención a las personas usuarias.
- Simplificar los procesos de la documentación y de los trámites.
- Responsabilidad y conciencia de costes.
- Implantar sistemas de gestión de calidad de los servicios que prestamos y de sus procesos, evaluando y certificando el contenido, especialmente de los relacionados con las personas usuarias de los servicios municipales.
- Impulsar las nuevas tecnologías en la gestión municipal para evitar pérdidas de tiempo y costes.

Servicios Legalmente Establecidos

El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar todos los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

El municipio de Alfafar tiene una población en torno a los 21.000 habitantes.

Por ello, el Ayuntamiento ejercerá en todo caso competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

- Tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad, y transporte colectivo urbano
- Policía Local, Protección civil, prevención y extinción de incendios.
- Urbanismo: planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística.
- Promoción y gestión de la vivienda de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera. Conservación y rehabilitación de la edificación.
- Protección y gestión del Patrimonio Histórico.
- Medio Ambiente Urbano: en particular, parques y jardines públicos, gestión de residuos sólidos y urbanos, y protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en zonas urbanas.





- Ferias, abastos, mercados, lonjas y comercio ambulante.
- Protección de la salubridad pública.
- Cementerios y actividades funerarias.
- Evaluación e información de situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en situación o riesgo de inserción social.
- Abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales.
- Promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre.
- Promoción de la cultura y equipamientos culturales.
- Información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.
- Participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperar con las Administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes. La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial.
- Promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Además los municipios, por sí mismos o asociados, deberían prestar en todo caso los siguientes servicios:

- En **todos** los municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, suministro domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas.
- En los municipios con población **superior a 5.000 habitantes**, a todo lo anterior se suma: parque público, biblioteca pública y tratamiento de residuos.

En los municipios con población **superior a 20.000 habitantes**, a todo lo anterior se suma: protección civil, evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.





Servicios Objeto de Compromisos

La implicación de la Organización ha sido total, dado el carácter transversal de algunos de los compromisos. Estos afectan de forma especial a los siguientes servicios:

- SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.).
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- MANTENIMIENTO.
- POLICÍA LOCAL.
- AEDL / COMERCIO.
- AEDL / EMPLEO Y FORMACIÓN.
- SERVICIOS SOCIALES.
- EDUCACIÓN.
- CULTURA, JUVENTUD, DEPORTES.
- TERCERA EDAD.
- IGUALDAD.
- BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS.
- MERCADOS.
- SANIDAD Y CONSUMO.
- COMPROMISOS DE CARÁCTER GENERAL.
- URBANISMO.
- NUEVAS TECNOLOGÍAS.
- ESTADÍSTICA.
- SECRETARÍA GENERAL.
- HACIENDA.



Derechos y Obligaciones de los/as Vecinos/as

- Ser elector/a y elegible, de acuerdo con lo que dispone la Legislación Electoral.
- Participar en la gestión municipal, de acuerdo con lo que disponen las Leyes y, en su caso, cuando los Órganos de Gobierno y la Administración Municipal pidan la colaboración con carácter voluntario de vecinos y vecinas. Existe un compromiso específico de elaborar un Reglamento de Participación Ciudadana, en el que ya se está trabajando.
- Utilizar, según su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Dirigir solicitudes a la Administración Municipal y ser informado en relación a los expedientes y documentación municipales, en el marco de las Leyes y según lo dispuesto en el artículo 105 de la Constitución.
- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las Leyes.

Formas de Colaboración Quejas y Sugerencias

Se ha establecido un procedimiento específico para la tramitación de las quejas y sugerencias que cualquier persona vecina del municipio pueda presentar, relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta de Servicios como al incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios.

Las quejas y sugerencias podrán ser presentados de forma presencial mediante instancia, u online mediante formulario web rellenado por la persona interesada, y será objeto de contestación personalizada en el plazo máximo de 20 días hábiles:

- Presencial: en el SAC (Servicio de Atención Ciudadana) ubicado en el Ayuntamiento (Plaça de l'Ajuntament nº 1) y en la oficina SAC del Barrio Orba (Pza. Poeta Miguel Hernández nº 4).
- Correo postal dirigido al Ayuntamiento de Alfafar (Plaça de l'Ajuntament nº 1, C.P. 46910 Alfafar – Valencia).





- A través de formulario web en **www.ealfafar.com**.

Asimismo, cualquier sugerencia se considerará y será tenida en cuenta en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta Carta de Servicios.

Formas de Participación Ciudadana

Todas las personas pueden colaborar en la mejora continua de los servicios objeto de esta Carta de Servicios, por los mismos medios indicados en el apartado de presentación **Formas de Colaboración Quejas y Sugerencias**. Todas estas aportaciones se considerarán y serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de futuras ediciones de la Carta de Servicios.

Medidas de Subsanación en caso de Incumplimiento de los Compromisos

Si por cualquier medio se detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la Unidad Responsable de la misma procederá, junto con el Servicio Responsable del compromiso en cuestión, a analizar las causas que lo han propiciado e implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento.

Las medidas correctoras adoptadas se comunicarán a la ciudadanía por alguno de los siguientes medios:

- Si los ciudadanos afectados por el incumplimiento fueran identificables: la acción correctora se les comunicará directamente (correo postal, e-mail, teléfono...).
- Si el incumplimiento afectase a una pluralidad indeterminada de personas: las medidas correctoras se comunicarán a la ciudadanía en la publicación semestral de resultados, y si la Unidad Responsable de la Carta de Servicios lo estimase oportuno, además mediante noticias o avisos en la Web Municipal **www.alfafar.es**.

Si el incumplimiento tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas pudieran subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso o incluso a su eliminación.





Normativa Reguladora

En desarrollo del mandato constitucional contenido en los artículos 9.3 y 103, y **sin ánimo exhaustivo, podemos citar como marco de actuación municipal:**

- Directivas y Reglamentos comunitarios.
- Constitución Española de 6 de diciembre de 1978.
- Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local.
 - Real Decreto 2568/1986 de 28 de noviembre, Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
 - Real Decreto 1372/1986 de 13 de junio, Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.
 - RD 1690/1986 Reglamento de Población y Demarcación.
- Real Decreto Legislativo 781/1986 por el que se aprueba el texto refundido de disposiciones vigentes de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- 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 3/2010 de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Ley 2/2011 de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Haciendas Locales.
 - Decreto 500/1990, Reglamento Presupuestario.
- Ley Orgánica 2/2012 de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera (modificada por la Ley Orgánica 4/ 2012).
 - Orden 2105 /2012, que desarrolla las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012 de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, derivadas del principio de transparencia como base del funcionamiento de las Administraciones Públicas.
- Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, y Ley 15/2010 de 5 de julio, de modificación de aquella.
- Ley 47/2003 Ley General Presupuestaria.
- Ley 58/2003 Ley General Tributaria.
- Ley 38/2003 General de Subvenciones
- Ley 17/2009, de 23 noviembre sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio.



- Ley 25/2009 de 22 de diciembre, de Modificación de diversas Leyes para su Adaptación a la Ley sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio (Ley Omnibus).
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
 - Reglamento de Valoraciones de la Ley de Suelo, aprobado por Real Decreto 1492/2011.
- Ley Expropiación Forzosa de 16 de diciembre de 1954.
 - Reglamento Expropiación Forzosa (Decreto 26 abril 1957).
- Real Decreto Legislativo 1/2004. Texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario de 5 de marzo.
- Real Decreto 458/72, sobre Liberalización de Expropiaciones Urbanísticas.
- Ley 1/98 de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas Urbanísticas y de la Comunicación, modificada por Ley 9/2001.
- LOFCE. Ley 3/2004 de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación.
- Ley 8/2004 de 20 de octubre, de la Vivienda de la Comunidad Valenciana.
- Ley 6/2011 de Movilidad de la Comunitat Valenciana.
- Ley 14/2010 de Espectáculos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.
- Ley 8/2012, que regula los Organismos de Certificación Administrativa (OCA).
- Ley 5/2014 de 25 de julio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunitat Valenciana (LOTUP).
- Ley 6/2014 de 25 de julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/1983 de 23 de novembre, d'Ús i Ensenyament del Valencià
- Ley 27/2013 de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.
- Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley Orgánica 9/2013 de 20 de diciembre, de Control de la Deuda Comercial en el Sector Público.
- Ley 25/2013 de 27 de diciembre, de Impulso de la Factura Electrónica y Creación del Registro Contable de Facturas en el Sector Público.
- Ley 9/2014 Ley General de Telecomunicaciones.
- El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE del 4 de marzo de 1996).
- Real Decreto 2612/1996, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio.
- Resolución de 21 de julio de 1997, de la Subsecretaría, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 4 de julio de la Presidenta del Instituto Nacional de Estadística y del Director general de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones.





- Resolución de 9 de abril de 1997, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 1 de abril, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y del director general de la Cooperación.
- RD 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- Resolución de 28 de abril de 2003, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprueban los programas y aplicaciones informáticas para la consulta de los datos catastrales y la obtención de certificados catastrales.
- Resolución de 29 de marzo de 2005, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprueba el régimen de establecimiento y funcionamiento de los Puntos de Información Catastral.
- Resolución de 24 de noviembre de 2008, de la D.G. del Catastro. Autorización de la D.G. del Catastro, del 15 de noviembre de 2007, autorizando el (PIC) de Alfafar.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- Decreto 233/2009, de 18 de diciembre, del Consell.
- Ley 30/2007, 30 Octubre (LCSP).
- Orden 62/2012, 28 Septiembre, reguladora para la contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local, ejercicio 2012.
- Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la C.V.
- Orden de 9 de abril de 1990, de la Consellería de Trabajo y Seguridad Social, por la que se desarrolla el Decreto 40/1990, de 26 de febrero, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre Registro, Autorización y Acreditación de los S.S de la C.V.
- ORDEN 12/2012, de 28 de diciembre, de la Consellería de Bienestar Social, de ayudas en materia de servicios sociales para el ejercicio 2013.
- SEAFI's: Servicios Especializados de Atención a familias con menores en situación de riesgo y con medidas jurídicas de protección (SEAFI's).
- Ley 12/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana.
- ORDEN 23/2011, de 29 de diciembre, de la Consellería de Justicia y Bienestar Social, por la cual se regulan y convocan ayudas dirigidas a programas de atención a menores en situación de riesgo y con medidas jurídicas de protección, para el año 2013.
- Ley 39/2006, de 14 de Diciembre de promoción a la Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- R.D. Ley 20/2012 de 13 de Julio, y su corrección de errores BOE de 19 de julio de 2012 y Acuerdo de 10 de julio de 2012 del Consejo Territorial.
- ORDEN de 11 de enero de 2001, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula la tarjeta de estacionamiento para vehículos que transportan personas con movilidad reducida, y se establecen las condiciones para su concesión.
- Ley de subvenciones 30/2007.



- ORDEN 17/2010, de 14 de julio, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el Carnet Jove en la Comunitat Valenciana. (Derogado el capítulo I y el artículo 8 por el DECRETO 86/2015, de 5 de junio, del Consell, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 18/2010, de 30 de diciembre, de la Generalitat, de Juventud de la Comunitat Valenciana).
- RESOLUCIÓN de 21 de marzo de 2011, de la Dirección General del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se autoriza la unidad registral telemática del Institut Valencià de la Joventut.Generalitat Jove y su puesta en marcha con la presentación telemática del compromiso de adhesión de personas físicas o jurídicas a la Red del Carnet Jove.
- DECRETO 86/2015, de 5 de junio, del Consell, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 18/2010, de 30 de diciembre, de la Generalitat, de Juventud de la Comunitat Valenciana.
- Ley 18/2010 de 30 de diciembre, de la Generalitat, de Juventud de la Comunidad Valenciana, y el Decreto 86/2015, de 5 de junio, del Consell, por el que se desarrolla reglamentariamente la citada Ley.
- LEY 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat Valenciana, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.
- Ley 8/2003 de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Real Decreto 951/2005, de mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Decreto 165/2006, que regula las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y organizaciones de la Generalitat (aplicado a la Administración Local).
- Ley Urbanística Valenciana 16/2005, del 30 de diciembre.
- Real Decreto Ley 8/2011, de 1 de julio.
- Agenda digital para España del consejo de Ministros de 15 febrero de 2013.
- Ley 37/2007 de 16 de noviembre, sobre la Reutilización de la Información en el Sector Público.
- Ordenanzas y Reglamentos Municipales en www.alfafar.es.





Nuestros Compromisos

		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfàfar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.)			
1	SAC.1.	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo medio de espera para ser atendido en el Servicio de Atención al Ciudadano será inferior a 10 minutos. El tiempo máximo de espera en ningún caso será superior a 20 minutos. 	Cálculo de la media del tiempo de espera de las personas y el porcentaje de personas cuyo valor de espera ha sido superior a 20 minutos.
2	SAC.2	<ul style="list-style-type: none"> Certificados de Empadronamiento. Se entregarán <u>en el acto</u> si se solicita de forma presencial. 	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.
3	SAC.3	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de documentos a los/las ciudadanos/as. Se entregarán <u>en el acto</u> si se personan en el SAC: <ul style="list-style-type: none"> Duplicados de los recibos, liquidaciones y cualquier documento de cobro tanto en voluntaria como en ejecutiva. Los justificantes de pago de deudas. Listados sobre las deudas pendientes con el Ayuntamiento. Los certificados catastrales de bienes inmuebles. 	Número de documentos facilitados en los plazos previstos.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
4	PAR.1	<ul style="list-style-type: none"> Fomento y difusión de la participación ciudadana en los asuntos públicos. Se realizará como mínimo <u>3 campañas</u> al año. 	Número de campañas realizadas al año.
5	PAR.2	<ul style="list-style-type: none"> Creación del Consejo Local de Deportes, donde toda la ciudadanía podrá aportar ideas y proyectos para mejorar la participación deportiva en el municipio. 	Acuerdo del Pleno y publicación en el BOP.





		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfàfar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
MANTENIMIENTO			
6	MAN.1	<ul style="list-style-type: none"> Deficiencias en vía pública. Las respuestas a los avisos sobre deficiencias en vía pública comunicadas en los Puntos de Información, Policía Local y Oficina de Mantenimiento, se contestarán en el plazo máximo de <u>72 horas</u> desde la puesta en conocimiento por el interesado*. <i>*Se entenderá por deficiencia el estado anormal de la vía pública derivado del uso, obsolescencia u otros motivos. Serán consideradas deficiencias en todo caso las relativas a desperfectos en las aceras, asfaltado de calles, insuficiencia y/o deterioro de alumbrado público y semafórico y otras análogas. Las deficiencias manifestadas por escrito no son objeto de éste compromiso: se considerarán quejas y/o sugerencias y seguirán el procedimiento GEN.1.</i> 	Número de avisos atendidos en plazo.
7	MAN.2	<ul style="list-style-type: none"> El Ayuntamiento repondrá las lámparas fundidas en el plazo máximo de <u>72 horas</u> desde la recepción del aviso. 	Número de avisos atendidos en plazo.
8	MAN.3	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración, ejecución y difusión en la página web del ayuntamiento en el <u>1er trimestre</u> del año de 1 PLAN DE PODAS ANUAL. 	Aprobación del Plan de Podas dentro del plazo y la ejecución en los plazos que implica el plan.
POLICÍA LOCAL			
9	POL.1	<ul style="list-style-type: none"> Actuaciones urgentes*. Personación en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación urgente en un máximo de <u>9 minutos</u>. <i>*Actuaciones urgentes: aquéllas que supongan riesgo para personas y/o bienes.</i> 	Número de requerimientos atendidos en plazo.
10	POL.2	<ul style="list-style-type: none"> Personarse en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación no urgente* en un máximo de <u>15 minutos</u>, en caso de previsión de demora, se informará al requirente del motivo y tiempo aproximado de respuesta. <i>*Actuaciones no urgentes: Aquéllas que no supongan riesgo para personas y/o bienes.</i> 	Número de requerimientos atendidos en plazo o comunicados en plazo.
11	POL.3	<ul style="list-style-type: none"> Violencia de género. Iniciar contactos con las víctimas de violencia de género a las que se les ha dictado una orden de alejamiento, en el plazo máximo de <u>48 horas</u> desde la recepción de dicha orden, e inicio de su seguimiento. 	Número de contactos y seguimientos realizados en plazo.
12	POL.4	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de mediación policial. Intervenir en conflictos privados a través del servicio de mediación policial como máximo en <u>6 días hábiles</u> desde la entrada del requerimiento. 	Número de intervenciones dentro del plazo.
13	POL.5	<ul style="list-style-type: none"> Campañas sobre actuaciones policiales. Realizar al menos <u>8 campañas</u> sobre actuaciones policiales (Tráfico, Seguridad, violencia de género...) diferentes a lo largo del año. 	Número de campañas realizadas en plazo.



		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfajar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
AEDL / COMERCIO			
14	COM.1	<ul style="list-style-type: none"> Difusión de una Guía Comercial que se actualice <u>anualmente</u>. 	Acreditación de la difusión de la guía comercial actualizada.
15	COM.2	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un programa anual de actividades dinamizadoras y/o formativas del pequeño comercio y del sector de la hostelería, con un mínimo de <u>3 actividades</u> anuales. 	Número de actividades realizadas en el año.
AEDL / EMPLEO Y FORMACIÓN			
16	EMP.1	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de orientación e inserción laboral. Las solicitudes de <u>cita previa</u> se atenderán en un plazo máximo de <u>15 días hábiles*</u>. <i>*Como el servicio del Barrio Orba tiene menos atención, en el caso de estar todas las fechas ocupadas en menos de 15 días, se da opción de derivar el mismo a la AEDL de San Jorge.</i> 	Número de solicitudes de orientación atendidas en plazo.
17	EMP.2	<ul style="list-style-type: none"> Suscribir al menos <u>1 convenio de colaboración</u> al año, en materia de inserción laboral con empresas. 	Número de convenios suscritos en plazo. No contabilizarán las renovaciones.
18	EMP.3	<ul style="list-style-type: none"> Realizar al menos <u>3 acciones formativas</u> al año, dirigidas a las personas desempleadas. 	Número de actividades realizadas en el año.
19	EMP.4	<ul style="list-style-type: none"> Poner a disposición de la población el servicio de Aula Web con <u>11 equipos informáticos</u>, con conexión a internet para la búsqueda de empleo. 	Efectiva implantación de los equipos informáticos.



		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfafar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
SERVICIOS SOCIALES			
20	SS.1	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la intervención social, en un plazo máximo de <u>48 horas</u>, de los casos urgentes de violencia de género, maltrato a menores y personas dependientes. 	Número de casos atendidos en el plazo.
21	SS.2	<ul style="list-style-type: none"> Ser atendidos por el Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento de los Servicios Sociales Generales en un máximo de <u>20 días hábiles</u>, desde la petición de cita previa. 	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo.
22	SS.3	<ul style="list-style-type: none"> Ser atendidos por el Servicio Especializado de Atención a la Familia y a la Infancia en menos de <u>15 días hábiles</u>, desde la derivación de la solicitud desde los Servicios Sociales Generales. 	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo.
23	SS.4	<ul style="list-style-type: none"> Ser atendidos por la Unidad de Atención a la Dependencia en un máximo de <u>15 días hábiles</u>, desde la petición de cita previa. 	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo.
24	SS.5	<ul style="list-style-type: none"> Iniciar las intervenciones familiares en menos de <u>10 días hábiles</u>, desde la notificación y/o detección de situaciones de riesgo en menores. 	Número de intervenciones realizadas en plazo.
25	SS.6	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar, tramitar y resolver, incluyendo el pago de ayudas municipales de emergencia social en un plazo máximo de <u>30 días hábiles</u>. 	Número de pagos realizados en plazo.
26	SS.7	<ul style="list-style-type: none"> Resolver las solicitudes de Atención Domiciliaria en el plazo máximo de <u>1 mes</u>, incluyendo el traslado de la resolución a la persona interesada. 	Número de solicitudes resueltas en plazo.
27	SS.8	<ul style="list-style-type: none"> La resolución y envío de notificación de la concesión de la Tarjeta de Aparcamiento para Personas con Movilidad Reducida en un máximo de <u>20 días hábiles</u>. 	Número de envíos realizados en plazo.



		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfajar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
EDUCACIÓN			
28	EDU.1	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar, tramitar y resolver el derecho a percibir las ayudas municipales de material escolar (bono escolar) de forma generalizada y de oficio (no han de presentar solicitud) a todas las <u>personas empadronadas en Alfajar</u>, que se encuentren cursando los ciclos de Infantil, Primaria y Secundaria en centros educativos públicos o concertados, independientemente del municipio donde estén realizando los estudios. 	Número de beneficiarios que reúnen los requisitos del compromiso y número de bonos escolares emitidos.
29	EDU.2	<ul style="list-style-type: none"> Realización de al menos <u>1 actividad</u> al año, para reconocer a los estudiantes empadronados en el municipio y que cursen estudios de Educación Primaria, Secundaria y Bachillerato en centros públicos y concertados de éste y que obtengan mención honorífica y premios extraordinarios al rendimiento académico, de acuerdo con la normativa específica vigente de la Generalitat Valenciana. 	Número de actividades de reconocimiento realizadas en plazo.
CULTURA, JUVENTUD, DEPORTES			
30	CUD.1	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de ocupación de espacios culturales, deportivos y juveniles, e infraestructuras, realizadas por las asociaciones, para celebrar actos. Se contestará en un máximo de <u>10 días hábiles</u>. 	Número de solicitudes contestadas en plazo.
31	CUD.2	<ul style="list-style-type: none"> Expedir <u>en el acto</u> el Carnet Jove a todos aquellos jóvenes entre 14 y 30 años que lo soliciten. 	Número de carnets entregados en plazo.
32	CUD.3	<ul style="list-style-type: none"> Implementar al menos <u>1 acción formativa</u> para la promoción del asociacionismo juvenil para la futura creación del Consell Local de la Joventut. 	Número de acciones formativas realizadas.



		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfajar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
TERCERA EDAD			
33	TER.1	<ul style="list-style-type: none"> Realizar al menos <u>8 talleres formativos y 8 actividades</u> del programa de ocio y cultura, dirigidas a personas mayores. 	Número de talleres formativos y actividades realizados en plazo.
IGUALDAD			
34	IGU.1	<ul style="list-style-type: none"> Realización de al menos <u>2 actividades formativas</u> en materia de igualdad y prevención de violencia de género para entidades representantes del Consell Municipal de la Dona. 	Número de actividades formativas realizadas.
35	IGU.2	<ul style="list-style-type: none"> Realización de <u>1 programa</u> sociocultural que promueva la igualdad entre hombres y mujeres, que incluya al menos <u>8 actividades anuales</u>. 	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración del plan. Número de actividades realizadas.
BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS			
36	BIB.1	<ul style="list-style-type: none"> Alta como socio de la biblioteca <u>en el acto</u>, con préstamo bibliotecario <u>inmediato</u>. 	Número de altas realizadas en el acto.
37	BIB.2	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar y resolver las peticiones de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de <u>7 días hábiles</u>, incluyendo la entrega a la persona solicitante (Red de Lectura Pública Generalitat Valenciana). 	Número de peticiones de préstamos interbibliotecarios resueltos en plazo.
38	BIB.3	<ul style="list-style-type: none"> Aviso mediante <u>2 llamadas telefónicas</u>, de la reserva de libros en el plazo máximo de <u>2 días hábiles</u>, a partir del momento de su disponibilidad en las bibliotecas municipales. 	Número de reservas avisadas en plazo.



		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfàfar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
MERCADOS			
39	MERCA.1	<ul style="list-style-type: none"> Promover y dinamizar el mercado municipal sedentario y no sedentario mediante la realización de al menos <u>4 actividades</u> anuales. 	Número de actividades realizadas en plazo.
SANIDAD Y CONSUMO			
40	SANCO.1	<ul style="list-style-type: none"> Realización de al menos <u>3 campañas</u> anuales de dinamización del Servicio Municipal de Información al Consumidor (SMIC). 	Número de campañas realizadas.
41	SANCO.2	<ul style="list-style-type: none"> Realización de al menos <u>2 campañas</u> anuales en materia de Sanidad Animal. 	Número de campañas realizadas.
COMPROMISOS DE CARÁCTER GENERAL			
42	GEN.1	<ul style="list-style-type: none"> Quejas y sugerencias. Las respuestas a las quejas o sugerencias de cualquier servicio municipal se transmitirán a la persona interesada en un plazo máximo de <u>20 días hábiles</u>. 	Número de quejas cuya contestación es transmitida al ciudadano en plazo.
43	GEN.2	<ul style="list-style-type: none"> Ordenanzas y Reglamentos municipales actualizados, se publicarán en la Web Municipal en el plazo máximo de <u>5 días hábiles</u> desde su entrada en vigor. 	Número de publicaciones realizadas en plazo.





		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfajar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
URBANISMO			
44	URB.1	<ul style="list-style-type: none"> • Retirada de muebles y enseres. Se retirarán en el plazo máximo de <u>4 días hábiles</u> desde la solicitud de retirada. 	Número de recogidas realizadas en plazo.
45	URB.2	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias* de Edificación (Obras Mayores). La resolución y envío de su notificación se realizará en un plazo máximo de <u>40 días** hábiles</u>. <i>*La Licencia se entiende de Obra Mayor sin actividad en tanto que caso de existir ésta, bloquea la posibilidad de aplicar la reducción propuesta, pues la complejidad de este otro procedimiento lo impide. La Ley 2/2006, concede un plazo de tramitación de 6 meses por ello (reducción del plazo legal de 2 meses, y al margen del efecto negativo del silencio, art. 23 RD-Ley 8/2011). **Los 40 días a computar, se entiende referidos a las actuaciones de la Administración (no computa los que depende de subsanaciones y otras actuaciones imputables al interesado).</i> 	Número de expedientes resueltos y notificaciones enviadas en plazo.
46	URB.3	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar anualmente al menos <u>1 campaña</u> de divulgación de movilidad urbana sostenible, a fin de concienciar la reducción del uso de vehículo privado a motor. 	Número de campañas realizadas.
47	URB.4	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y Certificados Urbanísticos. Se emitirán y enviarán a la persona interesada en el plazo máximo de <u>15 días hábiles</u>. 	Número de informes y certificados emitidos y enviados en plazo.
NUEVAS TECNOLOGÍAS			
48	NTEC.1	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar <u>1 trámite</u> nuevo online a la Sede Electrónica. 	Número de trámites nuevos implantados.
49	NTEC.2	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar <u>1 punto</u> nuevo de acceso wifi público para la ciudadanía en dependencias municipales. 	Número de puntos nuevos de acceso wifi implantados.
50	NTEC.3	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar anualmente al menos <u>1 campaña</u> de divulgación de e-Administración. 	Número de campañas de divulgación en plazo.





		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfafar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
ESTADÍSTICA			
51	EST.1	<ul style="list-style-type: none"> Publicar en la Web Municipal al menos 1 indicador sobre la calidad de vida: salud (agua, aire...), educación, seguridad, gobernanza... 	Número de publicaciones anuales.
52	EST.2	<ul style="list-style-type: none"> Realizar al menos <u>1</u> campaña de divulgación referente a Transparencia Municipal. 	Número de campañas realizadas.
SECRETARÍA GENERAL			
53	SEC.1	<ul style="list-style-type: none"> Publicar en la Web Municipal del Ayuntamiento, el orden del día de las sesiones del Ayuntamiento Pleno <u>el mismo día</u> que se convoquen, así como en la Sede Electrónica. 	Número de publicaciones en la web realizadas en plazo, así como en la Sede Electrónica.
54	SEC.2	<ul style="list-style-type: none"> Publicar en la Web Municipal del Ayuntamiento, del extracto de los acuerdos adoptados por el Ayuntamiento Pleno en el plazo de <u>10 días hábiles</u> desde la celebración de la sesión correspondiente. 	Número de publicaciones en la web realizadas en plazo.
55	SEC.3	<ul style="list-style-type: none"> <u>Aprobar</u> la Ordenanza de Transparencia y Acceso a la Información, para potenciar el compromiso del Ayuntamiento con la transparencia en la gestión municipal. 	Publicación en el BOP anuncio con la aprobación definitiva y texto íntegro de la Ordenanza.
56	SEC.4	<ul style="list-style-type: none"> Realizar al menos <u>1 acción formativa</u> a las asociaciones, para explicar las obligaciones documentales y mejorar su gestión. 	Número de actividades formativas realizadas.





		Estos son nuestros compromisos con la ciudadanía de Alfafar	Para garantizar su cumplimiento medimos:
HACIENDA			
57	HAC.1	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificaciones fiscales. Se publicarán <u>todas</u> las bonificaciones en la Web Municipal <u>antes del día 15 de enero.</u> 	Publicación en la Web Municipal dentro del plazo.
58	HAC.2	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario de las personas contribuyentes. Se publicará en la Web Municipal, <u>antes del 15 de enero.</u> 	Publicación en la Web Municipal dentro del plazo.
59	HAC.3	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de tributos en 10 mensualidades sin interés. Se concederán <u>en el acto</u> todas las solicitudes de fraccionamiento de pago en 10 mensualidades sin interés, de los siguientes tributos de vencimiento periódico: IBI, IVTM, IAE y Vados. 	Número de solicitudes realizadas en plazo y concesiones realizadas.
60	HAC.4	<ul style="list-style-type: none"> • Descuento del 5 % del pago de tributos domiciliados. Se concederá <u>a todos</u> los recibos pagados mediante domiciliación bancaria de los siguientes tributos de vencimiento periódico: IBI, IVTM, IAE, Vados y Mercados, con un límite 30€ por recibo. 	Número de cobros domiciliados bonificados.



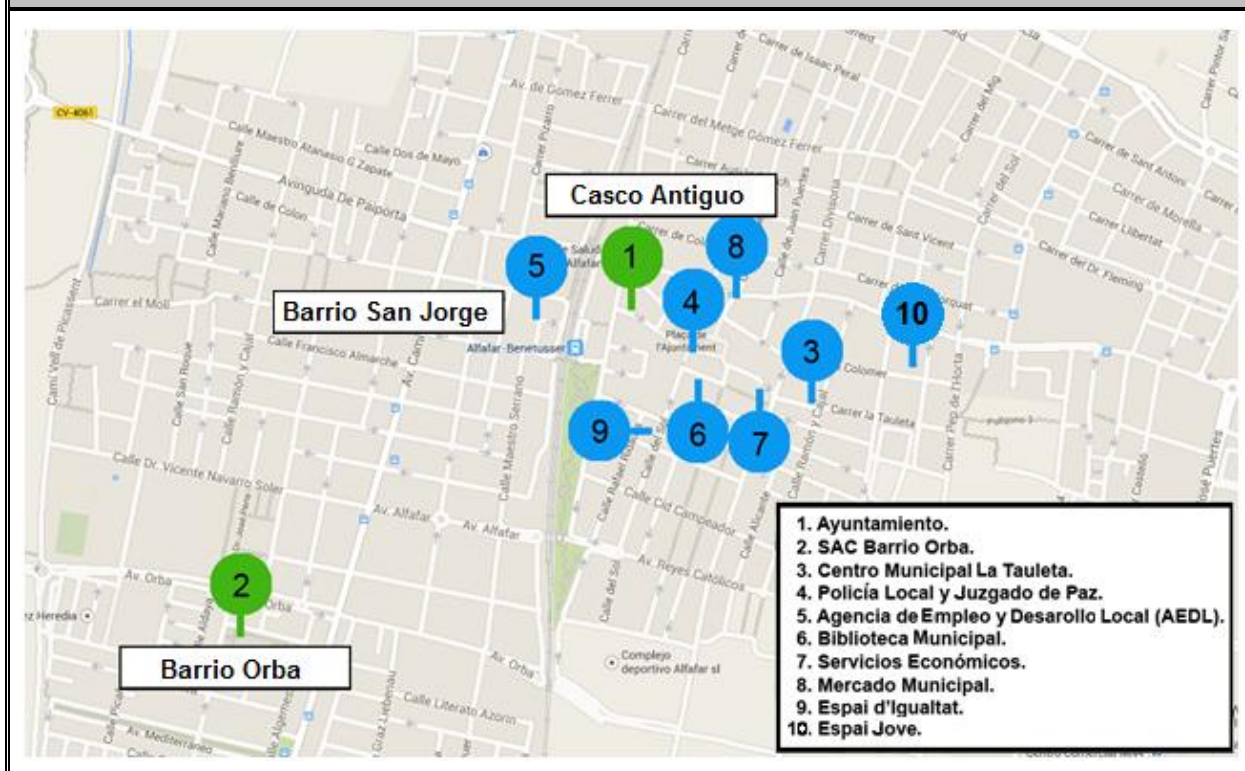


Entrada en Vigor, Seguimiento y Publicidad

Estos compromisos tienen validez desde el 1 de enero de 2017 hasta el 28 de febrero de 2017.

La comunicación del cumplimiento de los compromisos para 2016 y sucesivas ediciones de la Carta de Servicios, se realizará con periodicidad semestral mediante publicación de los resultados en la Web Municipal del Ayuntamiento de Alfafar www.alfafar.es.

Ubicación de los Servicios Objeto de Compromisos





Direcciones, Horarios de Atención y Accesos

Direcciones	Horarios	Accesos
<p><u>Sede Central Casco Antiguo:</u> Plaça de l'Ajuntament nº 1 46910 Alfafar (Valencia)</p> <p><u>Barrio Orba:</u> Plaza Poeta Miguel Hernández nº4 46910 Alfafar (Valencia)</p> <p><u>Otras direcciones de interés en:</u> Web: www.alfafar.es Teléfono: 963182126 Fax: 963186035</p>	<p><u>Mañanas:</u> De lunes a viernes de 9h a 14:30h.</p> <p><u>Tardes*:</u> Martes y jueves de 16:30h a 19h.</p> <p><u>Sábados*:</u> De 9h a 13h.</p> <p>*A excepción de horario de verano.</p>	<p><u>Carretera</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • V-31 Enlaza a A-7 y a AP-7 a la altura de Silla con Valencia. • N-340 Antiguo Camino Real de Valencia a Madrid. • CV-401 Enlaza Alfafar con El Saler y la CV-500. <p><u>Ferrocarril</u> (Cercanías RENFE-Adif).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea C1 València-Gandía. • Línea C2 València-Xàtiva-Alcudia de Crespins. <p><u>Autobús</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 27 de EMT. • Línea 183 de Herca. • Líneas de Picassent, Silla y Albal de Auvaca.

DIRECCIONES Y HORARIOS DE LOS CENTROS QUE PRESTAN SERVICIOS DE LA CARTA

CENTRO 1: Ayuntamiento de Alfafar

DIRECCIÓN:	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Atención Ciudadana (S.A.C.)	
Plaça de l'ajuntament nº1. 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182126 Apt. de Correos: 204 www.alfafar.es	<p><u>Horario de Invierno Casco Antiguo</u> De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. Martes y jueves: de 16:30h a 19h. Sábado: de 9h a 13h.</p>	<p><u>Horario de Verano Casco Antiguo</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. Martes: de 16:30h a 19h.</p>

CENTRO 2: Edificio Atención Ciudadana (S.A.C.) Barrio Orba

DIRECCIÓN:	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Atención Ciudadana (S.A.C.)	
Plaça Poeta Hernández, 4, 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963897803 www.alfafar.es	<p><u>Horario de Invierno Barrio Orba</u> De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. Martes y jueves: de 16:30h a 19h.</p>	<p><u>Horario de Verano Barrio Orba</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) De lunes a viernes: de 9h a 14:30h. Martes: de 16:30h a 19h.</p>

CENTRO 3: Centro Municipal La Tauleta

DIRECCIÓN:	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:	
C/La Tauleta nº 36 y 38 46910 - ALFAFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182436 www.alfafar.es	<p><u>Servicios Sociales Generales:</u> de lunes a viernes, de 8h de 15h.</p> <p><u>SEAFI:</u> de lunes a viernes, de 8h a 15h. Martes y jueves, de 16:30h a 20h.</p> <p><u>Dependencia:</u> de lunes a viernes, de 8h de 15h.</p> <p><u>Educación:</u> de lunes a viernes, de 8h de 15h.</p> <p><u>Igualdad, Tercera Edad, Sanidad:</u> de lunes a viernes, de 8h de 15h.</p> <p><u>Mantenimiento:</u> de lunes a viernes, de 9h de 14h.</p>	



DIRECCIONES Y HORARIOS DE LOS CENTROS QUE PRESTAN SERVICIOS DE LA CARTA	
CENTRO 4: Edificio Policía Local	
DIRECCIÓN: C/Isaac Peral nº 42, 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182440 www.alfafar.es	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a domingo, ambos inclusive. 24 horas ininterrumpidamente.
CENTRO 5: Agencia de Empleo y Desarrollo Local (y CENTRO 2)	
DIRECCIÓN: Plaça Corts Valencianes s/n (Barrio San Jorge) 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA) Teléfono (cita previa): 963182448 www.alfafar.es www.portaldelcomerciante.com	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: <u>EMPLEO: con cita previa</u> Lunes y Jueves de 10h a 13h en AEDL Plaça Corts Valencianes s/n (Barrio San Jorge). Martes de 10h a 13h en S.A.C. Plaza Poeta Miguel Hernández nº 4 (Barrio Orba). <u>EMPRENDEDORES: con cita previa</u> Viernes de 10h a 13h en AEDL Plaça Corts Valencianes s/n (Barrio San Jorge).
CENTRO 6: Biblioteca Pública (y Agencia de Lectura CENTRO 2)	
DIRECCIÓN: C/Ortega y Gasset nº 2 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182439 www.alfafar.es	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Biblioteca Central (Casco Antiguo) <u>Horario de Invierno</u> De lunes a viernes: de 10:30h a 14h. De lunes a viernes: de 16:30h a 20h. <u>Horario de Verano</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) De lunes a viernes: de 10:30h a 14h. Martes: de 17h a 20h.
DIRECCIÓN: C/Aldaya nº 8 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA) Teléfono: 963753283 www.alfafar.es	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Agencia de Lectura (Barrio Orba) <u>Horario de Invierno</u> De martes a viernes: de 10:30h a 13:30h. De lunes a viernes: de 16:30h a 20h. <u>Horario de Verano</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) De lunes a viernes: de 10:30h a 14h. Martes: de 17h a 19:30h.
CENTRO 7: Edificio Área Económica	
DIRECCIÓN: Placeta del Forn nº 4, 46910 – ALFÀFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182126 www.alfafar.es.	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a jueves: de 9h a 14:30h. Viernes: de 9h a 14h.
CENTRO 8: Mercado Municipal	
DIRECCIÓN: C/Julio Colomer nº2, 46910 – ALFÀFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182126 – Extensión: 2304 www.alfafar.es	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a viernes: de 11h a 13:30h.
CENTRO 9: Espai d'Igualtat	
DIRECCIÓN: C/del Sol nº 10, 46910 – ALFÀFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182126 – Extensiones: 2030 y 2113 www.alfafar.es	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a jueves: de 9h a 14:30h. Viernes: de 9h a 14h.
CENTRO 10: Espai Jove	
DIRECCIÓN: C/Plaça Sequer de Nelot s/n, 46910 – ALFÀFAR (VALENCIA) Teléfono: 963182438 – Extensión: 2303 www.alfafar.es	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Martes y jueves: de 10:30h a 15h. De lunes a viernes: de 16h a 21h.





Unidad Responsable de la Carta de Servicios:

Concejalía de Calidad



Carta de Servicios

