

CARTA DE SERVICIOS

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO



PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ATENCIÓN CIUDADANA

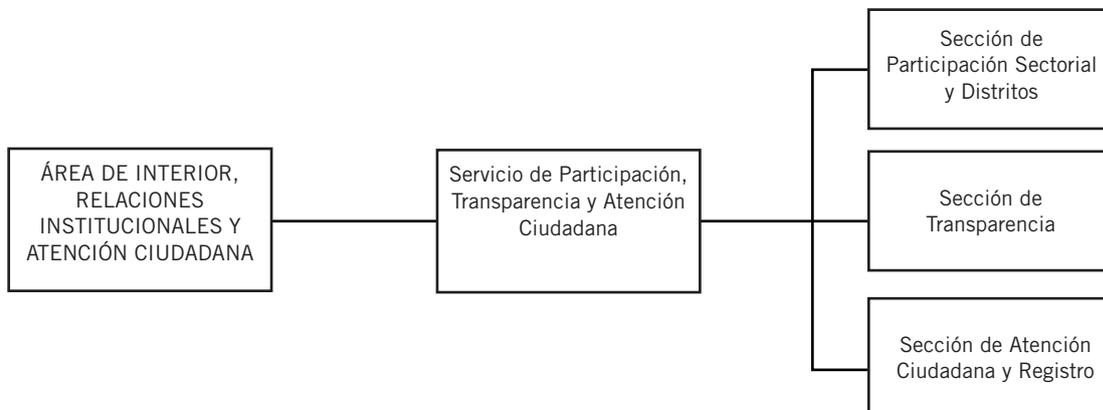
INFORMACIÓN GENERAL

1. Objetivos principales del Servicio

- Promover mecanismos que faciliten la relación entre los/as ciudadanos/as y el Ayuntamiento, fomentar el asociacionismo y la participación ciudadana, y apoyar los distritos como órganos de gestión municipal descentrada.
- Instaurar los sistemas y procesos que aseguren la transparencia de la información municipal, y el acceso de todas las personas a los contenidos de la actividad administrativa.
- Velar por la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales, dando cumplimiento a la normativa que regula esta materia.
- Atender el Registro General de entrada de documentos, tanto en soporte físico como electrónico, incluyendo el apoyo específico necesario a los usuarios del Portal del Ciudadano, y cursar las notificaciones en papel dirigidas a personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración.

- Poner en marcha oficinas y servicios de atención ciudadana en el municipio, utilizando los distintos canales existentes para facilitar la comunicación

2. Organigrama del Servicio



3. Máximos responsables y sedes administrativas



- Concejal de Gobierno de Interior, Relaciones Institucionales y Atención Ciudadana: D. Mario Arias Navia. Dirección: Casa Consistorial, 1ª planta. Plaza de la Constitución, 1 - 33009 OVIEDO. Teléfono: 985981800; Ext.: 2163. Correo electrónico: mario.arias@oviedo.es

- Jefe de Servicio de Participación, Transparencia y Atención Ciudadana: D. Camilo López Pérez. Dirección: Plaza de la Constitución, 4, 2ª planta - 33009 OVIEDO. Teléfono: 985981800; Ext.: 2691. Correo electrónico: camilo@oviedo.es

- Jefe de Sección de Participación Sectorial y Distritos: D. Iván Toraño Suárez. Dirección: Plaza de la Constitución, 4, 2ª planta. 33009 OVIEDO. Teléfono: 985 981800; Ext.: 2681. Correo electrónico: ivants@oviedo.es

4. Normativa de aplicación

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- 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.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno.
- Ley del Principado de Asturias 8/2018, de 14 de septiembre, de Transparencia, Buen Gobierno y Grupos de Interés
- Reglamento orgánico de Participación ciudadana del Ayuntamiento de Oviedo.
- Reglamento orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

- Ordenanza por la que se regula el régimen general de subvenciones del Ayuntamiento de Oviedo. Anexo “Subvenciones en régimen de concurrencia competitiva para entidades sin ánimo de lucro destinadas a proyectos de participación ciudadana”.
- Ordenanza municipal de Transparencia, Acceso a la información y reutilización.
- Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Oviedo

SERVICIOS PRESTADOS Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Servicios prestados

1.1 Desde la Sección de Participación Sectorial y Distritos

- Apoyo a los distritos y asesoramiento jurídico a sus órganos de gestión (el Presidente y el Vicepresidente de Distrito) y de participación (el Consejo de Distrito).
- Programas de subvenciones y otras actuaciones de promoción en materia de asociacionismo y participación ciudadana, como el programa de voluntariado del Albergue Municipal de Animales de Oviedo, y el servicio de asesoramiento jurídico a las asociaciones.
- Mantenimiento y gestión del Registro de Entidades Ciudadanas (altas, bajas, modificaciones y renovaciones) [\(ENLACE\)](#)
- Portal Oviedo Participa [\(ENLACE\)](#)
- Gestión de procesos participativos y encuestas ciudadanas [\(ENLACE\)](#)

1.2 Desde la Sección de Transparencia

- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Oviedo [\(ENLACE\)](#)
- Tramitación de expedientes de Acceso a la información pública [\(ENLACE\)](#)
- Tramitación de los expedientes de derechos de las personas en materia de protección de datos [\(ENLACE\)](#)
- Apoyo al Delegado de Protección de Datos e interlocución con la Agencia Española de Protección de Datos.
- Mantenimiento y gestión del Registro de Actividades del Tratamiento.

1.3. Desde la Sección de Atención Ciudadana y Registro

- Recepción de los documentos presentados en papel por los/as ciudadanos/as, digitalización y devolución inmediata de los mismos (salvo problemas técnicos), registro para el Servicio municipal que corresponda, y entrega al interesado del justificante acreditativo de la anotación efectuada.
- Recepción de los documentos que se presenten por vía telemática, a través del Portal del Ciudadano, plataforma ORVE y otros canales admitidos por la normativa vigente, redirigiendo los mismos al Servicio que corresponda para su tramitación.
- Registro de salida y remisión a través de la plataforma ORVE de escritos dirigidos a otras Administraciones, presentados por los/as ciudadanos/as o procedentes de los propios Servicios municipales.
- Coordinación de los distintos Registros Auxiliares del Ayuntamiento de Oviedo, incluyendo la tramitación de las autorizaciones de acceso necesarias.

- Expedición y entrega a los/as ciudadanos/as de volantes de empadronamiento en el Registro Auxiliar de La Corredoria.
- Asesoramiento y asistencia a las personas físicas y jurídicas para relacionarse electrónicamente con la Administración, en particular en la presentación de documentos y en la cumplimentación de los escritos que aquellas deseen registrar.
- Información a la ciudadanía sobre los distintos trámites municipales y sobre el emplazamiento, competencia y funciones de los Servicios municipales.
- Atención telefónica, presencial y telemática de consultas que planteen los/as ciudadanos/as.
- Correo electrónico general (ayuntamiento@oviedo.es) y Canal de denuncias e incidencias Xperta ([ENLACE](#))
- Atención ciudadana a través de todos los canales existentes: presencial, telefónico, correo electrónico, web y cualesquiera otros que la tecnología permita y sean habilitados a este fin.
- Cita previa para acceder al Registro General, en los que casos en que se establezca este requisito.
- Notificaciones en papel dirigidas a personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, correspondencia general de salida y gestión del Tablón de Edictos.

2. Derechos de los/as ciudadanos/as

A comunicarse con el Servicio, de manera presencial, escrita, telefónica o electrónica, y a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, quienes les asistirán para el mejor ejercicio de sus derechos y particularmente en el uso de medios electrónicos.

A acceder tanto a las instalaciones municipales como a los distintos servicios prestados por el Ayuntamiento de Oviedo sin ningún tipo de discriminación.

A conocer la identidad del empleado responsable de la prestación del servicio.

A participar en los asuntos municipales, en sus distritos y barrios, a través de las asociaciones vecinales o entidades ciudadanas de las que formen parte, en el seno de los Consejos de Distrito.

A participar en las encuestas y procesos participativos que se promuevan desde el Servicio; así como a utilizar los demás mecanismos de participación ciudadana que se ofrecen en el Servicio, de manera libre y gratuita.

A acceder a la información pública, en los términos previstos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, Ley del Principado de Asturias 8/2018, de 14 de septiembre, y Ordenanza municipal de Transparencia, recibiendo en todo caso el asesoramiento adecuado y de manera comprensible para el mejor ejercicio de este derecho.

A presentar documentos en soporte físico o electrónico ante el Ayuntamiento, y a recibir las notificaciones correspondientes, en los términos establecidos en la Ley 39/2015, de 31 de octubre, así como a ser asistido en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con esta Administración en caso de necesidad.

A no aportar documentos que ya obren en poder de la Administración.

A obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como a la devolución de los documentos que presente, una vez hecha la anotación registral y haber sido digitalizados por el empleado municipal del Registro.

A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de aquellos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Ayuntamiento de Oviedo, de acuerdo a las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

A ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición respecto a sus datos personales.

A recibir información y atención sobre los distintos servicios, trámites y expedientes municipales, siendo atendidos correctamente por el personal municipal, y a obtener respuesta eficaz a sus solicitudes de información o gestión.

A exigir responsabilidades a la Administración municipal y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Compromisos de calidad

- Atender las consultas presenciales concertadas mediante cita previa.
- Atender las llamadas telefónicas recibidas en la Centralita telefónica y en las dependencias centrales del Servicio durante el horario de atención al público (lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas).
- Contestar los correos electrónicos, y en su caso formularios web recibidos en el Servicio.
- Conceder anualmente las subvenciones destinadas a proyectos de participación ciudadana.
- Mantener actualizado el Registro de Entidades Ciudadanas.
- Apoyar el funcionamiento de los Consejos de Distrito, convocando sus reuniones y elaborando las correspondientes actas.
- Cumplir todas las obligaciones de publicidad activa descritas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, Ley del Principado de Asturias 8/2018, de 14 de septiembre, y Ordenanza municipal de Transparencia, en los plazos y con las actualizaciones indicadas en cada caso.
- Mantener actualizado el Portal de Transparencia, en los plazos y con la periodicidad que se establece en la normativa de aplicación para cada una de las materias objeto de publicidad activa.
- Resolver las solicitudes de acceso a la información presentadas por los ciudadanos/as, y las planteadas en ejercicio de los derechos en materia de protección de datos.
- Asegurar el correcto funcionamiento del Registro General del Ayuntamiento y el Portal del Ciudadano.

2. Indicadores de calidad

2.1. Generales

- Atender las consultas presenciales concertadas mediante cita previa, cuando ésta se establezca como requisito, en plazo no superior a tres días hábiles desde la solicitud.
- Contestar los correos electrónicos, y en su caso formularios web recibidos en el Servicio, en plazo no superior a tres días hábiles desde la solicitud.

2.2. En materia de Participación ciudadana

- Convocar las subvenciones destinadas a proyectos de participación ciudadana en el primer trimestre del año.
- Conceder las subvenciones destinadas a proyectos de participación ciudadana en el segundo trimestre del año.
- Resolver en plazo las solicitudes de alta, baja, modificación y renovación anual de la inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas. Al menos 90%.
- Convocar las reuniones ordinarias de los Consejos de Distrito como mínimo cada tres meses.

2.3. En materia de Transparencia y Acceso a la información

- Cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa descritas en la Ordenanza municipal de transparencia, en los plazos establecidos en la misma.
- Solicitudes de Acceso a la información pública resueltas en plazo. Al menos 75%.

2.4. En materia de Protección de datos

- Expedientes de derechos de las personas (acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición), resueltos en plazo. Al menos 75%.

2.5. En materia de Atención Ciudadana y Registro

- Porcentaje de documentos registrados y digitalizados puestos a disposición del Servicio correspondiente en el mismo momento de su presentación. Al menos 95%.
- Porcentaje de documentos registrados dirigidos a otras Administraciones que se ponen a disposición de la misma en el mismo momento por medios telemáticos. Al menos 95% si la Administración destinataria está adherida a SIR.
- Porcentaje de anotaciones telemáticas que se redirigen a los diversos Servicios municipales. Al menos 90% en plazo máximo de 1 día.
- Porcentaje de anotaciones presentadas en otras Administraciones que se redirigen a los diversos Servicios municipales. Al menos 90% en plazo máximo de 2 días.
- Porcentaje de justificantes de presentación de solicitudes registradas entregados en el momento del Registro. Al menos 95%.
- Porcentaje de documentos en papel que se devuelven en el mismo momento del registro. Al menos 90%.
- Porcentaje de solicitudes de cita previa asignadas, cuando ésta se establezca como requisito. Al menos 90%.

3. Reclamaciones por incumplimiento, quejas y sugerencias

- Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

DIRECCIONES, TELÉFONOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS

PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y DISTRITOS

Dirección: Plaza de la Constitución, 4, 2ª planta. 33009 OVIEDO.
Atención al público: lunes a viernes laborables, 9.00 a 14.00 horas.
Teléfono: 985 981 800; Ext.: 2717, 2641.
Correo electrónico: participacion@oviedo.es
Web: <http://www.oviedoparticipa.es/>

TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

Dirección: Plaza de la Constitución, 4, 2ª planta. 33009 OVIEDO.

Atención al público: lunes a viernes laborables, 9.00 a 14.00 horas.

Teléfono: 985 981 800; Ext. 2717, 2641.

Correo electrónico Transparencia y acceso a la información: transparencia@oviedo.es

Correo electrónico Protección de datos: dpd@oviedo.es

Web: <https://transparencia.oviedo.es/>

REGISTRO GENERAL

Dirección: Calle Quintana, 6. 33009 OVIEDO.

Atención al público: lunes a viernes laborables, 9.00 a 14.00 horas.

Teléfonos:

985 981872

985 981800; Ext. 2211, 2542.

984 083800; Ext. 2211, 2542.

984 185 060 (asistencia Registro Electrónico)

985 981800; Ext. 2600, 2601 (asistencia Registro Electrónico)

Correo electrónico Registro General: registrogeneral@oviedo.es

Correo electrónico Registro Electrónico (asistencia): ovac@oviedo.es

Web: <https://portal.oviedo.es>

REGISTRO AUXILIAR DE LA CORREDORIA

Dirección: Corredoria Alta, nº 82. 33011 OVIEDO.

Atención al público: lunes a viernes laborables, 9.00 a 14.00 horas.

Teléfonos:

984 083797

985 981800; Ext. 3797

984 083800; Ext. 3797

Correo electrónico Registro General: registrogeneral@oviedo.es

Correo electrónico Registro Electrónico (asistencia): ovac@oviedo.es

Web: <https://portal.oviedo.es>

NOTIFICACIONES

Dirección: Calle Quintana, 6. 33009 OVIEDO.

Atención al público: lunes a viernes laborables, 9.00 a 14.00 horas

Teléfono: 985 981800; Ext. 2284, 2288

Correo electrónico: notificaciones@oviedo.es

CENTRALITA TELEFÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

985 981800

984 083800

Atención al público:

Lunes a viernes laborables: de 8.00 a 20.00 horas.

Sábados laborables: de 10.00 a 14.00 horas.

Correo electrónico: centralita@oviedo.es