

# CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

Oficina Asistencia en Materia de Registro (OAMR)

---

# INTRODUCCIÓN

---

Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Las Rozas 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 las Rozas de Madrid (en adelante OAMR).
- ✓ Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que prestan las OAMR, 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.

# OAMR EN CIFRAS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

<b>3 oficinas de registro presencial</b>	<b>34.460 Anotaciones de entrada</b>	<b>18.637 Anotaciones de entrada presenciales</b>	<b>15.823 Anotaciones de entrada telemáticas</b>
--	--------------------------------------	---	--

## 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 Las Rozas y otras Administraciones Públicas, y efectuar la correspondiente anotación registral (asiento). La Administración sólo se queda con el documento digitalizado; 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 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.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- El número máximo de documentos a presentar es de 15, y el peso máximo de 20 Megas.
- Es deseable 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 Las Rozas.
- El número máximo de documentación a presentar es de 5 archivos, siendo el peso máximo de cada uno de 10 Megas y un total máximo de 15 Megas.

## 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 el título III, del Reglamento de Registro General de Documentos del Ayuntamiento de Las Rozas, BOCM 143 de 18 de julio de 2019, los documentos que las personas interesadas dirijan al Ayuntamiento de Las Rozas y/o demás organismos públicos podrán presentarse:
- En el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de las Rozas 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 (a través de la carpeta ciudadana “Mi Carpeta”) 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.
- 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).



# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Digitalizamos el 90% de las solicitudes y documentos presentados en el canal presencial de las OAMR.</p>	<p>Porcentaje de anotaciones de entrada con la documentación digitalizada en relación con el número total de anotaciones de entrada presentadas en el cauce presencial.</p>
<p>II. Asignamos las anotaciones de entrada en el Registro a la dependencia competente para su tramitación en un plazo máximo de 3 días naturales. El 90% de las anotaciones de entrada se asignan en un plazo igual o inferior a 15 días naturales y el 95% de las anotaciones de entrada se asignan en un plazo máximo de 30 días naturales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plazo medio de asignación de solicitudes a la dependencia competente.</li> <li>▪ Porcentaje de anotaciones de entrada asignadas a la dependencia competente en un plazo menor o igual a 15 días naturales.</li> <li>▪ Porcentaje de anotaciones de entrada asignadas a la dependencia competente en un plazo menor o igual a 30 días naturales.</li> </ul>
<p>III. El porcentaje de anotaciones de entrada defectuosas por incorrecciones de documentación no supera el 1 % del total de entradas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

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. El porcentaje de anotaciones de entrada por cauce electrónico será igual o superior al 40% del total y el número de anotaciones de registro de salida a otras administraciones, a través del Sistema de Interconexión de Registros, será igual o superior a 1.500 anotaciones anuales.

- 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

- 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 dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.
- 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, admitidos por el Ayuntamiento de Madrid y 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 a los aspectos individuales y familiares.

# MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- 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 al Departamento correspondiente.

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES



Ayuntamiento de  
Las Rozas

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

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: [atencionciudadana@lasrozas.es](mailto:atencionciudadana@lasrozas.es)

# NORMATIVA

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Reglamento del Registro General de Documentos del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.  
Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, de 28 de junio de 2019, Núm. 143.
- Reglamento Orgánico de Administración y Gobierno de Las Rozas de Madrid.  
Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, 13 de agosto de 2020, Núm. 195.

# DATOS COMPLEMENTARIOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- En la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Rozas figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar con registro y padrón:

<https://sede.lasrozas.es>

- La relación de oficinas de asistencia en materia de registro, con la información de dirección y horarios se puede consultar en:

<https://www.lasrozas.es/contacto>





Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

[www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)