

Cartas de Servicios

del Ayuntamiento de Santomera



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Contenido

Saluda de la alcaldesa	3
¿Qué son las cartas de servicios?	4
¿Cuál es su marco jurídico?	5
¿De qué cartas disponemos?	6
Alcaldía	8
Biblioteca Municipal	12
Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI)	16
Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES)	20
Contratación	24
Subvenciones, Convenios y Procesos Selectivos	28
Cultura	32
Deportes	36
Educación	40
Empleo Joven y Garantía Juvenil	44
Estadística y Padrón de Habitantes	48
Fiestas	52
Gabinete de Comunicación	56
Igualdad	60
Informática	64
Intervención General	70
Juventud	74
Obras y Servicios	78
Patrimonio (Inventario de Bienes)	84
Personal	88
Policía Local	92
Registro, Atención e Información a la Ciudadanía y otros Asuntos Generales	96
Secretaría General	100
Servicios Sociales	104
Tercera Edad	108
Tesorería	112
Urbanismo	118
Presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos	122



¿Qué son las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santomera?

Las Cartas de Servicios son unos documentos que describen los servicios ofrecidos por todos y cada uno de los departamentos municipales que conforman el Ayuntamiento de Santomera, así como los compromisos de calidad que asumimos como propios en la prestación.

Así, la finalidad de éstas es facilitar información clara, detallada y veraz a la ciudadanía en torno a la organización y funcionamiento de los servicios públicos, en consonancia con los principios de publicidad activa, acceso libre a la información, modernización administrativa, participación ciudadana y ética pública.

¿Qué contiene?

La información contenida en las Cartas de Servicios se estructura en cuatro bloques diferenciados:

- 1 Información de carácter general y legal:** denominación exacta del servicio municipal y datos de contacto; descripción de las principales prestaciones; derechos que asisten a la vecindad en las relaciones con el departamento y mecanismos disponibles para la presentación de quejas, sugerencias y/o agradecimientos.
- 2 Compromisos de calidad e indicadores de medición,** en aras de mejorar la atención brindada a la ciudadanía y, por ende, su confianza en la gestión municipal.
- 3 Medidas de subsanación, compensación o reparación,** en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad dispuestos en las Cartas de Servicios correspondientes.

Cartas de Servicios

del Ayuntamiento
de Santomera



¿Cuál es su marco jurídico?

Las Cartas de Servicios surgieron al amparo del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. En concreto, su Capítulo III (arts. 8-13) regula un conjunto de disposiciones relativas a las Cartas de Servicios, tales como su definición; su estructura y contenido; su proceso de elaboración, aprobación y difusión; y su sistema de seguimiento y evaluación.

Así mismo, estos documentos se encuentran afectados, tanto directa como indirectamente, por la siguiente normativa:

- ▶ **Ley 19/2013**, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- ▶ **Ley 12/2014**, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- ▶ **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.



¿Qué Cartas de Servicios disponemos?

El Ayuntamiento de Santomera cuenta con un total de **27 Cartas de Servicios**, una por cada uno de los servicios municipales que conforman nuestra administración local:

-  **Alcaldía**
-  **Biblioteca Municipal**
-  **Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI)**
-  **Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES)**
-  **Contratación**
-  **Subvenciones, Convenios y Procesos Selectivos**
-  **Cultura**
-  **Deportes**
-  **Educación**
-  **Empleo Joven y Garantía Juvenil**
-  **Estadística y Padrón de Habitantes**
-  **Fiestas**
-  **Gabinete de Comunicación**
-  **Igualdad**
-  **Informática**
-  **Intervención General**
-  **Juventud**
-  **Obras y Servicios**
-  **Patrimonio (Inventario de Bienes)**
-  **Personal**
-  **Policía Local**
-  **Registro, Atención e Información a la Ciudadanía y otros Asuntos Generales**
-  **Secretaría General**
-  **Servicios Sociales**
-  **Tercera Edad**
-  **Tesorería**
-  **Urbanismo**



¿Dónde se pueden consultar?

Cualquier vecino/a interesado/a en conocer los servicios públicos prestados por nuestro Ayuntamiento, podrá consultar las Cartas de Servicios en formato físico en el Servicio Municipal de Registro, Atención e Información a la Ciudadanía y otros Asuntos Generales, así como en las dependencias e instalaciones municipales del departamento en cuestión. Además, se dispondrá este documento en versión digital, pudiéndose consultar a través de internet accediendo a:

www.santomera.es

.....





Carta de Servicios de

Alcaldía



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Administrar los asuntos municipales mediante un diálogo constante y fluido con nuestra sociedad, promoviendo, en la medida de lo posible, canales estables de participación vecinal en el ámbito público, para atender íntegra y fielmente a sus necesidades y reivindicaciones.

Visión

El Servicio Municipal de Alcaldía rige su actuación bajo los principios de eficacia y eficiencia, tratando de dar respuesta de manera rápida, clara y coherente a cualquier solicitud, necesidad o inquietud presentada por la vecindad de Santomera, garantizando, al mismo tiempo, una atención de gran calidad.

Valores

-  Promoción de una administración moderna, sostenible y transparente.
-  Trato digno y cordial a la ciudadanía.
-  Acercamiento y apertura institucional.
-  Transición de valores democráticos y constitucionales.
-  Impulso de la participación ciudadana en los asuntos públicos.
-  Gestión eficaz, eficiente e inclusiva.

Alcaldía

Ayuntamiento de Santomera

Plaza Borreguero Artés, 1
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

alcaldia@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15



Principales servicios prestados

- 1** Recepción, tramitación y resolución de quejas y/o sugerencias trasladadas por parte de la ciudadanía.



- 2** Funciones encomendadas al Área de Alcaldía conforme a lo dispuesto en el Reglamento interno de constitución y funcionamiento de la Mesa de Igualdad.



- 3** Funciones encomendadas al Área de Alcaldía conforme a lo dispuesto en el Reglamento interno de constitución y funcionamiento de la Mesa Local del Clima.



- 4** Gestión del Registro de Asociaciones.



- 5** Registro de Bodas Civiles.



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



Compromisos de calidad e indicadores de medición

85%

Resolución de quejas y sugerencias presentadas por la vecindad de manera presencial ante Registro General en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.

*(N°. de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 3 días hábiles / N°. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

90%

Resolución de quejas y sugerencias presentadas por la vecindad de manera telemática en el mismo día de su recepción.

*(N°. de quejas y sugerencias telemáticas resueltas el mismo día de recepción / N°. de quejas y sugerencias telemáticas resueltas en total) * 100*

75%

Asignación de fecha, hora y lugar para la encuentro con la persona titular del Área de Alcaldía en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la presentación de la solicitud.

*(N°. de encuentros organizados en el plazo de 3 días hábiles / Encuentros totales organizados) * 100*

100%

Celebración de un mínimo de 3 encuentros mensuales entre la persona titular del Área de Alcaldía y la vecindad de Santomera.

Nº. de encuentros celebrados entre el primer y último día hábil del mes correspondiente.

90%

Convocar las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Mesa Local del Clima y la Mesa de Igualdad, así como fijar su orden del día, con 10 días hábiles de antelación respecto a su celebración efectiva.

*(Nº. de reuniones ordinarias de la Mesa Local del Clima convocadas con 10 días hábiles de antelación / Nº. de reuniones ordinarias de la Mesa Local del Clima convocadas en total) * 100*
*(Nº. de reuniones extraordinarias de la Mesa Local del Clima convocadas con 10 días hábiles de antelación / Nº. de reuniones extraordinarias de la Mesa Local del Clima convocadas en total) * 100*
*(Nº. de reuniones ordinarias de la Mesa de Igualdad convocadas con 10 días hábiles de antelación / Nº. de reuniones ordinarias de la Mesa de Igualdad convocadas en total) * 100*
*(Nº. de reuniones extraordinarias de la Mesa de Igualdad convocadas con 10 días hábiles de antelación / Nº. de reuniones extraordinarias de la Mesa de Igualdad convocadas en total) * 100*

100%

Visar las actas y los acuerdos adoptados en la Mesa Local del Clima y la Mesa de Igualdad el mismo día de la celebración de la sesión ordinaria y extraordinaria.

*(Nº. de actas y acuerdos de la Mesa Local del Clima visados el mismo día de celebración de la sesión / Nº. de actas y acuerdos de la Mesa Local del Clima visados en total) * 100*
*(Nº. de actas y acuerdos de la Mesa de Igualdad visados el mismo día de celebración de la sesión / Nº. de actas y acuerdos de la Mesa de Igualdad visados en total) * 100*

90%

Fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones del Ayuntamiento.

*(Nº. de asociaciones vecinales asistentes a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Mesa Local del Clima / Nº. de asociaciones vecinales convocadas a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Mesa Local del Clima) * 100*
*(Nº. de asociaciones vecinales asistentes a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Mesa de Igualdad / Nº. de asociaciones vecinales convocadas a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Mesa de Igualdad) * 100*

100%

Promover una administración moderna, abierta y transparente.

*(Nº. de consultas de información pública, archivos y registros autorizadas / Nº. de consultas de información pública, archivos y tramitadas en total) * 100*

100%

Confirmación de las fechas disponibles para la celebración de bodas civiles de manera inmediata en el mismo día de la consulta.

*(Nº. de fechas de bodas civiles confirmadas el mismo día de consulta / Nº. de bodas civiles confirmadas en total) * 100*

10
días
hábiles

Resolución de las solicitudes de inscripción en el Registro de Asociaciones en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su presentación.

Nº. de días transcurridos desde la presentación de la solicitud hasta la resolución.



Carta de Servicios de la

Biblioteca Municipal



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Ofrecer a la comunidad los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades en materia de formación, información, cultura y ocio. A su vez, debe también configurarse como un espacio de memoria local, de reivindicación y de búsqueda de la identidad colectiva, mediante la preservación del patrimonio documental local contribuyendo, así, a conservar nuestro pasado. Por tanto, debe encontrarse al servicio de la memoria etnográfica, administrativa, demográfica e iconográfica. Actuar como centro cultural y social con actividades en torno al libro.

Visión

Los servicios de la Biblioteca Municipal de Santomera se prestan sobre la base de la igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.

Valores

-  Igualdad en el acceso y diversidad en los contenidos culturales.
-  Adaptación al ámbito digital y multimedia.
-  Libertad intelectual.
-  Pluralidad de los recursos informativos que se reúnen para reflejar la diversidad de la sociedad.
-  Gratuidad de los servicios básicos.
-  Fomento de la memoria local e identidad colectiva.

Biblioteca Municipal

Centro Cultural Casa Grande (2º planta)

Calle Cuatro Esquinas, 58

30140, Santomera, Murcia



www.facebook.com/bibliosantomera/



[@ayuntamiento_santomera](https://www.instagram.com/ayuntamiento_santomera)

Lunes a jueves de 9:00 a 14:00 h.

y de 16:30 a 19:00 h.

Viernes de 9:00 a 14:00 h.

biblioteca@santomera.es

www.santomera.es

968 45 82 34



Principales servicios prestados

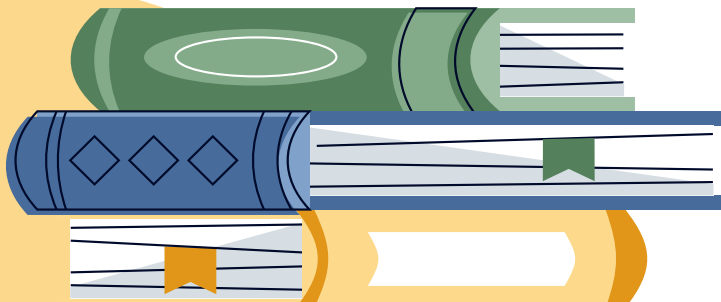
- 1 Lectura y consulta en sala, así como hemeroteca con prensa diaria.** 
- 2 Préstamo personal y colectivo de todo tipo de colecciones** (libros electrónicos incluidos), así como también disponemos del servicio de préstamo inter-bibliotecario.  
- 3 Actividades, recursos y servicios dirigidos a población de edad comprendida entre 0 y 16 años, con una colección específica adecuada a la edad de estos usuarios y usuarias.**  
- 4 Actividades culturales con programas de difusión de la lectura para toda la Región** (clubes de lectura, feria del libro, cuentacuentos, visitas escolares, concursos literarios, presentaciones...).  
- 5 Orientación e información general y bibliográfica, así como formación de personas usuarias personalizada y colectiva.**  
- 6 Elaboración de la Colección local de contenido y de autores y autoras santomeranas.**  



Servicio presencial



Servicio online





Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo, 7 minutos.

*(Nº. de préstamos realizados en el mes con tiempo de espera inferior o igual a 7 minutos / Nº. de préstamos realizados en el mes) * 100*

95%

Realización de 15 publicaciones en las distintas redes sociales con carácter mensual.

*(Nº. de publicaciones realizadas en el mes / 15) * 100*

100%

Renovación de la colección en un mínimo anual de 110 nuevas entradas.

*(Nº. de renovaciones realizadas en el año natural / 110) * 100*

100%

Realización de un mínimo de 22 actividades culturales con carácter anual.

*(Nº. de actividades culturales realizadas en el año natural / 22) * 100*

90%

Realización de un mínimo de 1.000 préstamos con carácter anual.

*(Nº. de préstamos realizados en el año natural / 1.000) * 100*

95%

5.000 visitas a la biblioteca con carácter anual.

*(Nº. de visitas recibidas en el año natural / 5.000) * 100*

100%

Gasto de 2.000 euros para la adquisición de fondos y colecciones.

*(Gasto realizado / 2.000) * 100*



Carta de Servicios del

Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI)



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

El Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI) tiene entre sus objetivos primordiales atender, de forma integral y continuada, la problemática de la violencia de género desde diferentes enfoques profesionales (social, psicológico y jurídico); mejorar la calidad y las condiciones de vida de estas mujeres víctimas de violencia de género, a través de una intervención individual y grupal, fomentando su acceso a la educación, la cultura y el trabajo; y sensibilizar y concienciar a la población de Santomera sobre la problemática de la violencia dirigida hacia las mujeres.

Visión

El Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI) presta servicios de atención, intervención y acompañamiento de las mujeres víctimas de la violencia machista, proporcionando información en materia de sus derechos y los recursos existentes a su servicio para afrontar esta situación.

Valores



Fomento de la autonomía de las mujeres en la toma de decisiones.



Perspectiva de género y promoción de la igualdad de oportunidades.



Asesoramiento y atención personalizada a las mujeres víctimas de violencia de género.



Profesionalidad, los servicios son prestados por profesionales titulados/as en materia social, psicológica y jurídica.



Salvaguarda de la confidencialidad de la información tratada.



Transparencia en el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.

Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI)
Casa de Igualdad

Avenida Maestro Puig Valera, 56
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 h.
Lunes, miércoles y jueves, de 16:00 a 20:00 h.
Se requiere cita previa
santomera@cavis.es
www.santomera.es • 968 86 33 36



Carta de Servicios de

Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género



Principales servicios prestados

1 Asesoramiento jurídico.



2 Atención social.



3 Atención psicológica.



4 Intervención grupal.



5 Información y sensibilización ciudadana.



6 Servicio de atención psicológica a menores expuestos/as a violencia de género.



7 Servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO).



8 Servicio de traducción simultánea.



9 Servicio de traducción y mediación intercultural.



Servicio presencial



Servicio online



Servicio telefónico



Compromisos de calidad e indicadores de medición

100%

Atención directa, telefónica y virtual a mujeres víctimas de violencia de género en un plazo máximo de 15 días desde el conocimiento de dicha situación.

(Nº. de atenciones por perfil profesional -social, psicológico y jurídico- en 15 días / Nº. de atenciones realizadas) * 100

100%

Emisión de notas informativas a petición de otras instituciones en el plazo indicado.

(Nº. de informes psicosociales emitidos en plazo / Nº. de informes solicitados) * 100

100%

Gestión de citas previas del Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI) (petición, modificación y/o anulación) solicitadas telefónicamente de manera eficiente.

(Nº. de llamadas de citas gestionadas / Nº. de llamadas de citas solicitadas) * 100



Programación e implantación de actividades de sensibilización en materia de violencia de género.

Nº. de actividades realizadas desagregada por población beneficiaria, tipología de actividad (curso, taller...) y resultados obtenidos en los cuestionarios de evaluación de cada actividad.



Redacción de una memoria anual respecto a la situación de la violencia de género en el municipio.

Publicación de la memoria anual.



Trato personalizado de cada una de las usuarias del servicio.

Duración mínima de 1 hora para cada entrevista, así como cuidado en la bienvenida y en la despedida por parte de las profesionales del servicio.



Elaboración de Fichas Mensuales de Datos en las que se recoja el número de mujeres atendidas por perfil profesional, origen, atenciones telefónicas, actividades de formación, sensibilización y coordinaciones realizadas.

Nº. de fichas mensuales realizadas.



Derivación al Servicio de Atención Psicológica a menores expuestos a la violencia de género en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su conocimiento.

*(Nº. de casos derivados en plazo de 3 días hábiles / Nº. de casos derivados en total) * 100*



Reuniones de coordinación con entidades competentes en materia de violencia de género (servicios de salud en atención primaria, salud mental, empleo, asuntos sociales, educación, servicios jurídicos privados, juzgados, asociaciones...).

Nº. de reuniones de coordinación celebradas.



Confidencialidad en la información proporcionada por las usuarias.



Ambiente saludable en el edificio donde se presta el servicio.

Temperatura agradable, garantía de la higiene y del orden del lugar.



Atención a la diversidad.

Folletos y carteles informativos de las actividades organizadas por parte del Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI) en castellano y árabe. Así mismo, se garantizará que el edificio donde se presta el servicio esté dotado de las medidas para el acceso de personas de movilidad reducida.



Celebración de 2 reuniones semanales del equipo del Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI) de una duración aproximada de 1 hora y 30 minutos.

*(Nº. de reuniones semanales celebradas / 2) * 100*



Confirmación telefónica el día anterior a la celebración de la cita para mejorar la dinámica de la atención.

*(Nº. confirmaciones telefónicas / Nº. de citas celebradas) * 100*



Celebración de reuniones quincenales con la persona titular del Área de Igualdad para consensuar propuestas de mejora y exponer las necesidades detectadas.

Nº. de reuniones quincenales celebradas.



Actualización y reciclaje de las profesionales para la mejor atención de las mujeres víctimas de violencia de género.

Nº. de horas formativas anuales cursadas por la plantilla del Centro de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI).



Carta de Servicios del **Centro de Desarrollo Local (CEDES)**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

El Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES) pretende contribuir al desarrollo local del municipio de Santomera y colaborar con su entorno, respondiendo a las carencias que limitan el desarrollo social y económico del mismo, diseñando y gestionando programas que favorezcan la diversificación y competitividad de las empresas y la mejora de la ocupabilidad y cualificación de las personas.

Visión

Trabajamos para ayudar a conseguir un municipio próspero económica, social y medioambientalmente, compuesto por personas con elevada cualificación y empresas competitivas y creadoras de empleo de calidad.

Valores



Empatizar con las personas usuarias y sus necesidades.



Trabajar de forma coordinada entre el personal que integra el servicio y resto de agentes involucrados en los servicios que prestamos.



Principio de responsabilidad y de trabajo constante en favor del municipio de Santomera.



Aprendizaje constante y mejora continua de los servicios.



Escucha activa de las reivindicaciones vecinales, para la identificación de nuevas necesidades y puesta en prácticas de novedosas ideas y soluciones.



Sometimiento de la actividad del CEDES a los principios de transparencia, honestidad, confidencialidad, confianza, eficiencia, calidad e innovación.

Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES)

Camino de la Mina, 6
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

*Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.
Lunes, de 17:00 a 19:30 h.*

empleo@santomera.es

vivero@santomera.es

www.santomera.es • 968 86 31 92



Principales servicios prestados

- 1** Organización de actividades formativas para mejorar las habilidades y capacidades de la población de Santomera. 
- 2** Gestión de la Bolsa de Empleo, así como intermediación laboral.   
- 3** Orientación empresarial. 
- 4** Medidas de fomento del emprendedurismo y desarrollo empresarial. 
- 5** Oficina de Acreditación de Identidad para la obtención de Certificados Electrónicos de Persona Física. 
- 6** Orientación laboral en favor de la vecindad. 
- 7** Gestión integral del Vivero de Empresas de Santomera. 
- 8** Atención directa a la ciudadanía.  
- 9** Gestión de subvenciones en materia de Empleo y Formación.   



Servicio presencial



Servicio online



Servicio telefónico



Compromisos de calidad e indicadores de medición

75%

Elaborar, con carácter mensual, un informe del estado del empleo en el municipio de Santomera.

$(\text{N}^{\circ} \text{ de informes realizados} / 12) * 100$

75%

Atención a la ciudadanía sin necesidad de cita previa, siempre que el servicio sea posible.

$(\text{N}^{\circ} \text{ de quejas y sugerencias telemáticas resueltas el mismo día de recepción} / \text{N}^{\circ} \text{ de quejas y sugerencias telemáticas resueltas en total}) * 100$

80%

Atención a la ciudadanía con cita previa con una demora máxima de 10 minutos respecto al horario asignado.

$(\text{N}^{\circ} \text{ de atenciones realizadas con demora de menos de 10 minutos} / \text{N}^{\circ} \text{ de atenciones totales}) * 100$

75%

Resolver las solicitudes de acceso al Vivero de Empresas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción.

*(Nº. de solicitudes resueltas en menos de 30 días hábiles / Nº. de solicitudes resueltas en total) * 100*

90%

Gestión de las ofertas de empleo recibidas con un plazo máximo de 3 días hábiles.

*(Nº. de ofertas gestionadas en menos de 3 días hábiles / Nº. de ofertas gestionadas en total) * 100*

90%

Impartición del máximo número de cursos previstos en las programaciones anuales.

*(Nº. de cursos impartidos / Nº. de cursos programados) * 100*

90%

Impartición de cursos no previstos en las programaciones anuales que se derivan de colaboraciones puntuales con otras entidades y que pueden resultar de máximo interés para nuestras personas usuarias.

*(Nº. de cursos impartidos / Nº. de cursos propuestos) * 100*

100%

Solicitud de subvenciones convocadas por otras entidades competentes en materia de empleo y formación.

*(Nº. de subvenciones solicitadas / Nº. de subvenciones convocadas en materia de empleo y formación) * 100*



Organización de campañas y ferias comerciales y/o gastronómicas.

Nº. de campañas y ferias organizadas.

80%

Resolución de las solicitudes de alta y baja de los puestos del mercado semanal de Santomera en un plazo máximo de 14 días hábiles.

*(Nº. de solicitudes resueltas en menos de 14 días hábiles / Nº. de solicitudes resueltas) * 100*

80%

Publicitar, en colaboración con el responsable de redes sociales del Ayuntamiento, de todas las actividades de interés desarrolladas en el Centro de Desarrollo Local de Santomera (CEDES).

*(Nº. de actividades publicadas / Nº. de actividades desarrolladas) * 100*



Carta de Servicios de

Contratación



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Contribuir a la mejora de la gestión municipal y al más adecuado servicio, garantizando no sólo el cumplimiento de la normativa sino, también, la optimización de los recursos, la calidad, la eficacia y la eficiencia en la satisfacción de las necesidades autorizadas de bienes, obras y servicios de las unidades organizativas del Ayuntamiento, proveyendo a su adquisición en el exterior.

Visión

Contribuir a la satisfacción de las necesidades autorizadas de bienes, obras y servicios que deban adquirirse en el exterior, actuando de acuerdo a los principios de economía, celeridad y eficacia, y al cumplimiento de la legalidad vigente, para lo que gestionaremos nuestros procesos aplicando los principios de la estrategia de gestión de la calidad total y excelencia.

Valores



Promover una cultura de mejora continua para el aprovechamiento de los recursos municipales.



Trabajo en equipo: fomentamos la participación de todas las personas para lograr un objetivo común, compartiendo información y los conocimientos.



Conducta ética: cumplimiento de los principios de neutralidad e imparcialidad amparados en la buena fe y la confianza recíproca.



Profesionalidad: desarrollo del trabajo en equipo y motivación personal para la prestación de un servicio de calidad, en el contexto de una organización administrativa moderna y adaptable a los cambios organizativos y de gestión que imponen las necesidades sociales, las demandas ciudadanas y las nuevas tecnologías.

Servicio Municipal de Contratación

Calle de los Ángeles, 18
30140, Santomera, Murcia

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

web@santomera.es
968 86 52 15 (ext. 2237)
www.santomera.es



Principales servicios prestados

- 1 Tramitación y seguimiento de los contratos** iniciados por las diferentes áreas que conforman el Ayuntamiento de Santomera.
- 2 Información directa** sobre los procedimientos convocados y sobre los tramites que se van cumplimentando.
- 3 Asesoramiento a todas las empresas interesadas** en relación con los expedientes de contratación en curso.
- 4 Asistencia y asesoramiento a los órganos de Contratación y a las Áreas municipales** para el adecuado cumplimiento de la contratación administrativa.



Servicio presencial



Servicio online





Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Respuesta a todas las consultas formuladas por las personas interesadas relacionadas con los expedientes en tramitación en plazo máximo de 5 días hábiles desde su conocimiento.

*(Nº. de consultas resueltas en el plazo de 5 días hábiles
/ Nº. de consultas resueltas en total) * 100*

85%

Adjudicación en un plazo máximo de 3 meses de los expedientes de contratación iniciados.

*(Nº. de expedientes de contratación adjudicados en el plazo de 3 meses
/ Nº. de expedientes de contratación adjudicados en total) * 100*

100%

Resolución de las quejas y sugerencias trasladadas por parte de la vecindad en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 30 días hábiles
/ Nº. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

100%

Actualización permanente de la información disponible en el Perfil del Contratante del Ayuntamiento, con todas las licitaciones y adjudicaciones que se produzcan.

*(Nº. de licitaciones y adjudicaciones publicadas en el Perfil del Contratante
/ Nº. de licitaciones y adjudicaciones en total) * 100*

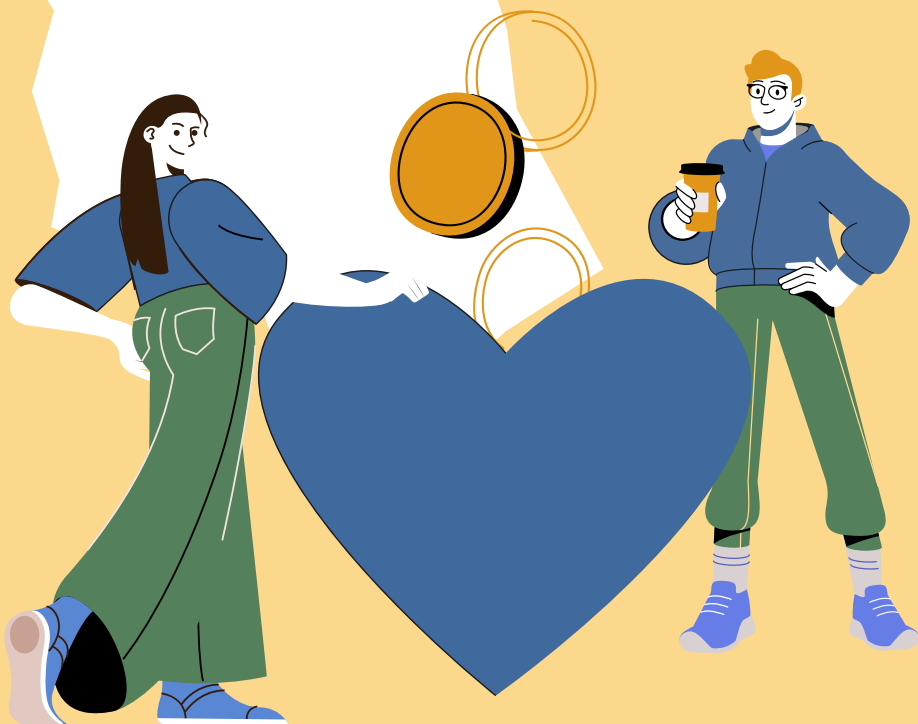
100%

Adecuación de la actuación administrativa a las recomendaciones de los informes anuales externos de auditoría y fiscalización de los expedientes de contratación.

*(Nº. de recomendaciones incorporadas en la actuación administrativa
/ Nº. de recomendaciones en total) * 100*



Carta de Servicios de **Subvenciones, Convenios y Procesos Selectivos**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

El Servicio Municipal de Subvenciones, Convenios y Procesos Selectivos se integra dentro de la Secretaría General del Ayuntamiento de Santomera y tiene como misión principal ofrecer un servicio público de calidad en todas aquellas actuaciones que se llevan a cabo: tramitación de las ayudas y subvenciones que concede el Ayuntamiento de Santomera a las asociaciones y colectivos sociales que vertebran el municipio y gestión de los convenios suscritos con otras administraciones públicas, asociaciones y demás entidades.

Visión

El Servicio Municipal de Subvenciones, Convenios y Procesos Selectivos rige su actuación bajo los principios de eficacia y eficiencia, tratando de dar respuesta de manera rápida, clara y coherente a cualquier solicitud, necesidad o inquietud presentada por la vecindad de Santomera, garantizando, al mismo tiempo, una atención de gran calidad.

Valores



Promoción de una administración moderna, sostenible y transparente.



Trato digno y cordial a la ciudadanía.



Acercamiento y apertura institucional.



Transmisión de valores democráticos y constitucionales.



Impulso de la participación ciudadana en los asuntos públicos.



Gestión eficaz, eficiente e inclusiva.



Trabajo en equipo, estableciendo procesos de mejora en los procedimientos.



Fomento de la transparencia y el acceso a la información pública.

**Servicio Municipal de Subvenciones,
Convenios y Procesos Selectivos
Ayuntamiento de Santomera**
Plaza Borreguero Artés, 1
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



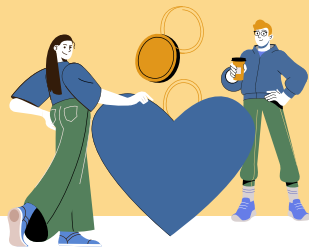
@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.
anabelen.campillo@santomera.es
www.santomera.es • 968 86 52 15



Carta de Servicios de

Subvenciones, Convenios y Procesos Selectivos



Principales servicios prestados

- 1 Gestión de las subvenciones que otorga el Ayuntamiento de Santomera y coordinación de las subvenciones solicitadas a otras Administraciones.



- 2 Tramitación de los convenios.



- 3 Coordinación de los procesos selectivos.



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

30
días
hábiles

Resolución de las ayudas y subvenciones de manera eficaz y eficiente.

N.º de días transcurridos desde la celebración de la Mesa de Subvenciones hasta la propuesta de resolución.

20
días
hábiles

Tramitación de convenios de forma ágil.

N.º de días transcurridos para la tramitación de un convenio.





Carta de Servicios de

Cultura



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

El Servicio Municipal de Cultura tiene como misión fundamental gestionar los recursos municipales relacionados con la cultura para favorecer la promoción y el desarrollo cultural en todas sus manifestaciones en el municipio de Santomera, así como dinamizar cualquier tipo de actuación en favor de la cultura con los diferentes agentes existentes en la localidad.

Visión

El Servicio Municipal de Cultura pretende asentarse como un referente regional de propuestas culturales de calidad, con una programación cultural estable, participativo e innovador que reconozcan a la cultura como motor de desarrollo y cambio social.

Valores



Cercanía y trato personal a las personas usuarias, fundamentado en la escucha activa y acompañamiento, según sus intereses y propósitos.



Acciones basadas en la pluralidad, que promuevan valores de respeto al medio ambiente, inclusivos, solidarios y de igualdad.



Trato igualitario y respetuoso a las personas usuarias, sean cuáles sean sus características.



Participación activa y descentralización de las intervenciones.



Eficiencia en el trabajo y en la gestión de los recursos públicos.



Compromiso con los diferentes agentes culturales del municipio.



Actualización continua e innovación.

Servicio Municipal de Cultura
Espacio Joven de Santomera
Calle Picasso, 22
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Mañanas:

De lunes a viernes, de 9:30 a 13:30 h.

Tardes:

Miércoles, de 16:00 a 19:30 h.

Horario de mañanas durante el mes de julio, fiestas patronales, Navidad y Semana Santa. Agosto cerrado. Atención al público presencialmente mediante previa.

cultura@santomera.es

www.santomera.es · 968 86 04 50



Principales servicios prestados

1 Organización y programación anual Teatro del Siscar.



2 Organización y gestión de la Feria del Libro.



3 Organización y gestión de la programación cultural en Navidad.



4 Organización y gestión de la programación cultural en verano.



5 Gestión de los Centros Culturales.



6 Gestión de la Sala de Exposiciones de Casa Grande.



7 Colaboración con los agentes culturales del municipio.



8 Organización y gestión de Certámenes de diferentes disciplinas culturales.



Servicio presencial



Servicio online





Compromisos de calidad e indicadores de medición

90%

Contestar las consultas trasladadas por parte de la ciudadanía de forma telemática (correo electrónico, redes sociales, teléfono...) en el plazo máximo de 72 h.

*(Nº. de consultas contestadas en el plazo de 72 horas / Nº. de consultas contestadas en total) * 100*

90%

Programación anual de artes escénicas y música, con un mínimo de 10 espectáculos profesionales y 6 espectáculos amateur.

*(Nº. de espectáculos profesionales organizados en el año correspondiente / 10) * 100*

*(Nº. de espectáculos amateurs organizados en el año correspondiente / 6) * 100*

100%

Programación anual de, como mínimo, 4 exposiciones.

*(Nº. de exposiciones organizadas / 4) * 100*



Accesibilidad para todas las personas usuarias mediante atención múltiple a través de medios telemáticos y presencialmente, además de promover la participación ciudadana en el diseño de programas y otras actividades que se realicen.

Nº. de programas y actividades organizadas en colaboración con la ciudadanía.

85%

Diseño y organización de programas y actividades teniendo en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en cuanto a contenido y participación.

(Nº. de programas y actividades organizadas en materia de ODS

*/ Nº. de programas y actividades organizadas en total) * 100*

85%

Claridad y transparencia en la gestión administrativa.

(Nº. de solicitudes de acceso a la información pública resueltas

*/ Nº. de solicitudes tramitadas en total) * 100*



Mejora del servicio a través de evaluaciones continuas, así como de la toma en consideración de las quejas y sugerencias recibidas.

Informe de mejoras introducidas en el servicio con indicación expresa de su origen: evaluación continua, queja y/o sugerencia traslada por la vecindad.

90%

Potenciación de los recursos telemáticos (venta de entradas a través de internet, realización de exposiciones virtuales, entre otros).

*(Nº. de entradas vendidas a través de internet / Nº. de entradas vendidas en total) * 100*

*(Nº. de exposiciones virtuales organizadas / Nº. de exposiciones organizadas en total) * 100*



Atención a las personas usuarias con trato amable, adaptado y confidencial.

Nº. de personas atendidas desagregado por sexo, edad, diversidad funcional y nacionalidad.



Información adecuada y precisa respecto a cualquier trámite vinculado con el servicio.

Documentación relativa a los trámites disponible en formato físico en las dependencias municipales y virtual en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento.



Carta de Servicios de

Deportes



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

La misión principal la promoción de la actividad física y deportiva entre la vecindad de Santomera, desarrollando una amplia oferta deportiva que satisfaga las necesidades y demandas, así como promoviendo la igualdad de género y fomentando hábitos saludables. Además de incorporar las nuevas tecnologías para mejorar la calidad del servicio y la organización de eventos deportivos.

Visión

Aspirar a hacer del deporte una seña de identidad del municipio, mediante el impulso de programas, acciones y servicios deportivos, que den respuesta a todas las necesidades y demandas de la ciudadanía, desde el deporte base hasta la competición, creando un modelo de excelencia y calidad en los servicios deportivos, actividades de ocio, actividad física y salud.

Valores



Responsabilidad: ofrecer un servicio deportivo donde cada componente que participan en el mismo garanticen su máxima responsabilidad.



Universalidad e inclusión: adaptar la oferta deportiva a la demanda creciente y variada, incluyendo medidas para corregir disparidades de género y atender a la diversidad.



Compromiso: con la labor docente y con el medio ambiente, la igualdad y el desarrollo sostenible.



Orientación educativa: fomentar el valor educativo del deporte para el desarrollo psicosocial de las personas y como medio de integración social y cultural.



Trabajo en equipo: fomentar la participación de todas las personas.



Sostenibilidad: concienciar con el deporte en la búsqueda de la eficiencia, el respeto al medio ambiente y el fomento de la economía circular.



Profesionalidad: contar con personal técnico especializado en el ámbito deportivo con la titulación específica para garantizar un servicio de calidad.

Servicio Municipal de Deportes
Casa del Huerto
Calle de los Huertanos, 1
30140, Santomera, Murcia

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

deportes@santomera.es
www.santomera.es/pueblo/deportistas



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

968 86 56 65

968 86 52 15 (ext. 2010)



Principales servicios prestados

1 Promoción de la Actividad Física y el Deporte.



2 Gestión de las instalaciones deportivas.



3 Coordinación del Programa de Deporte Escolar.



4 Apoyo y asesoramiento a entidades deportivas.



5 Oferta de actividades deportivas que satisfaga las necesidades y demandas de la ciudadanía.



6 Convocatoria y tramitación de subvenciones y ayudas deportivas.



Servicio presencial



Servicio online





Compromisos de calidad e indicadores de medición

100%

Garantizar una oferta amplia y diversa que satisfaga las necesidades y demandas de la ciudadanía de Santomera.

*(Nº. de actividades ofertadas en el año vigente / Nº. de actividades ofertadas en el año inmediatamente anterior) * 100*

90%

Garantizar una oferta amplia de instalaciones deportivas en adecuado estado de funcionamiento.

*(Nº. de instalaciones deportivas en funcionamiento / Nº. de instalaciones deportivas en total) * 100*

75%

Servicios deportivos de calidad impartidos por profesionales especializados.

*(Nº. de personal con titulación del ámbito físico y/o deportivo / Plantilla total del Servicio Municipal de Deportes) * 100*

100%

Fomentar la transparencia y participación ciudadana en el ámbito deportivo.

*(Nº. de sesiones celebradas en el Consejo Municipal de Deportes en el año vigente / Nº. de reuniones celebradas en el Consejo Municipal de Deportes en el año inmediatamente anterior) * 100*

90%

Resolución de las quejas y sugerencias trasladadas por la ciudadanía en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de quejas y sugerencias resueltas en 7 días hábiles / Nº. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

100%

Asesoramiento personalizado a la vecindad interesada en participar en alguna actividad deportiva o realizar algún trámite ante el servicio.

*(Nº. de solicitudes atendidas / Nº. de solicitudes recibidas) * 100*

100%

Utilización del lenguaje inclusivo en la publicación de la oferta deportiva.

*(Nº. de ofertas deportivas redactadas con lenguaje inclusivo / Nº. de ofertas deportivas publicadas) * 100*



Carta de Servicios de

Educación



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Atender las necesidades educativas del municipio de Santomera, además de desarrollar un conjunto de políticas que integran, atienden y protegen a la infancia y adolescencia, con especial incidencia a la garantía y promoción de los derechos de participación infantil y adolescente en la vida pública. Cabe destacar la obtención por parte de nuestro municipio del Reconocimiento de UNICEF de Ciudad Amiga de la Infancia 2021-2025.

Visión

Ofrecer un servicio cercano, profesional y abierto al desarrollo de iniciativas ciudadanas en materia de educación o infancia, articulando mecanismos que permitan el trabajo en red con los centros educativos y las familias de Santomera para satisfacer las necesidades de toda la comunidad educativa y demás agentes relevantes en este ámbito.

Valores



Respeto y promoción de la diversidad.



Fomento de la transparencia y acceso a la información pública.



Impulso de políticas públicas destinadas a colectivos vulnerables.



Dinamización de la participación infantil y juvenil.



Fomento de las iniciativas participativas de la comunidad educativa.



Atención cercana y directa tanto con la ciudadanía como con las instituciones educativas.



Promoción de valores de integración, tolerancia, respeto, igualdad, convivencia, no violencia, hábitos de vida saludables.



Enfoque preventivo y comunitario.

Servicio Municipal de Educación
Centro Cultural Casa Grande de Santomera
Calle Cuatro Esquinas, 58
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Requiere cita previa. Solicítela llamando al 968 86 21 40

emma.lopera@santomera.es

www.santomera.es • 968 86 21 40

Educación: ext. 2312

Absentismo: ext. 2313

Ciudad Educadora: ext. 2320

Agente Tutor: ext. 2311



Principales servicios prestados

- 1 Diseño e implementación del Plan Municipal contra el Absentismo, Abandono y Fracaso Escolar. 
- 2 Información y atención al público en trámites vinculados al servicio. 
- 3 Gestión y administración de Escuelas Infantiles. 
- 4 Santomera Ciudad Educadora. 
- 5 Diseño e Implementación del Plan Municipal de Infancia y adolescencia. 
- 6 Servicio de Agente Tutor. 
- 7 Diseño y ejecución de los Presupuestos Participativos. 
- 8 Servicio de Refuerzo escolar para aquel alumnado derivado por los centros educativos del municipio. 
- 9 Servicio de voluntariado. 
- 10 Servicio de atención a familias con hijos e hijas adolescentes derivadas por los centros educativos del municipio. 
- 11 Servicio de acceso a la Sala Municipal de Estudio. 



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Resolución de las solicitudes por parte de la persona responsable al Área de Educación en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

$(N^{\circ} \text{ de solicitudes resueltas en el plazo de 10 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de solicitudes resueltas en total}) * 100$

95%

Traslación de las solicitudes para su evaluación por parte de la persona responsable al Área de Educación en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

$(N^{\circ} \text{ de solicitudes evaluadas en el plazo de 10 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de solicitudes evaluadas en total}) * 100$

95%

Resolución de las quejas y las sugerencias trasladadas por parte de la vecindad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

100%

Pago a las proveedoras de los servicios ofrecidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.

*(Nº. de firmas en conformidad resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de firmas en conformidad resueltas en total) * 100*



Atención de las solicitudes y concesión de cita previa de las partes de manera rápida y eficaz.

Nº. de atenciones y citaciones efectuadas en el año natural.



Asesoramiento, detección e intervención en los casos de absentismo escolar.

Nº. de casos atendidos y presentación de la Memoria Anual a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



Oferta de actividades formativas, de ocio y de tiempo libre complementarias a la formación del alumnado.

*Nº. de actividades ofertadas por tipología y horas.
Nº. de asistentes por sexo, edad y nacionalidad.*

95%

Organización de cursos formativos destinados a madres, padres y/o personas tutoras para el mejor desarrollo de sus funciones educadoras.

*Nº. de cursos ofertadas por tipología y horas.
Nº. de asistentes por sexo, edad y nacionalidad.*

100%

Convocatoria del Consejo Municipal de Infancia y Adolescencia un mínimo de dos veces al año.

*(Nº. de convocatorias del Consejo Municipal de Infancia y Adolescencia / 2) * 100
Nº. de asistentes.*

100%

Convocatoria del Consejo Escolar Municipal un mínimo de dos veces al año.

*(Nº. de convocatorias del Consejo Escolar Municipal / 2) * 100.
Nº. de asistentes.*

90%

Atención a las demandas solicitadas por el Agente Tutor.

*(Nº. de solicitudes presentadas por el Agente Tutor atendidas / Nº. de solicitudes registradas) * 100*



Desarrollo de actuaciones dirigidas al alumnado con medidas de expulsión del centro educativo.

Nº. de actuaciones realizadas.



Asistencia y asesoramiento a los centros educativos en el desarrollo de programas de Mediación escolar y Tutoría entre Iguales.

Nº. de solicitudes atendidas.

100%

Convocatoria de la Comisión Municipal de Prevención del Absentismo, Fracaso y Abandono Escolar un mínimo de dos veces al año.

*(Nº. de convocatorias de la Comisión Municipal de Prevención del Absentismo, Fracaso y Abandono Escolar / 2) * 100.
Nº. de asistentes.*



Coordinación del voluntariado de todas las Concejalías y desarrollo de actuaciones dirigidas al voluntariado en las Áreas de Educación.

Nº. de solicitudes atendidas.



Carta de Servicios de **Empleo Joven y Garantía Juvenil**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

El Servicio Municipal de Empleo Joven y Garantía Juvenil es el Centro Local de Empleo dedicado a la juventud de Santomera, siendo su objetivo principal la mejora de la empleabilidad de la población joven del municipio, comprendida entre los 16 y los 29 años, facilitando su acceso al mercado laboral, la mejora de su formación y de su carrera profesional, prestando especial ayuda a quienes se encuentran en situación de mayor dificultad o vulnerabilidad.

Visión

El Servicio Municipal de Empleo Joven y Garantía Juvenil desea ser reconocido como el punto de referencia para el empleo juvenil en Santomera, al que toda la juventud del municipio acude en algún momento para recibir asesoramiento, acompañamiento y/o un impulso en su trayectoria laboral y formativa.

Valores



Cercanía y trato personal a las personas usuarias, fundamentado en la escucha activa y en el acompañamiento, según sus intereses y propósitos.



Trato igualitario y respetuoso a las personas usuarias, con independencia de sus características personales, no siendo tolerable ningún tipo de discriminación.



Eficiencia en el trabajo y en la gestión de los recursos públicos.



Actualización permanente, capacitación, mejora continua e innovación.



Compromiso con el bienestar y el desarrollo de la juventud.



Implicación con el impacto social de las políticas de empleo.

**Servicio Municipal de Empleo Joven
y Garantía Juvenil**
Calle Picasso, 22
30140, Santomera, Murcia



@garantiasantomera



@garantiasantomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

Lunes a jueves, de 17:00 a 20:00 h.

Horario sujeto a adaptaciones, según necesidades del servicio

empleojoven@santomera.es

**[www.santomera.es/pueblo/juventud/
garantia-juvenil-y-empleo-joven/](http://www.santomera.es/pueblo/juventud/garantia-juvenil-y-empleo-joven/)**

968 86 04 50 (ext. 2) • 690 21 37 64



Carta de Servicios de

Empleo Joven y Garantía Juvenil



Principales servicios prestados

1 Orientación laboral y formativa.



2 Intermediación laboral.



3 Asistencia en la realización del currículum.



4 Desarrollo de actividades formativas.



5 Formación encaminada a la mejora de la empleabilidad.



6 Organización de eventos sobre empleo, formación y emprendimiento.



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

100%

Atención a la juventud de Santomera en su búsqueda de empleo y formación en un máximo de 4 días hábiles desde su contacto con el servicio.

$(N^{\circ} \text{ de solicitudes atendidas en un plazo de 4 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de solicitudes registradas en total}) * 100$



Mejora de la empleabilidad de la juventud de Santomera mediante el desarrollo de itinerarios de inserción laboral de la forma más eficaz posible.

$N^{\circ} \text{ de población juvenil atendida.}$

$N^{\circ} \text{ de itinerarios realizados.}$

$N^{\circ} \text{ de actuaciones de mejora realizadas (talleres, ferias...).}$



Realización de un seguimiento de la juventud participante en el programa durante los siguientes 6 meses desde su primera visita.

$N^{\circ} \text{ de población juvenil atendida.}$

$N^{\circ} \text{ de contactos de seguimiento.}$



Puesta a disposición del máximo de información posible sobre recursos de empleo, tanto del municipio como de otras localidades o instituciones.

$N^{\circ} \text{ de atenciones sobre búsqueda de empleo.}$

$N^{\circ} \text{ de publicaciones en redes sociales.}$

$N^{\circ} \text{ de talleres impartidos.}$

$N^{\circ} \text{ de sesiones de información y difusión.}$

100%

Asesoramiento a empresas y/o personas autónomas sobre las ayudas a la contratación a jóvenes de Garantía Juvenil en el plazo de 1 semana desde su petición.

*(Nº. de empresas y/o personas autónomas atendidas en el plazo de 1 semana / Nº. de empresas y/o personas autónomas atendidas en total) * 100*
Nº. de folletos enviados a empresas y/o personas autónomas.

100%

Asesoramiento a jóvenes emprendedoras/es y derivación a servicios especializados en un tiempo máximo de 4 días hábiles desde la solicitud de cita.

*(Nº. de personas jóvenes atendidas interesadas en emprender en el plazo de 4 días hábiles / Nº. de personas jóvenes atendidas interesadas en emprender en total) * 100*
*(Nº. de personas jóvenes derivadas a servicios especializados en el plazo de 4 días hábiles / Nº. de personas jóvenes derivadas a servicios especializados en total) * 100*

85%

Gestión y difusión de, al menos, 15 ofertas de empleo y/o formación con carácter semanal.

*(Nº. de ofertas de empleo y/o cursos gestionadas en la semana correspondiente / Nº. de ofertas de empleo y/o cursos registradas en dicha semana) * 100*
*(Nº. de ofertas de empleo y/o cursos difundidas en la semana correspondiente / Nº. de ofertas de empleo y/o cursos registradas en dicha semana) * 100*
Nº. de personas que se derivan a ofertas de empleo y de formación desde el Servicio.

100%

Actualización permanente de las Redes Sociales del Servicio con, al menos, 5 publicaciones mensuales.

*(Nº. de publicaciones realizadas en el mes correspondiente / 5) * 100*

100%

Participación en 2 Mesas de Coordinación Regional y Municipal.

*(Nº. de Mesas de Coordinación Regional y Municipal en la que se ha participado / 2) * 100*

100%

Impartición de formación a los y las jóvenes del municipio a través de 2 sesiones en los IES y 3 talleres, ambos con carácter anual.

*(Nº. de sesiones formativas realizadas en los IES en el año correspondiente / 2) * 100*
*(Nº de talleres formativos impartidos por el servicio en el año correspondiente / 3) * 100*



Mantener una coordinación fluida y asidua con los diferentes agentes sociales que pueden afectar al seguimiento del itinerario de inserción de las personas atendidas (Servicios Sociales, CAVI, Tejido Asociativo de la Zona, Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia, entre otros).

Nº. de reuniones/contactos mantenidos, ya sea presencial o virtual, con servicios externos.
Nº. de casos que coordinador conjuntamente con otros agentes sociales de la zona.
Nº. de derivaciones a otros servicios de la zona.

75%

Informar de los plazos de inscripción a estudios oficiales y pruebas de acceso a la juventud.

*(Nº. de jóvenes que han accedido al correo electrónico informativo / Nº de correos electrónicos remitidos) * 100*



Realizar formación de actualización y reciclaje relacionada con el puesto.

Nº. de cursos realizados.
Nº. de horas formativas completadas.
Nº. de asistentes.



Realización de consultas sobre actividades formativas demandadas.

Nº. de llamamientos realizados.
Nº. de respuestas recibidas.



Carta de Servicios de **Estadística**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

En el Servicio Municipal de Estadística nos encargamos de la gestión del Padrón de Habitantes de Santomera, así como de emitir cualquier tipo de certificado al respecto. Además, se llevan a cabo tareas de rectificación y/o modificación del Censo Electoral o del Callejero Oficial. Por último, cabe destacar la colaboración estrecha que mantenemos con diferentes organismos en aras de elaborar informes estadísticos sobre nuestro municipio, entre los que destaca el Instituto Nacional de Estadística o la Oficina Técnica de Urbanismo.

Visión

El Servicio Municipal de Estadística pretende brindar un servicio cercano, ágil y eficiente que atienda de manera directa y personal a las solicitudes y consultas presentadas por parte de nuestra vecindad, ya sea presencial, telefónica o telemáticamente.

Valores

-  Acercamiento y apertura institucional.
-  Capacitación y mejora continua del funcionariado y demás plantilla al servicio de Estadística.
-  Trato digno, cordial y afable a la vecindad.
-  Sentido de la responsabilidad y vocación de servicio público.
-  Honradez y protección de datos personales.
-  Promoción de una administración moderna y transparente.

Servicio Municipal de Estadística
y Padrón de Habitantes
Ayuntamiento de Santomera
30140, Santomera, Murcia

 @ayuntamiento.santomera

 @ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 h.

estadistica@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15



Principales servicios prestados

1 Atención al público.



2 Expedición de certificados.



3 Tramitación de informes mediante instancia o internet.



4 Tramitación de Fe de Vida de la persona extranjera.



Servicio presencial



Servicio online



Servicio telefónico



Compromisos de calidad e indicadores de medición

100%

Expedición inmediata de todo tipo de certificados solicitados ante el Padrón de Habitantes.

*(Nº. de certificados de Padrón emitidos de manera inmediata
/ Nº. de certificados de Padrón emitidos en total) * 100*



Gestión cercana y eficiente de los trámites realizados ante Padrón de Habitantes (altas, bajas y modificaciones de domicilio).

*Nº. de altas realizadas por cambio de residencia, omisión y nacimiento.
Nº. de bajas por cambio de residencia, inclusión indebida, duplicidad y defunción.
Nº. de modificaciones por cambio de domicilio o de datos personales.*

100%

Emisión de informes en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la solicitud realizada por cualquier Servicio Municipal u otra Administración Pública.

*(Nº. de informes emitidos en 10 días hábiles
/ Nº. de informes solicitados en total) * 100*

85%

Resolución de quejas y sugerencias presentadas por la vecindad de manera presencial ante Registro General en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.

*(Nº. de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 3 días hábiles / Nº. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

90%

Resolución de quejas y sugerencias presentadas por la vecindad de manera telemática (teléfono, correo electrónico, página web y redes sociales) en el mismo día de su recepción.

*(Nº. de quejas y sugerencias telemáticas resueltas el mismo día de recepción / Nº. de quejas y sugerencias telemáticas resueltas en total) * 100*

100%

Trasladar las solicitudes de Fe de Vida de la población extranjera para la firma de la persona responsable del Área de Alcaldía en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.

*(Nº. de solicitudes Fe de Vida trasladadas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de solicitudes Fe de Vida registradas en total) * 100*

95%

Garantizar que el tiempo de espera máximo para la atención de una persona en el Padrón de Habitantes sea de 5 minutos respecto al horario asignado.

*(Nº. de personas atendidas en un tiempo igual o inferior de 5 minutos / Nº. de personas atendidas) * 100*

100%

Tramitación y resolución de las incidencias detectadas en los ficheros de intercambio del Instituto Nacional de Estadística sobre el Padrón de Habitantes en el plazo máximo de 5 días hábiles.

*(Nº. de incidencias resueltas en el plazo de 5 días hábiles / Nº. de incidencias detectadas en total) * 100*



Realización de fotocopias de los documentos presentados por la ciudadanía para la realización de cualquier trámite ante el Servicio.

Nº. de fotocopias realizadas.



Carta de Servicios de **Fiestas**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Gestionar y organizar todas las festividades locales, garantizando el correcto desarrollo de las mismas, así como fomentar la participación ciudadana y del tejido asociativo en dichos eventos e impulsar las tradiciones populares relacionadas con las festividades.

Visión

El Servicio Municipal de Fiestas pretende ofrecer programaciones festivas diversas y de calidad, que fomenten el atractivo turístico del municipio de Santomera.

Valores



Cercanía y trato personal a las personas usuarias, fundamentado en la escucha activa y acompañamiento, según sus intereses y propósitos.



Trato igualitario y respetuoso a las personas usuarias, sean cuáles sean sus características.



Eficiencia en el trabajo y en la gestión de los recursos públicos.



Actualización continua e innovación.



Programaciones basadas en la pluralidad, en la participación de la ciudadanía y asociaciones, que promuevan valores de respeto al medio ambiente, inclusivos, solidarios, de igualdad y de promoción de la salud.



Participación activa y descentralización de las programaciones.



Compromiso con los diferentes agentes culturales del municipio.

Servicio Municipal de Fiestas
Espacio Joven de Santomera
Calle Picasso, 22
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Mañanas: De lunes a viernes, de 9:30 a 13:30 h.
Tardes: Miércoles, de 16:00 a 19:30 h.

Horario de mañanas durante el mes de julio, fiestas patronales, Navidad y Semana Santa. Agosto cerrado.
Atención al público presencialmente mediante previa

cultura@santomera.es • www.santomera.es

968 86 04 50 • 968 86 52 15



Principales servicios prestados

- 1 Organización y planificación de las Fiestas Patronales de Santomera.  
- 2 Organización y planificación de las Fiestas de El Siscar.  
- 3 Organización y planificación de las Fiestas de La Matanza.  
- 4 Organización y planificación de las Fiestas de Moros y Cristianos.  
- 5 Organización y planificación de las Fiestas del Calvario.  
- 6 Organización y planificación de las Romería del Rocío.  



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

90%

Contestar las consultas trasladadas por parte de la ciudadanía, ya sea presencial o telemáticamente, en el plazo máximo de 72 h.

*(Nº. de consultas contestadas en el plazo de 72 horas / Nº. de consultas contestadas en total) * 100*

90%

Atender a las solicitudes de espacios públicos en el plazo máximo de 72 horas desde la presentación de la solicitud.

*(Nº. de solicitudes de espacio público tramitadas en el plazo de 72 horas / Nº. de solicitudes de espacio público tramitadas en total) * 100*



Diversificar la oferta de actos festeros a todos los sectores de la población de Santomera.

Nº. anual de espectáculos o actividades previstas en cada fiesta, desagregado por tipología.

Nº. total de participantes en cada acto festero desagregado por sexo, edad, diversidad funcional y nacionalidad.



Accesibilidad para todas las personas usuarias mediante atención múltiple a través de medios telemáticos y presencialmente, además de promover la participación ciudadana en el diseño de programas y otras actividades que se realicen.

Nº. de programas y actividades organizadas en colaboración con la ciudadanía.



Fomentar la prevención de la salud, el respeto al medio ambiente y, en concreto, evitando el uso de plásticos, la prevención de la violencia de género y el fomento de las tradiciones.

Nº. de actuaciones policiales ante actos violentos por razón de sexo, nacionalidad, religión u otra índole.



Velar por el normal desarrollo de todas las fiestas y tradiciones del municipio.

*(Nº. de festejos celebrados de manera efectiva / Nº. de festejos programados en total) *100*



Mantener actualizados los contenidos en redes sociales y página web relativos a festividades.

Nº. de inserciones en redes sociales y página web relativos a festividades.



Informe de mejoras introducidas en el servicio con indicación expresa de su origen: evaluación continua, queja y/o sugerencia trasladada por la vecindad.

Nº. de inserciones en redes sociales y página web relativos a festividades.



Atención a las personas usuarias con trato amable, adaptado y confidencial.

Nº. de personas atendidas desagregado por sexo, edad, diversidad funcional y nacionalidad.



Información adecuada y precisa respecto a cualquier trámite vinculado con el servicio.

Documentación relativa a los trámites disponible en formato físico en las dependencias municipales y virtual en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento.



Carta de Servicios del **Gabinete de Comunicación**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

El Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Santomera se encarga de la gestión de las redes sociales, de las páginas web y del servicio municipal de alertas a través de WhatsApp; la canalización y respuesta de preguntas y sugerencias; el diseño de cartelería, así como coordinación de campañas publicitarias y de comunicación institucional, entre otras funciones encomendadas al mismo.

Visión

El Gabinete de Comunicación pretende erigirse como un servicio que proporciona a la vecindad de Santomera un acceso cercano, ágil y confiable a la institución y a la información de especial interés que su actividad genera; capaz de resolver rápida y cómodamente las dudas surgidas en torno a la relación de la ciudadanía con el gobierno y la administración.

Valores



Acercamiento y apertura institucional: comunicación constante de iniciativas municipales de toda índole.



Fomento de la transparencia y acceso a la información pública: facilitar todo lo posible el acceso de la ciudadanía y de los grupos de la oposición a información relevante.



Garantía de trato digno y cordial a la ciudadanía: mantener en todo momento la visión de ser servidores públicos y la consciencia sobre las limitaciones en el conocimiento de la ciudadanía acerca de los procedimientos administrativos.



Fortalecimiento de la sociedad civil: colaboración estrecha con el tejido asociativo del municipio para brindarles un altavoz desde el que comunicar sus iniciativas y convocatorias.



Actualización permanente: aprendizaje constante para desarrollar mejores herramientas de comunicación.



Publicidad activa: publicación de manera veraz, fiable y actualizada, de la información establecida por la ley de transparencia.

Gabinete de Comunicación
Ayuntamiento de Santomera
Plaza Borreguero Artés, 1
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 h.

gabinete@santomera.es

www.santomera.es

www.santomeraparticipa.es

968 86 52 15 (ext. 2206)

616 04 03 97



Principales servicios prestados

- 1 Gestión de redes sociales y páginas web del Ayuntamiento de Santomera. 
- 2 Gestión del servicio municipal de alertas por WhatsApp. 
- 3 Diseño de cartelería y coordinación de campañas publicitarias. 
- 4 Atención ciudadana a través de correo, web y WhatsApp. 
- 5 Proporcionar cobertura informativa y gráfica a actividades de diversa índole.  



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

100%

Remisión de notas de prensa en lenguaje inclusivo.

$(N^{\circ}. \text{ de notas de prensa con lenguaje inclusivo} / N^{\circ}. \text{ de notas de prensa emitidas}) * 100$

100%

Utilización del lenguaje inclusivo en las entradas e interacciones públicas (comentarios) en redes sociales.

$(N^{\circ}. \text{ de comunicaciones con lenguaje inclusivo} / N^{\circ}. \text{ de comunicaciones emitidas}) * 100$

90%

Actualización permanente de la página web municipal y redes sociales institucionales.

$(N^{\circ}. \text{ de informaciones incorporadas en la página web} / N^{\circ}. \text{ de informaciones publicadas en redes sociales}) * 100$

90%

Anuncio a través de la página web, redes sociales y WhatsApp todas las actividades de la agenda cultural con una antelación mínima de 3 días hábiles respecto a su celebración y de 7 días hábiles en caso de requerir inscripción previa.

*(Nº. de actividades de la agenda cultural anunciadas cumpliendo dichos plazos / Nº. total de anuncios de la agenda cultural realizados) * 100*

75%

Respuesta a las comunicaciones remitidas por la ciudadanía a través de la página web, redes sociales y WhatsApp en un plazo máximo de 24 horas (excepto fines de semana).

*(Nº. de comunicaciones contestadas en 24 horas / Nº. total de comunicaciones recibidas) * 100*

100%

Asesoramiento personalizado a la vecindad interesada en participar en alguna actividad o realizar algún trámite ante el Ayuntamiento de Santomera.

*(Nº. de solicitudes atendidas / Nº. de solicitudes recibidas) * 100*

100%

Difusión de la información relativa a las convocatorias de subvenciones y/o empleo público del Ayuntamiento de Santomera a través de redes sociales.

*(Nº. de convocatorias de subvenciones o empleo público difundidas / Nº. total de convocatorias realizadas) * 100*

100%

Organización, a través de redes sociales del Ayuntamiento, de un mínimo de 20 campañas anuales de concienciación sobre temas sociales (igualdad, enfermedades raras, diversidad, medio ambiente, voluntariado, días internacionales, entre otros).

*(Nº. de publicaciones de concienciación ciudadana insertadas en las redes sociales / 20) * 100*

100%

Publicación mensual de los datos de desempleo relativos al municipio a través de la página web y las redes sociales.

*(Nº. de publicaciones realizadas con información sobre el estado del desempleo / 12) * 100*

75%

Anuncio de los cortes de suministro o de calles previstos con una antelación mínima de 24 horas a través de la página web y las redes sociales.

*(Nº. de cortes anunciados con dicha antelación / Nº. de cortes efectivos) * 100*

100%

Indicar con claridad y exactitud las actividades lúdicas o culturales accesibles para personas con diversidad funcional.

*(Nº. de anuncios relativos a actividades adaptadas / Nº. de actividades adaptadas realizadas) * 100*



Carta de Servicios de Igualdad



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Lograr una igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres en nuestro municipio, así como prevenir cualquier tipo de situación de violencia machista que atente contra los derechos fundamentales y libertades públicas de las mujeres, habiendo sido reconocida nuestra labor con la concesión del Premio a la Igualdad en la Administración, por las actuaciones realizadas dentro del I Plan Feminista Municipal.

Visión

Ofrecer un servicio cercano, profesional y abierto al desarrollo de iniciativas ciudadanas en materia de educación o infancia, articulando mecanismos que permitan el trabajo en red con los agentes sociales implicados en la promoción de la igualdad y en la prevención de la violencia machista.

Valores

-  Respeto y promoción de la igualdad y la accesibilidad universal.
-  Fomento de la transparencia y acceso a la información pública.
-  Impulso de políticas públicas destinadas a colectivos vulnerables.
-  Dinamización de la participación feminista.
-  Atención cercana y directa tanto con la ciudadanía como con las instituciones y las/os agentes sociales implicadas/os.
-  Integración, tolerancia, el respeto, la igualdad, la convivencia, la no violencia, o los hábitos de vida saludables, una ciudad más igualitaria y accesible.
-  Enfoque preventivo y comunitario.

Servicio Municipal de Igualdad.
Casa de la Igualdad
Calle Maestro Puig Valera, 56
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.
Requiere cita previa. Solicítela llamando al 968 86 21 40

emma.lopera@santomera.es
www.santomera.es

968 86 21 40

Emma: ext. 2312 · Lola y Patricia: ext. 2621
Ana: ext. 2622 · María: ext. 2620



Principales servicios prestados

1 Centro de Atención a las Víctimas de Violencia de Género.



2 Información y atención al público.



3 Tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.



4 Implementación del II Plan Feminista Municipal.



5 Servicio de voluntariado.



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Resolución de las solicitudes por parte de la persona responsable al Área de Igualdad, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de solicitudes resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de solicitudes resueltas en total) * 100*

95%

Trasladar las solicitudes para su evaluación por parte de la persona responsable al Área de Igualdad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de solicitudes evaluadas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de solicitudes evaluadas en total) * 100*

100%

Resolver las quejas y sugerencias trasladadas por parte de la vecindad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

100%

Pago a las proveedoras de los servicios ofrecidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.

*(Nº. de firmas en conformidad resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de firmas en conformidad resueltas en total) * 100*



Atender las solicitudes y concesión de cita previa de las partes de manera rápida y eficaz.

Nº. de atenciones y citaciones efectuadas en el año natural.



Gestión de la Tarjeta de Estacionamiento para personas con discapacidad.

Nº. de casos atendidos.

100%

Convocar la Mesa de Igualdad un mínimo de dos veces al año.

*(Nº. de convocatorias de la Mesa de Igualdad / 2) * 100*
Nº. de asistentes.

100%

Convocar la Mesa de Coordinación Policial un mínimo de dos veces al año.

*(Nº. de convocatorias de la Mesa de Coordinación Policial / 2) * 100*
Nº. de asistentes.



Desarrollo de actuaciones dirigidas al voluntariado en las áreas de Igualdad.

Nº. de solicitudes atendidas.



Carta de Servicios de Informática



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Contribuir a la mejora continua, de forma consistente e innovadora, proveyendo los servicios de tecnologías de información y la infraestructura adecuada para enfrentar los cambios y variaciones en las necesidades tecnológicas y administrativas, capacitando y fomentando la mejora en la calidad de los servicios y el desarrollo de un entorno favorable para las personas usuarias del Ayuntamiento de Santomera.

Visión

El Servicio Municipal de Informática aspira a ser una unidad volcada en aportar servicios eficaces en Tecnologías de la Información (TI), siempre en línea con los objetivos municipales, comprometidos con la mejora continua, solidarios en cuestiones medioambientales y sociales, adaptables a cambios y con un excelente nivel de motivación y comunicación.

Valores

-  Promoción de una administración moderna, ágil y transparente.
-  Gestión eficaz y eficiente.
-  Cultura de mejora continua, trabajo en equipo, creatividad e innovación.
-  Fomento de la ética pública e integridad institucional.
-  Apertura institucional y accesibilidad de la información pública.

Servicio Municipal de Informática
Calle de los Ángeles, 18
30140, Santomera, Murcia

 @ayuntamiento.santomera

 @ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 h.

informatica@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15



Principales servicios prestados

- 1** Informar y atender a la ciudadanía para resolver incidencias relacionadas con el uso de los medios electrónicos para relacionarse con el Ayuntamiento de Santomera. 
- 2** Elaborar proyectos, informes, propuestas, pliegos técnicos y memorias valoradas relacionados con este Servicio Municipal, así como apoyar a los restantes servicios municipales en la redacción de los mismos en los que por nuestra competencia se requiera. 
- 3** Documentar todas aquellas actuaciones dentro del ámbito de las TIC municipales. 
- 4** Redactar planes de seguridad de los Sistemas de Información municipales y llevar su seguimiento, revisión y supervisión. 
- 5** Mantener comunicación directa con los proveedores de servicios y bienes en el ámbito de los contratos que dependan de la Sección de Informática. 
- 6** Asesorar y colaborar con el resto de la plantilla municipal sobre consultas técnicas en las materias relacionadas con las herramientas de trabajo, tanto software como hardware. 
- 7** Realizar inspecciones técnicas en materias relacionadas con las TIC en la organización. 
- 8** Control y cumplimiento de las normas y procedimientos legales en el ámbito de las TIC. 
- 9** Control de la adecuada ejecución de las materias que se desarrollan en nuestras áreas. 
- 10** Dirigir la ejecución de proyectos municipales en el ámbito TIC, supervisando el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos, estimando los recursos necesarios y realizando las acciones para su cumplimiento. 
- 11** Promover y dirigir la contratación de bienes y servicios en el ámbito de las TIC. 
- 12** Certificar la correcta prestación de servicios/suministros realizadas.
- 13** Dirigir Centros de Proceso de Datos municipales. 
- 14** Coordinar y promover la formación del personal municipal afectado en aquellos proyectos o sistemas informáticos que sean de aplicación a sus puestos de trabajo. 
- 15** Colaborar con los procesos selectivos, participando como asesor del Tribunal en materias de nuestra competencia. 

- 16** Promover, evaluar las opciones, controlar y supervisar la implantación de plataformas de tramitación de expedientes electrónicos, etc., asegurando el correcto cumplimiento de la normativa legal y la optimización de los recursos. 
- 17** Adquirir, configurar, supervisar y realizar controles sobre los dispositivos de interconexión de redes propios del Ayuntamiento. 
- 18** Asesorar al equipo de gobierno o resto de trabajadores para la creación de nuevos servicios. 
- 19** Velar por la óptima utilización de los sistemas informáticos y de las redes de comunicaciones. 
- 20** Supervisar, analizar y resolver las incidencias que se produzcan en los sistemas informáticos, teniendo en cuenta niveles de prioridad. 
- 21** Colaborar en los trabajos para el mantenimiento y mejora continua de la Web del Ayuntamiento. 
- 22** Promover, proyectar, coordinar la creación, mejora, redimensionado de las infraestructuras de redes de comunicación, establecer los procedimientos para su implantación, optimización, seguridad y control, validando la corrección de resultados y su funcionamiento. 
- 23** Gestionar y administrar las redes locales, las bases de datos, los sistemas de almacenamiento y copias de seguridad locales. 
- 24** Realizar las tareas de soporte técnico a los departamentos en relación a la gestión de los equipos, bases de datos, sistemas operativos, herramientas y utilidades. 
- 25** Selección y control de herramientas ofimáticas adecuadas a las necesidades municipales. 
- 26** Estudiar y evaluar nuevas tecnologías para su implantación en los departamentos municipales. 
- 27** Supervisar y garantizar el funcionamiento adecuado de los dispositivos instalados. 
- 28** Implantar los sistemas de seguridad y protección de las instalaciones informáticas. 
- 29** Diseñar planes de contingencias y de recuperación ante eventuales situaciones o incidencias y realizar el control y seguimiento. 
- 30** Analizar y validar técnicamente sistemas y aplicativos informáticos se pretendan implantar en el Ayuntamiento para la mejora del acceso. 
- 31** Realizar las tareas técnicas para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, seguridad de los sistemas de información, normas de interoperabilidad e implantar el Esquema Nacional de Seguridad. 
- 32** Gestión de los Contratos de servicios y suministro de herramientas software y hardware en el ámbito de las TIC. 
- 33** Configurar dispositivos y equipos para posibilitar el teletrabajo a raíz de la aparición la COVID'19. 
- 34** Planificación y gestión del presupuesto asignado a la sección de Informática. 



Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Accesibilidad para todo el funcionariado del Ayuntamiento con atención personal: telefónica, presencial y e-mail, tanto a nivel de hardware como de software y comunicaciones.

Nº. de atenciones presenciales, telefónicas y via e-mail realizadas por parte del servicio.

85%

Actualización y mejora de los sistemas operativos, bases de datos, software en general e información municipal.

Nº. de intervenciones mensuales realizadas en sistemas operativos, bases de datos y software.

100%

Ejecución de órdenes de trabajo y de las actividades programadas en función de la prioridad y plazos determinantes.

Nº. de tareas mensuales programadas llevadas a cabo por parte del departamento.

100%

Respuesta ante incidencias de hardware, software, comunicaciones y ante averías de los sistemas; evaluación y control de los tiempos de cada una de las actividades referidas.

*Nº. de incidencias, averías e intervenciones mensuales de hardware, solicitadas y atendidas, a través de los canales disponibles, por parte del departamento.
Tiempo medio en días de resolución ante incidencias y averías de hardware y/o software por parte del departamento.*

100%

Respuesta a las necesidades de otras entidades y administraciones públicas; evaluación y control de los tiempos de cada una de las actividades referidas.

*Nº. de consultas, incidencia o solicitudes de otras administraciones pública y/o entidades, solicitadas y atendidas, a través de los canales disponibles, por parte del departamento.
Tiempo medio en días de resolución de dichas consultas, incidencias o solicitudes por parte del departamento.*





Carta de Servicios de **Intervención General**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Control y fiscalización de todos los actos, documentos y expedientes del Ayuntamiento de Santomera, con independencia de su naturaleza jurídica, de los que se deriven derechos y obligaciones de carácter económico en los términos dispuestos en los artículos 213 a 223 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Visión

Mejorar la gestión municipal, generando valor añadido mediante el control de la eficiente utilización de los recursos públicos, haciendo que se ajuste a la legalidad vigente y respete los principios de la actuación administrativa de eficacia, eficiencia y economía.

Valores

-  Fomento de la transparencia y acceso a la información pública.
-  Capacitación y mejora del funcionariado y demás plantilla al servicio de Intervención.
-  Trato digno y cordial a la vecindad.
-  Sentido de la responsabilidad y vocación de servicio público.
-  Promoción de una administración moderna y sostenible.
-  Sometimiento a los principios de eficacia, eficiencia y economía.

Servicio Municipal de Intervención General
Calle de los Ángeles, 18
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 h.

registro@santomera.es
www.santomera.es

968 86 52 15
Facturación: ext. 2235
Contabilidad: ext. 2233
Otros: ext. 2234



Principales servicios prestados

- 1** Intervención crítica o previa de todo acto, documento o expediente susceptible de producir derechos u obligaciones de contenido económico o movimiento de fondos de valores. 
- 2** Intervención formal de la ordenación del pago. 
- 3** Intervención material del pago. 
- 4** Intervención y comprobación material de las inversiones y de la aplicación de las subvenciones. 
- 5** Control de subvenciones y ayudas públicas. 
- 6** Informe de los proyectos de presupuestos y de los expedientes de modificación de estos. 
- 7** Emisión de informe previo a la concertación o modificación de las operaciones de crédito. 
- 8** Emisión de informe previo a la aprobación de la liquidación del Presupuesto. 
- 9** Emisión de informes, dictámenes y propuestas que en materia económico-financiera o presupuestaria hayan sido solicitadas por Alcaldía o por un tercio de concejales/es, así como el dictamen sobre la procedencia de la implantación de nuevos Servicios o la reforma de los existentes a efectos de la evaluación de la repercusión económico-financiera y estabilidad presupuestaria de las respectivas propuestas. 
- 10** Emitir los informes y certificados en materia económico-financiera y presupuestaria y su remisión a los órganos que establezca su normativa específica. 
- 11** Llevar y desarrollar la contabilidad financiera y la de ejecución del presupuesto. 
- 12** Formar la Cuenta General, así como los estados integrados y consolidados de las cuentas. 
- 13** Coordinar las funciones o actividades contables del Ayuntamiento de Santomera, emitiendo las instrucciones técnicas oportunas e inspeccionando su aplicación. 
- 14** Organizar un adecuado sistema de archivo y conservación de toda la documentación e información contable. 

15 Elaborar el avance de la liquidación del presupuesto corriente.



16 Gestión del registro contable de facturas y su seguimiento para cumplir los objetivos de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, y de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, emitiendo los informes que la normativa exija.



17 Remisión de la información económico-financiera al Ministerio de Hacienda y Función Pública, al Tribunal de Cuentas y a los órganos de control externo y a otros organismos de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

MÁX.
15
septiembre

Elaborar y enviar el anteproyecto de Presupuesto a la Intervención General.

Fecha en la que se somete el presupuesto a informe de intervención.

MÁX.
1
octubre

Remisión de la Cuenta General al Tribunal de Cuentas.

Fecha en la que se produce la remisión de la Cuenta General al Tribunal de Cuentas.

20
días
naturales

Cumplimiento del Período Medio de Pago.

Metodología de cálculo establecida normativamente.

60%

Normalización de procedimientos y fiscalización.

*(Procedimiento de fiscalización previa limitada según ACM 2008 normalizados / Procedimientos totales) * 100*

3
días
hábiles

Fiscalización de ayudas de emergencia social, así como IRPF e IVA.

Nº. de días transcurridos desde que se presenta el expediente completo a la Intervención municipal y hasta que esta emite el informe preceptivo.

10
días
hábiles

Tramitación de anticipos de caja fija y pagos a justificar.

Nº. de días transcurridos desde el inicio de expediente hasta que se dicta el acto de aprobación del anticipo de caja fija / Pago a justificar por el órgano competente.

5
días
hábiles

Proporcionar a los Departamentos solicitantes documentación acreditativa para la justificación de subvenciones recibidas por el Ayuntamiento.

Nº. de días transcurridos desde la petición de documentación hasta su remisión al solicitante.

10
días
hábiles

Tramitación de modificaciones presupuestarias.

Nº de días transcurridos desde el inicio de expediente hasta que se dicta el acto por el órgano competente.



Carta de Servicios de Juventud



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Crear las condiciones de aprendizaje, oportunidad y experiencia que aseguren y faciliten el desarrollo integral de las y los jóvenes para ser partícipes activos en la sociedad, abordando cuestiones en el ámbito local en materia de Juventud, tanto administrativa como técnicamente, de una forma global y en coordinación con otros programas o servicios municipales, regionales o nacionales.

Visión

El Servicio Municipal de Juventud pretende el desarrollo integral de la juventud del municipio para conseguir una sociedad más igualitaria y equitativa.

Valores

-  Cercanía y trato personal, fundamentado en la escucha activa y acompañamiento, según intereses y propósitos.
-  Trato igualitario y respetuoso a las personas usuarias.
-  Eficiencia en el trabajo y en la gestión de recursos públicos.
-  Actualización continua e innovación.
-  Intervenciones basadas en la animación sociocultural y la educación en el tiempo libre, a través de metodologías que promuevan valores sostenibles, integradores, solidarios, de igualdad y uso positivo del tiempo libre.
-  Participación activa y descentralización de intervenciones.
-  Compromiso con el bienestar y el desarrollo personal de la juventud.

Servicio Municipal de Juventud
Calle Picasso, 22
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Mañanas: De lunes a viernes, 9:30 a 13:30 h.

Tardes: Miércoles, 16:00 a 19:30 h.

Horario de mañanas durante el mes de julio, fiestas patronales, Navidad y Semana Santa. Agosto cerrado.

Atención al público presencialmente mediante previa.

informajoven@santomera.es

968 86 52 15 • 638 10 01 79

www.santomera.es



Principales servicios prestados

1 Servicio de Información Juvenil (Informa Joven).



2 Servicio para mejorar la empleabilidad de la población juvenil (Empleo Joven).



3 Descentralización de la información juvenil y participación (Programa Corresponsales Juveniles).



4 Organización y gestión del Programa de Ocio y Tiempo Libre.



5 Organización y gestión del Programa de Formación en Juventud.



6 Organización y gestión de las Escuelas de Vacaciones.



7 Organización y gestión del uso del Espacio Joven.



8 Organización y gestión de otras acciones en materia de Juventud.



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

90%

Contestar las consultas trasladadas por parte de la ciudadanía de forma telemática (correo electrónico, redes sociales, teléfono...) en el plazo máx. de 72 h.

$(N^{\circ} \text{ de consultas contestadas en el plazo de 72 horas} / N^{\circ} \text{ de consultas contestadas en total}) * 100$



Accesibilidad para todas las personas mediante atención a través de medios telemáticos y presencialmente, además de promover la participación ciudadana en el diseño de programas y otras actividades que se realicen.

$N^{\circ} \text{ de programas y actividades organizadas en colaboración con la ciudadanía.}$

85%

Diseño y organización de programas y actividades teniendo en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en cuanto a contenido y participación.

$(N^{\circ} \text{ de programas y actividades organizadas en materia de ODS} / N^{\circ} \text{ de programas y actividades organizadas en total}) * 100$



Atención a las personas usuarias con trato amable, adaptado y confidencial.

$N^{\circ} \text{ de personas atendidas desagregado por sexo, edad, diversidad funcional y nacionalidad.}$



Información adecuada y precisa respecto a cualquier trámite vinculado con el servicio.

Documentación relativa a los trámites disponible en formato físico en las dependencias municipales y virtual en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento.

85%

Claridad y transparencia en la gestión administrativa.

$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública resueltas} / N^{\circ} \text{ de solicitudes tramitadas en total}) * 100$



Mejora del servicio a través de evaluaciones continuas, así como de la toma en consideración de las quejas y sugerencias recibidas.

Informe de mejoras introducidas en el servicio con indicación expresa de su origen: evaluación continua, queja y/o sugerencia trasladada por la vecindad.

50%

Potenciación de los recursos telemáticos (inscripción a actividades a través de internet, etc.).

$(N^{\circ} \text{ de inscripciones realizadas a través de internet} / N^{\circ} \text{ de inscripciones realizadas en total}) * 100$



Carta de Servicios de **Obras y Servicios**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

La promoción y mejora de las infraestructuras, obras públicas y vías de comunicación del municipio de Santomera, así como del mantenimiento continuo y sostenible de los servicios públicos, además de la tramitación administrativa de las actividades empresariales cuya competencia sea de ámbito municipal.

Visión

El Servicio Municipal de Obras, Servicios y Actividades aspira transmitir a la vecindad que las funciones atribuidas al presente departamento se desarrollan de manera cercana, ágil y cordial siempre bajo las premisas de ofrecer el mejor servicio posible a la ciudadanía y proteger el medio ambiente y la riqueza natural del municipio de Santomera.

Valores

-  Máxima rapidez en la tramitación de los expedientes administrativos y en la resolución de los problemas que pueda tener la vecindad dentro de las competencias de este departamento.
-  Prestar siempre un trato amable y digno a la vecindad, tanto en las atenciones presenciales como telefónicas, para que tengan una buena impresión del Ayuntamiento.
-  Actualización permanente tanto de los conocimientos técnicos como legislativos, así como de las distintas herramientas de trabajo que debemos utilizar.
-  Capacitación y formación continua a través de los distintos cursos que realizamos.
-  Promoción de una administración moderna, accesible y transparente.
-  Fomento de la transparencia y acceso a la información pública.

**Servicio Municipal de Obras,
Servicios y Actividades
Ayuntamiento de Santomera**
Calle de los Ángeles, 18
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

obrasyservicios@santomera.es
licactividad@santomera.es

Oficina de Atención al Público:

Lunes a viernes, 7:30 a 14:30 h.

Técnica/o de Infraestructura y Obras Municipales:

Miércoles, 7:30 a 10:00 y 11:00 a 14:00 h.

Técnica/o de Servicios Públicos, Mantenimiento y Licencias de Actividad:

Miércoles, 7:30 a 10:00 y 11:00 a 14:00 h.

968 86 52 15 · 968 86 07 29
www.santomera.es



Servicio Municipal de Obras, Servicios y Actividades



Principales servicios prestados

- 1 Suministro de agua potable y alcantarillado. 
- 2 Recogida de residuos urbanos, vidrios, enseres, plásticos, papel-cartón y limpieza viaria. 
- 3 Tratamiento de Aguas Residuales en EDAR municipal. 
- 4 Alumbrado público. 
- 5 Mantenimiento y conservación vía pública (obras, pintura, limpieza, señalización viaria vertical y horizontal, etc.). 
- 6 Mantenimiento de las Instalaciones de semaforización. 
- 7 Control de plagas. 
- 8 Mantenimiento y limpieza de colegios públicos y escuelas infantiles. 
- 9 Mantenimiento y conservación de jardines y espacios libres. 
- 10 Explotación, mantenimiento y conservación de caminos y carreteras de titularidad municipal. 
- 11 Administración de licencias de actividad.  
- 12 Administración de declaraciones responsables de actividad.  
- 13 Administración de comunicaciones de cambio de titularidad.  
- 14 Administración de ocupación de la vía pública para actividades y eventos.  
- 15 Reparación y mantenimiento de instalaciones eléctricas de baja tensión de propiedad municipal. 
- 16 Iluminación festiva. 
- 17 Mantenimiento de edificios públicos (dependencias municipales, etc.). 
- 18 Montaje de instalaciones eléctricas, iluminación y sonido de las ferias y demás eventos festivos realizados o patrocinados por el Ayuntamiento. 

- 19** Reparación y mantenimiento de aparatos elevadores de propiedad municipal.


- 20** Reparación y mantenimiento de instalaciones de gas y ACS de propiedad municipal.


- 21** Reparación y mantenimiento del parque móvil de propiedad municipal.


- 22** Reparación y mantenimiento de instalaciones de protección contra incendios propiedad municipal.


- 23** Reparación y mantenimiento de instalaciones de climatización de propiedad municipal.


- 24** Reparación y mantenimiento de instalaciones anti-intrusismo de propiedad municipal.


- 25** Reparación y mantenimiento de instalaciones de accesos automáticos de propiedad municipal.


- 26** Servicio de cafetería Centro 3ª Edad.


- 27** Servicio de cafetería Centro Sociocultural El Siscar.


- 28** Servicio de Peluquería Centro Sociocultural El Siscar.



- 29** Expedientes de bonificación de facturas de la U.T.E. aguas de Santomera por consumo excesivo involuntario.


- 30** Expedientes de reclamaciones a seguros de desperfectos en el mobiliario urbano del ayuntamiento como consecuencia de accidentes producidos por terceros.


- 31** Expedientes de devolución de garantía económica por obras realizadas por los promotores.



- 32** Expedientes de informes y certificados urbanísticos.



- 33** Gestión de contratos menores de suministros, servicios y obras.


- 34** Realización de proyectos de obras.


- 35** Gestión de los distintos suministros energéticos del Ayuntamiento (electricidad, gas, combustibles para el parque móvil).





Servicio presencial



Servicio online



Carta de Servicios de

Servicio Municipal de Obras, Servicios y Actividades



Compromisos de calidad e indicadores de medición

75%

Devolución de garantías económicas en el plazo de 30 días hábiles, desde el momento en que toda la documentación exigible esté en regla.

$(N^{\circ}. \text{ de solicitudes resueltas en el plazo de 30 días hábiles } / N^{\circ}. \text{ de solicitudes recibidas en total}) * 100$

85%

Resolución de la bonificación de consumo involuntario de agua potable en el plazo de 20 días hábiles, desde el momento en que toda la documentación exigible esté en regla.

$(N^{\circ}. \text{ de solicitudes resueltas en el plazo de 20 días hábiles } / N^{\circ}. \text{ de solicitudes recibidas en total}) * 100$

90%

Arreglo de semáforos en el plazo de 3 días hábiles, desde que se recibe el aviso.

$(N^{\circ}. \text{ de avisos resueltos en el plazo de 3 días hábiles } / N^{\circ}. \text{ de avisos recibidos en total}) * 100$

75%

Resolución de todos los expedientes administrativos sobre actividades (declaraciones responsables, cambios de titularidad...) en el plazo de 20 días hábiles, desde el momento en que toda la documentación exigible esté en regla.

$(N^{\circ}. \text{ de expedientes resueltos en el plazo de 20 días hábiles } / N^{\circ}. \text{ de expedientes abiertos en total}) * 100$

75%

Emitir los informes urbanísticos solicitados en el plazo de 15 días hábiles, desde el momento en que toda la documentación exigible esté en regla.

$(N^{\circ}. \text{ de expedientes resueltos en el plazo de 15 días hábiles } / N^{\circ}. \text{ de expedientes abiertos en total}) * 100$

85%

Concesión de terrazas de veladores en el plazo de 15 días hábiles, desde el momento en que toda la documentación exigible esté en regla.

$(N^{\circ}. \text{ de expedientes resueltos en el plazo de 15 días hábiles } / N^{\circ}. \text{ de expedientes abiertos en total}) * 100$

85%

Resolución de expedientes para ocupar vía pública (para celebraciones, actividades eventuales, puestos de venta ambulante, etc.) en el plazo de 15 días hábiles, desde el momento en que toda la documentación exigible esté en regla.

*(Nº. de expedientes resueltos en el plazo de 15 días hábiles / Nº. de expedientes abiertos en total) * 100*

75%

Arreglo de luminarias de alumbrado público en el plazo de 7 días hábiles, desde el momento en que se recibe el aviso.

*(Nº. de avisos resueltos en el plazo de 7 días hábiles / Nº. de avisos recibidos en total) * 100*

75%

Resolución de avisos sobre incidencias en la vía pública en el plazo de 15 días hábiles, desde el momento de su notificación.

*(Nº. de avisos resueltos en el plazo de 15 días hábiles / Nº. de avisos recibidos en total) * 100*

75%

Emitir los informes solicitados por cualquiera de los departamentos del Ayuntamiento en el plazo de 15 días hábiles, desde la fecha de su solicitud.

*(Nº. de informes resueltos en el plazo de 15 días hábiles / Nº. de informes solicitados en total) * 100*

90%

Anuncio en la página web municipal del corte de la vía pública por distintas incidencias, con una antelación de 7 días hábiles.

*(Nº. de anuncios resueltos en el plazo de 7 días hábiles / Nº. de anuncios recibidos en total) * 100*

90%

Anuncio de interrupción programada en los suministros municipales (agua potable, alumbrado público, ...) con una antelación mínima de 24 h.

*(Nº. de anuncios resueltos en el plazo de 1 día hábil / Nº. de anuncios recibidos en total) * 100*



Carta de Servicios de **Patrimonio**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Inventariar los bienes y derechos que integran el patrimonio del Ayuntamiento de Santomera haciendo constar, con el suficiente detalle, las menciones necesarias para su identificación y aquellas que resulten precisas para reflejar su situación jurídica y destino/uso.

Visión

Ofrecer un servicio eficiente, práctico, ágil, dinámico, actualizado, cercano, con una tramitación digital más transparente, proactiva y de mayor calidad.

Valores

-  Promoción de una administración moderna, sostenible y transparente.
-  Trato digno y cordial a la ciudadanía.
-  Acercamiento y apertura institucional.
-  Responsabilidad y dedicación al servicio público.
-  Gestión eficiente y eficaz.
-  Ejemplaridad, eficacia y honradez.

**Servicio Municipal de Patrimonio
(Inventario de Bienes)**
Ayuntamiento de Santomera
Plaza Borreguero Artés, 1
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

*Lunes a viernes, de 7:30 a 10:30 h.
y de 11:30 a 14:30 h.*

secretaria@santomera.es

968 86 07 29

www.santomera.es



Principales servicios prestados

1 Anotar todas las modificaciones del Inventario Municipal de Bienes.



2 Facilitar a otros departamentos la información que requieran.



3 Rectificación anual del Inventario de Bienes.



4 Publicación en el Portal de Transparencia las rectificaciones anuales.



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

85%

Inscripción en el Inventario de Bienes de cada elemento que se adquiere, en plazo de una semana posterior a su adquisición.

*(Bienes inscritos en un plazo máximo de 1 semana / Bienes inscritos en total) *100*

MÁX.
31
enero / año
posterior

Elaboración del expediente de rectificación anual del Inventario de Bienes, detallando altas, bajas y modificaciones para su aprobación en Pleno.

Aprobación del Inventario por parte del Pleno.

MÁX.
31
enero / año
posterior

Publicación de las rectificaciones anuales del Inventario de Bienes en el Portal de Transparencia inmediatamente después de su aprobación en Pleno.

Publicación del Inventario en el Portal de Transparencia.

90%

Elaborar cuantos informes requieran, tanto desde personas interesadas externas, como de otros negociados del Ayuntamiento de Santomera, en un máximo de 10 días hábiles.

*(Informes expedidos en un plazo de 10 días hábiles / Informes expedidos en total) * 100*





Carta de Servicios de Personal



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Ofrecer un servicio público de calidad en todas las actuaciones que lleva a cabo, tanto en la atención de la plantilla al servicio del Ayuntamiento como aquella brindada a la ciudadanía. En el mismo se tramitan los expedientes personales de las y los empleados públicos así como las ofertas de empleo público y los consiguientes procesos selectivos.

Visión

Ofrecer un servicio eficaz, eficiente y de calidad, que contribuya a satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general y de la plantilla del Ayuntamiento en particular, mejorando su calidad de vida en el ámbito laboral, personal y familiar.

Valores

-  **Vocación de servicio público** y orientación a la ciudadanía.
-  **Atención personalizada y transparente de las necesidades de la ciudadanía** y de la plantilla del Ayuntamiento conforme a los principios de buen gobierno.
-  **Compromiso con la excelencia**, fomentando la innovación, el desarrollo tecnológico y la búsqueda permanente de mejora.
-  **Equipo humano profesional y comprometido** con las necesidades de la ciudadanía y la plantilla del Ayuntamiento.
-  **Eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos** económicos y humanos.

**Servicio Municipal de Personal
Ayuntamiento de Santomera**
Plaza Borreguero Artés, 1
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

personal@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15



Principales servicios prestados

1 Asesoramiento al personal en materia de situaciones administrativas, permisos, nóminas, entre otros.



2 Emisión de certificados de servicios prestados.



3 Organización de procesos selectivos.



4 Resolución de incidencias relacionadas en materia laboral.



Servicio presencial



Servicio online



Servicio telefónico





Compromisos de calidad e indicadores de medición

5

días desde
publicación
en BORM

Mantener actualizada la Relación de Puestos de Trabajo.

Nº. de días transcurridos entre la modificación y la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).

Mismo
día de la
publicación
de la oferta

Incorporar toda la información relativa a la Oferta de Empleo Público.

Nº. de días transcurridos desde la publicación en el Boletín Oficial que corresponda.

Mismo
día de la
modificación

Mantener actualizada toda la información relativa a los procesos selectivos hasta su finalización.

Nº. de publicaciones relativas a las modificaciones de los procesos selectivos realizados.

95%

Emisión de certificados de servicios prestados en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud ante Registro General.

*(Nº. de certificados de servicios prestados emitidos en el plazo de 5 días hábiles / Nº. de certificados emitidos en total) * 100*

95%

Resolver las incidencias que afectan a la nómina de una persona empleada pública en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su presentación.

*(Nº. de incidencias relativas a la nómina resueltas en el plazo de 3 días hábiles / Nº. de incidencias relativas a la nómina resueltas en total) * 100*

85%

Resolución de quejas y sugerencias presentadas por la vecindad de manera presencial ante Registro General en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.

*(Nº. de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 3 días hábiles / Nº. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

90%

Resolución de quejas y sugerencias presentadas por la vecindad de manera telemática en el mismo día de su recepción.

*(Nº. de quejas y sugerencias telemáticas resueltas el mismo día de recepción / Nº. de quejas y sugerencias telemáticas resueltas en total) * 100*



Carta de Servicios de **Policía Local**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades fundamentales reconocidos en la Constitución Española y demás legislación de desarrollo, así como garantizar la seguridad ciudadana de toda la población santomerana para que ésta pueda desarrollarse en plenitud en los diferentes ámbitos de la vida en comunidad, es decir, política, económica, social y culturalmente.

Visión

Garantizar, mantener y establecer el orden y la paz pública, salvaguardar la integridad de las personas y prevenir la comisión de delitos, a través de operativos de vigilancia, seguridad y protección. Así, aspiramos a asentarnos como una organización preparada capaz de dar respuesta a los cambios sociales acontecidos a nivel local y global, y que genere confianza y conciencia de un futuro responsable y cohesionado en el municipio.

Valores



Adecuación de la actuación policial al ordenamiento jurídico vigente, ejerciendo las funciones atribuidas con absoluto respeto a la Constitución y el resto del ordenamiento, neutralidad política e imparcialidad.



Trato cercano, correcto y esmerado a la ciudadanía, no siendo tolerable ninguna actitud y/o comportamiento de naturaleza discriminatoria por razón de sexo, edad, étnia, religión o de otra índole.



Trato digno e íntegro a las personas detenidas, respetando su honor y dignidad.



Dedicación profesional, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo y lugar, se hallaren o no de servicio, en defensa de la Ley y de la seguridad ciudadana.



Secreto profesional, guardando riguroso secreto respecto a todas las informaciones que conozcan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones.



Responsabilidad por los actos que, en su actuación profesional llevaren a cabo, infringiendo o vulnerando las normas legales o reglamentarias que rijan su profesión.

Policía Local de Santomera
Comisaría de Policía Local de Santomera
Calle Maestro Puig Valera, 8
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Presencial:

Lunes a viernes, de 7:30 a 21:30 h.

Telefónico:

Todos los días, 24 h. ininterrumpidas

policia@santomera.es

www.santomera.es

968 86 42 12



Principales servicios prestados

- 1 Adecuar la presencia policial en las calles de Santomera. 
- 2 Vigilar los espacios públicos, especialmente en los más concurridos. 
- 3 Velar por el cumplimiento de la normativa (especialmente en materia de protección a las personas consumidoras, medio ambiente, disciplina urbanística, espectáculos públicos, consumo de drogas y alcohol en la vía pública con especial atención a los menores). 
- 4 Facilitar soluciones consensuadas a los problemas, participando en los procesos de mediación policial. 
- 5 Prevenir la comisión de hechos que afecten y menoscaben la seguridad ciudadana, mediante la presencia policial en las calles del municipio y el patrullaje programado realizado en función de las problemáticas detectadas que requieran una atención especial. 
- 6 Responder cuando se produzca cualquier situación que altere la seguridad, robos, hurtos, agresiones contra las personas, acudiendo al lugar de los hechos y atendiendo a las víctimas. 
- 7 Colaborar con otros Cuerpos de Seguridad del Estado, en los Planes Preventivos de seguridad que se puedan desarrollar. 
Practicar las diligencias oportunas tendentes al esclarecimiento de los delitos e identificación de los autores. 
- 8 Ordenar y regular el tráfico dentro de las vías urbanas de Santomera. 
- 9 Desarrollar actuaciones de control y vigilancia del transporte de mercancías y personas. 
- 10 Desarrollar actuaciones de control y vigilancia del transporte de mercancías y personas. 
- 11 Actuar en los accidentes de tráfico. 
- 12 Elaborar estudios técnicos, mapas de riesgo y propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria. 
- 13 Promover la mejora de la seguridad vial, mediante la vigilancia de las vías, corrigiendo las infracciones y previniendo la siniestralidad, mediante campañas específicas de seguridad vial (cinturón, sistemas de retención infantil, distracciones al volante, uso de teléfono móvil, transporte escolar, entre otros). 
- 14 Aseguramiento y señalización del espacio público. 



Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Asegurar presencia policial en todos los espacios públicos y en aquellos lugares donde se haya detectado cierta conflictividad social.

$(N^{\circ} \text{ de avisos atendidos en dichos lugares} / N^{\circ} \text{ de avisos no atendidos}) * 100$

90%

Atender los incidentes urgentes relacionados con la seguridad ciudadana en un plazo máximo de 8 minutos desde su conocimiento.

$(\text{Tiempo de respuesta de incidentes urgentes en 8 minutos} / \text{Tiempo de respuesta de incidentes urgentes en total}) * 100$

90%

Atender a las víctimas de accidentes de tráfico en un plazo máximo de 8 minutos desde su conocimiento.

$(\text{Tiempo de respuesta de accidentes de tráfico en un plazo igual o inferior 8 minutos} / \text{Tiempo de respuesta de accidentes de tráfico en total}) * 100$

80%

Realización de informes por accidentes de tráfico requeridos por las compañías aseguradoras y/o particulares en el plazo de 20 días hábiles desde la presentación de la solicitud.

$(\text{Informes facilitados en 20 días hábiles} / \text{Informes facilitados en total}) * 100$

100%

Resolución de solicitudes de licencias de armas de aire comprimido en el plazo de 20 días hábiles desde la presentación de la solicitud.

$(\text{Solicitudes de licencias de armas resueltas en 20 días hábiles} / \text{Solicitudes de licencias de armas en total}) * 100$

100%

Realización de pasos escolares solicitados por centros escolares de manera inmediata.

$(N^{\circ} \text{ de pasos escolares realizados} / N^{\circ} \text{ de pasos escolares solicitados}) * 100$

90%

Resolución de conflictos privados no urgentes en el plazo de 20 días hábiles desde su conocimiento y/o denuncia.

$(N^{\circ} \text{ de conflictos privados no urgentes resueltos en 20 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de conflictos privados no urgentes resueltos}) * 100$

100%

Atención y seguimiento de víctimas de violencia de género asignadas.

Elaboración de informe de seguimiento cada 30 días de las víctimas de nivel bajo.

Elaboración de informe de seguimiento cada 90 días de las víctimas de nivel No Apreciado.

100%

Atención, por parte del o la policía tutor/a, de problemáticas con menores en intervenciones policiales y de ámbito escolar en el plazo de 20 días hábiles desde su conocimiento.

$(N^{\circ} \text{ de casos atendidos en 20 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de casos atendidos en total}) * 100$

80%

Mejora de la protección, la convivencia y la seguridad en los espacios públicos, especialmente en lugares de ocio, recreo y esparcimiento social.

$(N^{\circ} \text{ de avisos atendidos en dichos lugares} / N^{\circ} \text{ de avisos no atendidos}) * 100$

90%

Atender los incidentes urgentes relacionados con el auxilio a una determinada persona en un plazo máximo de 6 minutos desde su conocimiento.

$(\text{Tiempo de respuesta de incidentes urgentes en 6 minutos} / \text{Tiempo de respuesta de incidentes urgentes en total}) * 100$

90%

Contestar la totalidad de quejas, sugerencias y reclamaciones en un plazo máximo de 10 días naturales desde su formulación.

$(N^{\circ} \text{ de quejas, sugerencias y reclamaciones respondidas en 10 días naturales} / N^{\circ} \text{ de quejas, sugerencias y reclamaciones respondidas en total}) * 100$

90%

Facilitar y mejorar las relaciones con la vecindad, las asociaciones cívicas, de comerciantes y vecinales, con objeto de realizar las actuaciones precisas para la integración del servicio policial en el tejido social de Santomera, con especial énfasis en el desarrollo de las actuaciones preventivas.

$N^{\circ} \text{ de avisos atendidos y no atendidos.}$



Carta de Servicios de

Registro General



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Asentar todo tipo de documentación dirigida al Ayuntamiento de Santomera, con independencia de su forma de presentación. Así mismo, también nos encontramos a cargo de la emisión de certificados de empadronamiento, la compulsa de documentación o la tramitación de Fes de Vida. Por último, somos reponsables del servicio a la atención de la ciudadanía y empresas y gestionamos toda documentación presentada por la Oficina de Registro Virtual.

Visión

Aspirar a erigirse como un departamento que atiende a las necesidades vecinales y de las empresas de manera personalizada y directa, dando traslado a su solicitud con la debida diligencia y rapidez, independientemente a su forma de presentación (presencial, telemática, telefónica o postal).

Valores

-  Transparencia y acceso a la información pública.
-  Acercamiento y apertura institucional.
-  Capacitación y mejora continua del funcionariado y demás plantilla al servicio de Estadística.
-  Trato digno, cordial y afable a la vecindad.
-  Sentido de la responsabilidad y vocación de servicio público.
-  Honradez y protección de datos personales.
-  Promoción de una administración moderna y transparente.
-  Ejemplaridad y eficacia.

Servicio Municipal de Registro, Atención e Información a la Ciudadanía y otros Asuntos Generales
Ayuntamiento de Santomera
Plaza Borreguero Artés, 1
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 h.

registro@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15

968 86 07 29



Principales servicios prestados

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | Registro de entrada de documentos. |    |
| 2 | Compulsa de documentos, siempre que sean requeridos por el Ayuntamiento. |  |
| 3 | Atención e información a la ciudadanía. |    |
| 4 | Emisión de certificados de empadronamiento. |  |
| 5 | Confección de certificados para escrituras públicas de regiones devastadas. |  |
| 6 | Tramitación Oficina de Registro Virtual (ORVE). |   |
| 7 | Cumplimentación de Fes de Vida. |   |



Servicio presencial



Servicio online



Servicio telefónico



Compromisos de calidad e indicadores de medición

90%

Registro inmediato de toda documentación presentada por la ciudadanía ante el Registro Municipal, independientemente de su modalidad (presencial, telemática o postal).

$(N^{\circ} \text{ de asientos realizados de manera inmediata} / N^{\circ} \text{ de asientos realizados en total}) * 100$

90%

Confirmación inmediata de los registros recibidos por la Plataforma EXPERTA.

$(N^{\circ} \text{ de confirmaciones realizadas de manera inmediata} / N^{\circ} \text{ de confirmaciones realizadas en total}) * 100$

90%

Remisión diaria de todas las solicitudes y notificaciones a cada departamento municipal.

$(N^{\circ} \text{ de solicitudes remitidas diariamente} / N^{\circ} \text{ de solicitudes remitidas en total}) * 100$

90%

Compulsa inmediata de las copias de documentos originales, siempre que sean requeridos por el Ayuntamiento.

*(Nº. de compulsas realizadas de manera inmediata /
Nº. de compulsas realizadas en total) * 100*

80%

Facilitar al instante información y/o cualquier documento necesario para la tramitación de cualquier procedimiento, ya sea presencial o telemático.

*(Nº. de consultas resueltas de manera instantánea / N.º de consultas recibidas en total) * 100*

80%

Emisión inmediata de los certificados de empadronamiento.

*(Nº. de certificados de empadronamiento emitidos de manera instantánea /
N.º de certificados de empadronamiento emitidos en total) * 100*

95%

Garantizar que el horario de atención a la vecindad sea lo suficientemente amplio y adaptado a las necesidades los vecinos y las vecinas.

Nº. de vecinas y vecinos atendidos en un año natural.

75%

Trasladar los certificados de Fe de Vida de personas que perciben pensión del extranjero para la firma de la persona responsable del Área de Alcaldía al día siguiente de su cumplimentación.

*(Nº. de certificados Fe de Vida trasladados al día siguiente de su cumplimentación / N.º. de certificados Fe de Vida trasladados en total) * 100*



Dar Registro de Salida a toda la documentación, de todos los departamentos del Ayuntamiento.

Nº. de solicitudes atendidas.



Carta de Servicios de

Secretaría General



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

El Servicio Municipal de Secretaría General se encarga de realizar la Fe Pública Municipal, emitir los informes jurídicos preceptivos determinados en la ley, ejercer las funciones determinadas en el art. 3 del Real Decreto 128/2018, y tramitar los expedientes de responsabilidad patrimonial, de bonificaciones de las tasas de agua y basura, de bono buses, de quejas y sugerencias vecinales, de transparencia, de información pública, de relaciones con el Defensor del Pueblo, de órganos judiciales y de otras administraciones.

Visión

La labor desempeñada por la Secretaría General debe ser concebida como un servicio municipal público próximo para la pronta expedición de las certificaciones que les resulten exigidas a la ciudadanía por parte de otras administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos, emisión de la información pública solicitada, resolución de sus quejas, sugerencias, reclamaciones y bonificaciones a las que tenga derecho.

Valores



Fomento de la transparencia e información pública que permita a la ciudadanía el conocimiento de las actividades, servicios y proyectos municipales.



Celeridad y eficacia para la expedición de las certificaciones solicitadas, quejas, sugerencias, reclamaciones y bonificaciones.



Asesoramiento e Igualdad de trato a favor de la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos y resolución de sus solicitudes.

Servicio Municipal de Secretaría General
Calle de los Ángeles, 18
30140, Santomera, Murcia

Lunes a viernes, de 8:00 a 12:00 h.

secretaria@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera



Principales servicios prestados

- 1 Expedición de actas de órganos colegiados municipales.  
- 2 Expedición de certificados de acuerdos y resoluciones municipales. 
- 3 Emisión de informes y actividades descritas en el art. 3 del Real Decreto 218/2018. 
- 4 Tramitación y resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial. 
- 5 Tramitación y resolución de solicitudes de transparencia e información pública. 
- 6 Tramitación y resolución de solicitudes de bonificación de tasas de agua y basuras. 
- 7 Tramitación y resolución de solicitudes de bono buses. 
- 8 Tramitación y resolución de solicitudes de quejas y sugerencias vecinales. 



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

90%

Expedición de Certificados de Convivencia en el plazo de 15 días hábiles.

*(N.º de certificados expedidos en el plazo de 15 días hábiles / N.º de solicitudes en total) * 100*

90%

Expedición de otro tipo de certificados en el plazo de 15 días hábiles.

*(N.º de certificados expedidos en el plazo de 15 días hábiles / N.º de solicitudes en total) * 100*

90%

Resolución de las solicitudes de bonificaciones de agua, basuras, y bono buses en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación.

*(N.º de solicitudes resueltas en el plazo de 15 días hábiles / N.º de solicitudes resueltas en total) * 100*

70%

Las quejas y sugerencias trasladadas por parte de la vecindad se resuelven en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su formulación.

*(N.º de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 30 días hábiles / N.º de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

70%

Las solicitudes de responsabilidades patrimoniales tramitadas por procedimiento simplificado se resuelven en el plazo máximo de 30 días desde su presentación.

*(N.º de solicitudes de responsabilidad patrimonial de procedimiento simplificado resueltas en un plazo igual o inferior a 30 días hábiles / N.º de solicitudes de responsabilidad patrimonial de procedimiento simplificado presentadas en total) * 100*

70%

Las solicitudes de responsabilidades patrimoniales tramitadas por procedimiento ordinario se resuelven en el plazo máximo de 6 meses desde su presentación.

*(N.º de solicitudes de responsabilidad patrimonial de procedimiento ordinario resueltas en un plazo igual o inferior a 6 meses / N.º de solicitudes de responsabilidad patrimonial de procedimiento ordinario presentadas en total) * 100*

90%

Resolución de solicitudes de información pública en un plazo de 30 días hábiles desde su recepción.

*(N.º de solicitudes de información públicas resueltas en un plazo igual o inferior a 30 días hábiles / N.º de solicitudes de información pública resueltas en total) * 100*

90%

Resolución de solicitudes, alegaciones e informes en un plazo máximo de 15 días hábiles (art. 3 R.D. 128/2018).

*(N.º de solicitudes, alegaciones e informes resueltos en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles / N.º de solicitudes, alegaciones e informes resueltos en total) * 100*



Carta de Servicios de **Servicios Sociales**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Canalizar y reponder a las necesidades de participación de la ciudadanía y del tejido asociativo, potenciando los mecanismos de colaboración con la iniciativa social para la mejora de la calidad de vida y bienestar social. Acercar los recursos a la vecindad y diseñar políticas que combinan la prevención con el apoyo de las personas más desfavorecidas. Así mismo, atendemos las solicitudes de migrantes con interés de conseguir su inserción plena en la sociedad, eliminando barreras ideológicas e idiomáticas.

Visión

Nuestra visión es ofrecer un servicio cercano, profesional y abierto al desarrollo de iniciativas ciudadanas en materia de servicios y derechos sociales, articulando mecanismos que permitan el trabajo en red con agentes sociales implicados en la promoción de la accesibilidad universal, la prevención y la protección de colectivos vulnerables.

Valores



Respeto y promoción de los derechos y servicios sociales.



Fomento de la transparencia y acceso a la información pública.



Impulso de políticas públicas destinadas a colectivos vulnerables y migrantes.



Dinamización de la participación social.



Atención cercana y directa con la ciudadanía y con las instituciones y los agentes sociales implicados.



Promoción de los valores de integración, tolerancia, respeto, igualdad, convivencia, no violencia, o los hábitos de vida saludables para impulsar una ciudad más tolerante y multicultural.



Enfoque preventivo y comunitario.

Servicio Municipal de Servicios Sociales
Centro Cultural Casa Grande de Santomera
Calle Cuatro Esquinas, 58
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.
Requiere cita previa llamando al 968 86 21 40

emma.lopera@santomera.es

www.santomera.es

968 86 21 40 (ext. 2312)



Carta de Servicios de

Servicios sociales



Principales servicios prestados

1 Información y atención al público.



2 Servicio de Voluntariado.



3 Servicio de Mediación y Traducción.



4 Servicio de Atención a Migrantes.



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Resolución de las solicitudes por parte de la persona responsable al Área de Servicios Sociales en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de solicitudes resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de solicitudes resueltas en total) * 100*

95%

Traslación de las solicitudes para su evaluación por parte de la persona responsable al Área de Servicios Sociales en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de solicitudes evaluadas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de solicitudes evaluadas en total) * 100*

95%

Resolución de las quejas y las sugerencias trasladadas por parte de la vecindad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

100%

Pago a las proveedoras de los servicios ofrecidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.

*(Nº. de firmas en conformidad resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de firmas en conformidad resueltas en total) * 100*



Atención de las solicitudes y concesión de cita previa de las partes de manera rápida y eficaz.

Nº. de atenciones y citaciones efectuadas en el año natural.



Realización de Informes de Inserción Social por Arraigo a Migrantes.

Nº. de casos atendidos.



Realización de Informes de Reagrupación Familiar a Migrantes.

Nº. de casos atendidos.



Ofertar actividades formativas, de ocio y tiempo libre a personas con discapacidad.

Nº. de actividades ofertadas por tipología y horas.

Nº. de asistentes por sexo, edad y nacionalidad.



Organizar cursos formativos destinados al aprendizaje del Castellano y acciones para su integración social dirigidos a mujeres migrantes.

Nº. de cursos o formaciones ofertados.

Nº. de asistentes por sexo, edad y nacionalidad.

100%

Convocar el Consejo Social Municipal un mínimo de dos veces al año.

*(Nº. de convocatorias de la Comisión Municipal de Prevención del Absentismo, Fracaso y Abandono Escolar / 2) * 100*



Desarrollo de actuaciones dirigidas al voluntariado en las áreas de Derechos Sociales.

Nº. de solicitudes atendidas.



Carta de Servicios de **Tercera Edad**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Ofrecer actividades, servicios, prestaciones, equipamientos y, en general, recursos orientados a cubrir las necesidades y demandas de las personas mayores. La premisa del Servicio siempre ha sido dar respuesta a las necesidades del colectivo de tercera edad del municipio, incluyendo y coordinando todas aquellas iniciativas que fomenten su participación en la vida política, social, deportiva y cultural.

Visión

Ofrecer un servicio cercano, profesional y abierto al desarrollo de iniciativas ciudadanas dirigidas a nuestras personas mayores, articulando mecanismos que permitan el trabajo en red con agentes sociales implicados en la promoción de la salud y el bienestar de las personas mayores.

Valores

-  **Respeto, promoción de la salud y ocio** en personas mayores.
-  **Fomento de la transparencia y acceso a la información pública.**
-  **Impulso de políticas públicas** destinadas a mayores.
-  **Promoción de los valores de integración, tolerancia, respeto, igualdad, convivencia, no violencia, o hábitos de vida saludables**, garantizando el acceso a los diferentes recursos existentes con el fin de contribuir a la mejora del bienestar social de nuestras personas mayores.
-  **Enfoque preventivo y comunitario.**

Servicio Municipal de Tercera Edad
Centro Cultural Casa Grande de Santomera
Calle Cuatro Esquinas, 58
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.
Requiere cita previa llamando al 968 86 21 40

emma.lopera@santomera.es

www.santomera.es

968 86 21 40 (ext. 2312)



Principales servicios prestados

1 Información y atención al público.



2 Gestión y administración de centros socioculturales.



3 Actividades de ocio y tiempo libre.



4 Servicio de voluntariado.



Servicio presencial



Servicio online



Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Resolución de las solicitudes por parte de la persona responsable al Área de Tercera Edad, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de solicitudes resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de solicitudes resueltas en total) * 100*

95%

Trasladar las solicitudes para su evaluación por parte de la persona responsable al Área de Tercera Edad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de solicitudes evaluadas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de solicitudes evaluadas en total) * 100*

100%

Resolver las quejas y sugerencias trasladadas por parte de la vecindad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

*(Nº. de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de quejas y sugerencias resueltas en total) * 100*

100%

Pago a las proveedoras de los servicios ofrecidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.

*(Nº. de firmas en conformidad resueltas en el plazo de 10 días hábiles / Nº. de firmas en conformidad resueltas en total) * 100*



Atender las solicitudes y concesión de cita previa de las partes de manera rápida y eficaz.

Nº. de atenciones y citaciones efectuadas en el año natural.



Ofertar actividades formativas, de ocio y tiempo libre dirigidas a la Tercera Edad.

Nº. de cursos o formaciones ofertados. Nº. de asistentes por sexo, edad y nacionalidad.



Gestión y mantenimiento de centros socioculturales de Santomera, Matanzas y El Siscar.

Nº. de solicitudes atendidas.



Desarrollo de actuaciones dirigidas al voluntariado en las áreas de Tercera Edad.

Nº. de solicitudes atendidas.



Carta de Servicios de **Tesorería**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Organizar y gestionar los recursos financieros según el principio de unidad de caja, mediante la centralización de todos los fondos y valores generados. Así mismo, se encarga de distribuir las disponibilidades dinerarias a lo largo del tiempo para la satisfacción de las obligaciones, cumpliendo además los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad.

Visión

El Servicio Municipal de Tesorería tiene como visión fundamental llevar a cabo una adecuada gestión de los recursos de la entidad, facilitando y llevando a cabo el pago de todas las obligaciones de manera ágil. Igualmente, el objetivo es ser un departamento eficiente en materia de recaudación que facilite los cobros oportunos mediante la automatización de los procesos, logrando, a su vez, incrementar la recaudación de ingresos.

Valores

-  Fomento de la transparencia y acceso a la información pública.
-  Atención personalizada, cercana y directa a la ciudadanía.
-  Eficiencia en el trabajo y en la gestión de los recursos públicos.
-  Promoción de una administración moderna, accesible y transparente.
-  Actualización permanente, capacitación, mejora continua e innovación.
-  Pleno sometimiento al ordenamiento jurídico y a la legalidad vigente.

Servicio Municipal de Tesorería
Calle de los Ángeles, 18
30140, Santomera, Murcia



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 h.

tesoreria@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15



Principales servicios prestados

- 1** Manejo y custodia de fondos, valores y efectos de la Entidad Local.
- 2** Relación con Entidades financieras.
- 3** Realización de cuantos cobros y pagos correspondan a los fondos y valores de la entidad:
 - 3.1** Pago de facturas a proveedores del Ayuntamiento.
 - 3.2** Pago de subvenciones y convenios a asociaciones, entidades ciudadanas y empresas.
 - 3.3** Pago de ayudas sociales para personas físicas.
 - 3.4** Devolución de ingresos a personas físicas y jurídicas.
 - 3.5** Constitución y devolución de garantías (avales y depósitos).
 - 3.6** Compensación de deudas y créditos a personas físicas y jurídicas.
 - 3.7** Pago de impuestos, seguros sociales, etc.
 - 3.8** Anticipos de caja fija y mandamientos de pagos a justificar.
- 4** Gestión de remesas de pagos, control de cuentas, endosos y deudas a efectos de compensación.
- 5** Gestión de los embargos en relación a acreedores o personal del Ayuntamiento de Santomera.
- 6** Emisión de órdenes de pagos y transferencias, para su realización material, tanto de naturaleza presupuestaria como no presupuestaria.
- 7** Contabilización de cobros y pagos.
- 8** Centralización de ingresos, ya sean corrientes o de capital, presupuestarios o no presupuestarios, tributarios, subvenciones, y en general cualquier otro ingreso de derecho público.
- 9** Gestión de excedentes de tesorería y estudios de posibles tensiones de tesorería en la entidad.
- 10** Elaboración plan de disposición de fondos municipales y plan de tesorería.

- 11** Impulso y dirección de los procedimientos de gestión y recaudación.
- 12** Gestión de padrones, altas, bajas y modificaciones, cargos y abonos de impuestos y tasas municipales.
- 13** Autorización de los pliegos de cargo de valores que se entreguen a los recaudadores y a otros entes públicos colaboradores en la recaudación.
- 14** Dictar la providencia de apremio en los expedientes administrativos que el ayuntamiento gestiona en periodo voluntario.
- 15** Aplazamientos y fraccionamientos.
- 16** Procedimientos de devolución de ingresos indebidos.
- 17** Resolución de recursos en los expedientes administrativos que el Ayuntamiento gestiona en periodo voluntario.
- 18** Atención e información, presencial y telefónica a proveedores, contribuyentes y otras personas interesadas.
- 19** Emisión certificados demostrativo de estado de deudas.
- 20** Emisión certificados impuestos municipales.
- 21** Elaboración actas de arqueo y comprobación de saldos.
- 22** La elaboración y acreditación del periodo medio de pago a proveedores de la Entidad Local, otros datos estadísticos e indicadores de gestión.





Compromisos de calidad e indicadores de medición

95%

Proporcionar a los Departamentos solicitantes la documentación acreditativa para justificar subvenciones recibidas por el Ayuntamiento en un plazo máximo de 5 días hábiles.

*(N.º de documentación facilitada para la justificación de subvenciones en el plazo de 5 días hábiles / N.º de documentación facilitada en total) * 100*

MÁX.
15
días hábiles

Pago de facturas a proveedores en un plazo no superior a 15 días desde el reconocimiento de la obligación.

N.º de días transcurridos desde el reconocimiento de la obligación hasta el pago efectivo.

100%

Devolución de garantías y fianzas en un plazo no superior a 15 días desde la aprobación de la devolución.

N.º de días transcurridos desde el acuerdo de devolución de garantía hasta su abono.

MÁX.
20
días hábiles

Cumplimiento del Periodo Medio de Pago.

Metodología de cálculo establecida normativamente.

MÁX.
5
días hábiles

Pago de ayudas de emergencia social.

N.º de días transcurridos desde el reconocimiento de la obligación hasta el pago efectivo.

100%

Emisión de certificados de impuestos municipales y estado demostrativo deuda en el plazo de 5 días hábiles.

*(N.º de certificados de impuestos y estado de deuda emitidos en el plazo de 5 días hábiles / N.º de certificados de impuestos y estado de deuda emitidos en total) * 100*

MENSUAL

Mantenimiento actualizado de la situación de los préstamos del Ayuntamiento.

Cuadro de amortización de deuda.

ANUAL

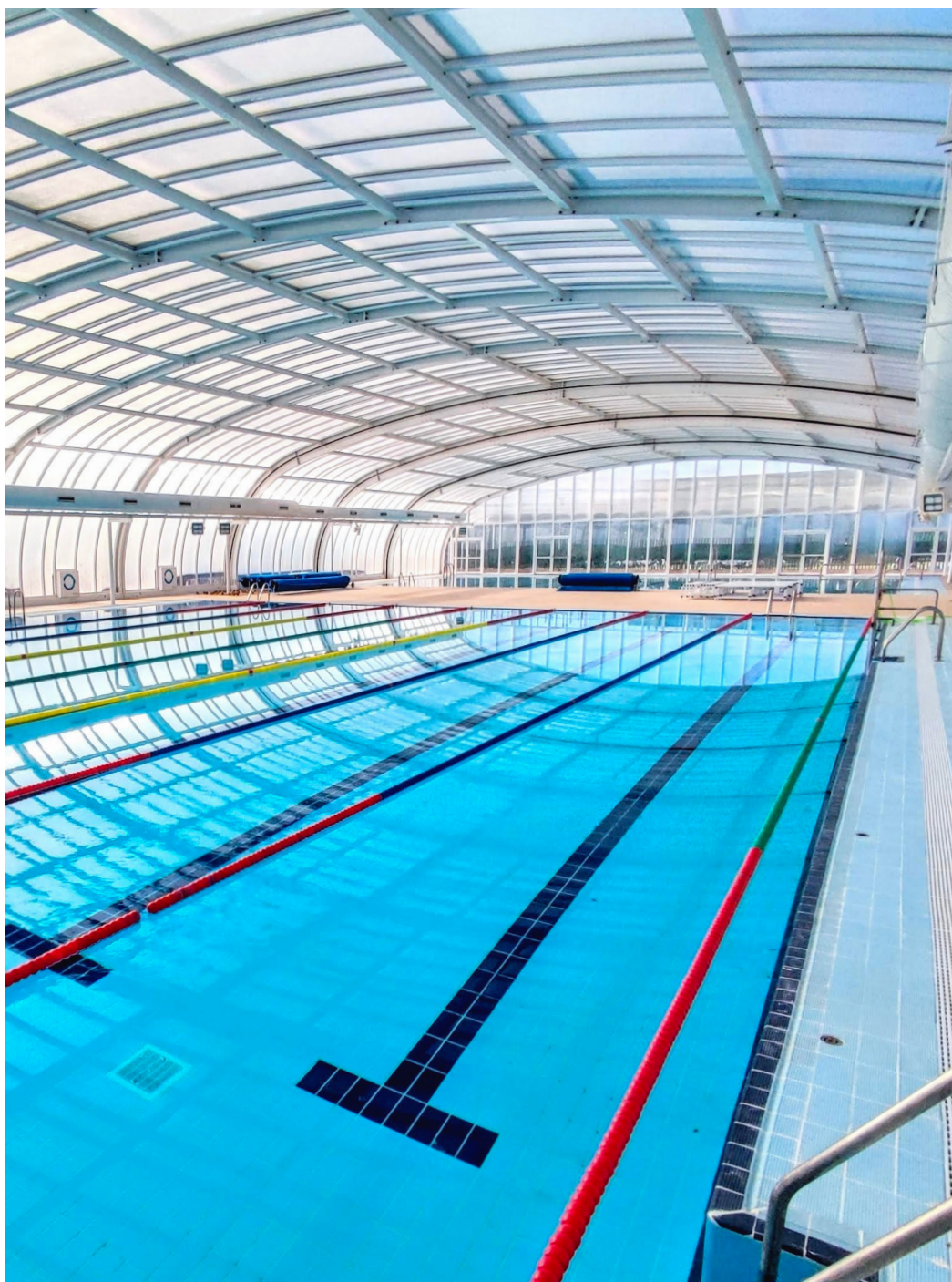
Revisión anual de ordenanzas fiscales.

Emisión del certificado acreditativo que evidencie las aprobaciones, modificaciones y derogaciones de ordenanzas fiscales.

MENSUAL

Control y seguimiento de los expedientes de imposición de tributos y sanciones.

Emisión del certificado acreditativo que evidencie la labor de supervisión de expedientes de imposición de tributos y sanciones.





Carta de Servicios de **Urbanismo**



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Misión

Planificar, desarrollar y ejecutar las funciones propias relativas a las competencias locales en materia de ordenación y gestión del territorio; de planeamiento y gestión; de control e intervención de la actividad urbanística y ambiental; de protección y gestión del patrimonio histórico-artístico; de promoción y gestión de la vivienda de protección pública con criterios de sostenibilidad financiera; y de conservación y rehabilitación de la edificación en el municipio de Santomera.

Visión

El Servicio Municipal de Urbanismo aspira a ofrecer un servicio eficiente, práctico, ágil, dinámico, actualizado, cercano, con una tramitación digital más transparente, proactiva y de mayor calidad.

Valores

-  Estímulo de la modernización administrativa.
-  Ampliación del entorno educativo dentro del Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades, para mejorar la calidad de vida y el futuro de la juventud del municipio.
-  Rehabilitación y ampliación de espacios para fomentar la cohesión social y buscar la equidad dentro del Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades.
-  Ampliación de espacios para el desarrollo local dentro del Plan Municipal de Igualdad de Oportunidades para la mejora e impulso de la economía y competitividad del municipio.
-  Promoción del Plan de Gestión Municipal del Patrimonio Cultural para asegurar su adecuada conservación y puesta en valor, mejorando la educación y la calidad de vida de sus habitantes.
-  Promoción de actuaciones contempladas en las Áreas de Rehabilitación y Regeneración Urbanas (ARRU) del Municipio de Santomera.
-  Seguimiento de las actuaciones que se derivan del contenido del Informe de Evaluación de Edificios (IEE).
-  Estímulo al Programa de Rehabilitación Energética de los Edificios (PREE).

Servicio Municipal de Urbanismo
Calle de los Ángeles, 18
30140, Santomera, Murcia

 @ayuntamiento.santomera

 @ayuntamiento_santomera

Lunes a viernes, de 7:30 a 10:30 h.
y de 11:30 a 14:30 h.

urbanismo@santomera.es

968 86 21 40 (ext. 2312)

www.santomera.es



Principales servicios prestados

- 1** Facilitar información relativa a la tramitación de expedientes urbanísticos. 
- 2** Asesoramiento técnico relativos a proyectos en curso y asistencia jurídica sobre tramitación administrativa. 
- 3** Control de las actuaciones de personas físicas y/o jurídicas en materia de licencias urbanísticas, declaraciones responsables y comunicaciones. 
- 4** Otorgamiento de licencias de obras mayores, menores, de cambio de uso, de parcelación y de primera y siguientes ocupaciones de edificios. 
- 5** Tramitación y aprobación de instrumentos de desarrollo y gestión urbanística. 
- 6** Inspecciones de seguimiento de las obras en fase de ejecución y terminadas para comprobar su adecuación al proyecto aprobado. 



Compromisos de calidad e indicadores de medición

- 80%** Resolución de los expedientes de licencias urbanísticas en el plazo máximo de 3 meses desde la presentación de la solicitud.
*(Nº. de expedientes resueltos en el plazo de 3 meses / Nº. de expedientes resueltos en total) * 100*
- 100%** Atención de expedientes por parte de la unidad administrativa y técnica municipal en el plazo de 7 días hábiles desde su conocimiento.
*(Nº. de solicitudes atendidas en el plazo de 7 días / Nº. de solicitudes atendidas en total) * 100*
- 90%** Ofrecer información técnica sobre proyectos en un plazo máximo de 72 horas, previa cita y atención personal.
*(Nº. de solicitudes de información atendidas en el plazo 72 horas / Nº. de solicitudes de información atendidas en total) * 100*
- 80%** Tramitar y conceder autorizaciones administrativas en suelos en transformación en plazo máximo de 3 meses.
*(Nº. de autorizaciones administrativas resueltas en el plazo de 3 meses / Nº. de autorizaciones administrativas resueltas en total) * 100*
- 90%** Ante denuncias o quejas presentadas por la ciudadanía por posible incumplimiento de la legalidad urbanística, realizar inspecciones en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la presentación de la reclamación.
*(Nº. de inspecciones realizadas en el plazo de 7 días hábiles / Nº. de inspecciones realizadas en total) * 100*
- 100%** Tramitar y resolver los expedientes de disciplina urbanística en el plazo máximo de 1 año.
*(Nº. de expedientes de disciplina urbanística resueltos en el plazo de 1 año / Nº. de expedientes de disciplina urbanística resueltos en total) * 100*

90%

Ante denuncias o quejas presentadas por la ciudadanía, inspeccionar y comprobar que los actos de transformación, edificación y usos del suelo cumplan con todo el marco normativo vigente en materia en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la presentación de la reclamación.

$(N^{\circ}. \text{ de inspecciones realizadas en el plazo de 7 días hábiles} / N^{\circ}. \text{ de inspecciones realizadas en total}) * 100$

80%

Colaboración con Catastro Regional y Agencia Tributaria de Murcia; confección impresos oficiales, intercambio de documentación, informes y atención a la ciudadanía.

$(N^{\circ}. \text{ de atenciones prestadas en el plazo de 1 mes} / N^{\circ}. \text{ de expedientes abiertos en total}) * 100$

90%

Elaborar y poner a disposición de la persona interesada los informes de determinaciones gráficas de planeamiento sobre mediciones georreferenciadas aportadas por el peticionario en el plazo máximo de 10 días hábiles tras su solicitud.

$(N^{\circ}. \text{ de informes puestos a la disposición de la ciudadanía en el plazo de 10 días} / N^{\circ}. \text{ de informes facilitados en total}) * 100$

90%

Marcación de alineaciones in situ y elaboración del acta correspondiente en el plazo de 10 días hábiles desde su solicitud.

$(N^{\circ}. \text{ de atenciones realizadas en el plazo de 10 días} / N^{\circ}. \text{ de atenciones realizadas en total}) * 100$

95%

Resolución de las quejas y sugerencias trasladadas por parte de la vecindad con relación a problemas medioambientales en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su formulación.

$(N^{\circ}. \text{ de quejas y sugerencias resueltas en el plazo de 7 días hábiles} / N^{\circ}. \text{ de quejas y sugerencias resueltas en total}) * 100$

95%

Actualización bimestral del padrón de agua y basura.

$(N^{\circ}. \text{ de actualizaciones bimestrales realizadas en el año correspondiente} / 6) * 100$

95%

Inspecciones continuas y permanentes del entorno urbano y medioambiental.

$N^{\circ}. \text{ de inspecciones realizadas en el plazo de 15 días.}$

100%

Otorgamiento de las licencias de ocupación de vía pública en el plazo máximo de 72 horas desde la presentación de la solicitud.

$(N^{\circ}. \text{ de licencias de ocupación de vía pública otorgadas en 72 horas} / N^{\circ}. \text{ de licencias de ocupación otorgadas en total}) * 100$

100%

Resolver las comunicaciones de quema de rastrojos en 7 días hábiles desde la presentación de la solicitud por la persona interesada.

$(N^{\circ}. \text{ de comunicaciones de quema de rastrojos resueltos en 7 días hábiles} / N^{\circ}. \text{ de comunicaciones de quema de rastrojos resueltos en total}) * 100$

100%

Emisión de los certificados e informes técnicos correspondientes en el plazo de 7 días hábiles desde su solicitud.

$(N^{\circ}. \text{ de certificados e informes técnicos emitidos en 7 días hábiles} / N^{\circ}. \text{ de certificados e informes técnicos emitidos en total}) * 100$

100%

Inspeccionar de forma trimestral los inmuebles y terrenos de carácter privado, tanto urbano como interurbano, para el adecuado cumplimiento de la normativa en materia de limpieza y salubridad.

$(N^{\circ}. \text{ de inspecciones trimestrales realizadas en el año correspondiente} / 4) * 100$

100%

Tramitación de las licencias para la tenencia de animales potencialmente peligrosos en un plazo de 1 mes desde su solicitud.

$(N^{\circ}. \text{ de licencias de tenencia de animales potencialmente peligrosos tramitadas en 1 mes} / N^{\circ}. \text{ de licencias tramitadas en total}) * 100$

100%

Tramitar la concesión y baja de vados permanentes en el plazo de 1 mes desde su solicitud.

$(N^{\circ}. \text{ de expedientes de concesión y/o baja resueltos en el plazo de 1 mes} / N^{\circ}. \text{ de expedientes de concesión y/o baja resueltos en total}) * 100$

100%

Atención presencial y telefónica de información medioambiental de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 horas.

$N^{\circ}. \text{ de atenciones prestadas.}$

Mecanismos de presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos

Sin perjuicio de los medios de presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos propios de cada Servicio Municipal y que se encuentran disponibles para su consulta en la página web (www.santomera.es) y en las propias dependencias del Ayuntamiento, cualquier vecina/o podrá ejercer este derecho:



Presencialmente, ante el Registro General del Ayuntamiento de Santomera (Plaza Borreguero Artés, 1; 30140, Santomera), en horario de 9:00 a 14:00 h., de lunes a viernes



Contactando telefónicamente al número 968 86 52 15 (ext. 2206)



Comunicándose mediante las redes sociales del consistorio:



616 04 03 97



@ayuntamiento.santomera



@ayuntamiento_santomera



Enviando un correo electrónico, según el caso, a cualquiera de las siguientes direcciones:

> ciudadania@santomera.es

> gabinete@santomera.es

> web@santomera.es

> participa@santomera.es



Cumplimentando el formulario de contacto disponible en el pie de página de la web municipal:

www.santomera.es



AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA

Proyecto desarrollado por
EQUÀLITAT, participació i igualtat



Ayuntamiento de Santomera
Plaza Borreguero Artés, 1
30140, Santomera, Murcia

web@santomera.es

www.santomera.es

968 86 52 15

968 86 07 29



[@ayuntamiento.santomera](https://www.facebook.com/ayuntamiento.santomera)



[@ayuntamiento_santomera](https://www.instagram.com/ayuntamiento_santomera)