

Plazo De Ingreso	Código Emisor	N° Liquidación	Identificación	Importe
Ayuntamiento de ALCOBENDAS				
DECRETO			REGISTRO DE SALIDA	
N°: 4226 Fecha: 28/05/2020			N°: 12020008705 Fecha: 29/05/2020	
NOTIFICACION				
Datos del Documento			Datos del Interesado	
Propuesta: 442741 Dependencia: D.G. PLANIFICACIÓN, CALIDAD Y ORGANIZACIÓN Órgano Firmante: ALCALDÍA-PRESIDENCIA Delegación por:			VARIOS INTERESADOS	

ASUNTO

varios

RESUMEN

APROBACIÓN INSTRUCCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

TEXTO DEL DECRETO

Se ha redactado por los servicios técnicos municipales un borrador de *Instrucción del Ayuntamiento de Alcobendas sobre el Servicio de Atención Ciudadana*. Como destaca en su breve Preámbulo ese documento, con su producción, al amparo de lo previsto en el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), esta Administración se suma al conjunto de iniciativas públicas para acomodar su actividad a la nueva situación surgida tras la declaración de la pandemia COVID-19; riesgo cierto para la salud que ha obligado a la adopción de medidas activas de lucha con una doble meta: frenar el avance de la enfermedad y recuperar paulatinamente la actividad económica.

Con un alcance más modesto pero inspirado en la realización de esos postulados, la futura Instrucción tiene como objetivo la fijación de nuevas reglas en la gestión del Servicio de Atención Ciudadana, estableciendo medidas de distanciamiento físico sin pérdida por ello de los niveles de calidad alcanzados por esta institución. En cuatro apartados-*atención telemática; atención telefónica, atención presencial; circulación de personas en la Casa Consistorial-*, la Instrucción dispone desde su publicación las pautas a seguir por los distintos departamentos municipales implicados en ese servicio, de prestación directa al ciudadano al que también conciernen esas reglas, lo que motiva la general difusión de su contenido, en los términos del artículo 6.1, segundo párrafo, LRJSP.

En consecuencia, en los términos previstos en los artículos 4.1 a) y 124.4 g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen local, esta Alcaldía-Presidencia

RESUELVE

1. **Aprobar la Instrucción del Ayuntamiento de Alcobendas sobre el Servicio de Atención Ciudadana**, cuyo texto se acompaña a esta resolución como **Anexo**.
2. **Ordenar la publicación** de la citada Instrucción en el Portal de Transparencia municipal, en la página web y en diario *7 Días*, con traslado de aquella a los distintos servicios municipales.

Plazo De Ingreso	Código Emisor	N° Liquidación	Identificación	Importe
Ayuntamiento de ALCOBENDAS				
DECRETO			REGISTRO DE SALIDA	
N°: 4226			N°: 12020008705	
Fecha: 28/05/2020			Fecha: 29/05/2020	
NOTIFICACION				
Datos del Documento			Datos del Interesado	
Propuesta: 442741 Dependencia: D.G. PLANIFICACIÓN, CALIDAD Y ORGANIZACIÓN Órgano Firmante: ALCALDÍA-PRESIDENCIA Delegación por:			VARIOS INTERESADOS	

ANEXO

Desde que el pasado 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud declaró pandemia internacional la situación de emergencia ocasionada por el brote epidémico de COVID-19, por el Gobierno de la Nación, las autoridades competentes delegadas y los demás centros de poder público se ha sucedido la aprobación de multitud de disposiciones, órdenes, instrucciones y resoluciones, con el doble objetivo de frenar el avance de la enfermedad y recuperar paulatinamente la actividad económica; metas ambas que recuerda en su Preámbulo el reciente Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se aprueba la quinta prórroga del estado de alarma.

Precisamente, este último Real Decreto prevé el avance en ese proceso de recuperación del statu quo anterior, iniciado desde la aprobación por Acuerdo del Consejo de Ministros de 28 de abril de 2020 del Plan para la desescalada; un proceso que, como se insiste en recordar, presenta un perfil dinámico, flexible, inspirado en el principio de precaución, confiando luego a cada instancia de poder la realización última de esos postulados, en el marco de su potestad autoorganizativa. En el ámbito local, el artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local suministra esa herramienta, en ejercicio de la cual el Ayuntamiento de Alcobendas ha elaborado y aprueba la presente Instrucción; conjunto de reglas inicialmente dirigidas a ordenar la actividad de los servicios municipales en su labor de atención al ciudadano pero que, en buena lógica, también conciernen a este último, lo que motiva su general difusión.

INSTRUCCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Ante los retos que plantea la crisis sanitaria y la transición a la llamada “nueva normalidad”, el Ayuntamiento se ve obligado a adaptar el modelo de atención ciudadana a las medidas de distanciamiento físico y social, permitiendo así continuar la prestación de servicios con la calidad que nos representa y de manera segura tanto para la ciudadanía como para los trabajadores del Ayuntamiento.

Los canales de contacto preferentes con los ciudadanos serán en esta nueva etapa **el telemático y el telefónico**, manteniendo la **atención presencial únicamente mediante cita previa**.

Todas las áreas de gestión municipales deberán tener en cuenta los canales preferentes en las gestiones y campañas de comunicación que realicen, todo ello de manera coordinada con el Servicio de Atención Ciudadana, las oficinas de usuarios y la web municipal que sustentan la atención.

Se establecen las siguientes pautas y recomendaciones para cada canal de atención y para la circulación segura de personas en la casa consistorial:

I. Atención telemática.

- Siempre que los sistemas y desarrollos informáticos lo permitan el canal prioritario de atención y tramitación será el telemático.

Plazo De Ingreso	Código Emisor	N° Liquidación	Identificación	Importe
Ayuntamiento de ALCOBENDAS				
DECRETO			REGISTRO DE SALIDA	
N°: 4226			N°: 12020008705	
Fecha: 28/05/2020			Fecha: 29/05/2020	
NOTIFICACION				
Datos del Documento			Datos del Interesado	
Propuesta: 442741 Dependencia: D.G. PLANIFICACIÓN, CALIDAD Y ORGANIZACIÓN Órgano Firmante: ALCALDÍA-PRESIDENCIA Delegación por:			VARIOS INTERESADOS	

- Desde el Servicio 010 se proporcionará ayuda a los ciudadanos en las tramitaciones telemáticas.
- Para las actividades socioculturales y deportivas el canal preferente de inscripciones, modificaciones y bajas será también telemático.
- Se agilizarán los proyectos institucionales que permitan aumentar las gestiones y tramitaciones electrónicas existentes, priorizando los más utilizados por los ciudadanos

2. Atención telefónica.

- Se reforzará el número de informadores/tramitadores en atención al 010, manteniendo los horarios habituales de atención **8:30 a 14:30 y 16:00 a 19:00 h.** Julio y agosto solo mañanas.
- A través del Servicio 010 se proporcionará cita previa para atención presencial. En cuanto sea posible, se realizará también desde App móvil y Web municipal www.alcobendas.org.
- Se proporcionará ayuda y tutorización a ciudadanos en trámites y gestiones telemáticas.
- Se unifica el horario de atención telefónica en las oficinas administrativas del Ayuntamiento, estableciéndose de manera generalizada de **9:00 a 13:30 h.** En ese horario las áreas deben organizar sus recursos para tener disponibilidad de atención al teléfono.

3. Atención presencial.


Se realizará con cita previa, siempre y cuando no sea posible la atención telemática ni telefónica, de no existir aún aplicativos que la proporcionen.

- A los obligados a relacionarse con la administración por medios telemáticos (Ley 39/2015, 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común), solo se les atenderá presencialmente, mediante cita previa, cuando no exista trámite electrónico o, existiendo, contengan requerimientos o aparezcan dificultades en su realización que no puedan ser solventadas por medios electrónicos o con ayuda telefónica.
- Los no obligados a relacionarse de manera telemática con las administraciones públicas se atenderán previa cita, aunque se potenciará la utilización de los canales telemático y telefónico.
- La cita previa se obtendrá a través del 010 o el 91.296.90.88 para llamadas desde móviles o fuera de Alcobendas. En cuanto sea posible, se realizará también a través de App móvil y web.
- Una vez obtenida la cita previa los ciudadanos accederán al edificio no antes de 15 minutos de su hora de atención. Desde el mostrador del Control Central se les dirigirá a la Oficina del SAC, se les entregará el ticket y se le indicará el paso a la sala de espera respetando la distancia de seguridad entre personas.
- Mientras se establece un aplicativo corporativo de cita previa las áreas establecerán sistemas propios de citas.
- Para evitar aglomeraciones y dificultades en la gestión de los flujos de circulación de ciudadanos en la casa consistorial las áreas deberán coordinarse con Servicios Generales, enviando un listado con las citas del día siguiente al correo electrónico sgenerales@aytoalcobendas.org para el control de accesos.
- Las reuniones externas, mesas de contratación o similares se realizarán preferentemente de manera telemática. Cuando no sea posible, deberán comunicarse a Servicios Generales al correo electrónico sgenerales@aytoalcobendas.org. No se permitirá la entrada si no hay constancia del evento.

Plazo De Ingreso	Código Emisor	N° Liquidación	Identificación	Importe
Ayuntamiento de ALCOBENDAS				
DECRETO			REGISTRO DE SALIDA	
N°: 4226			N°: 12020008705	
Fecha: 28/05/2020			Fecha: 29/05/2020	
NOTIFICACION				
Datos del Documento			Datos del Interesado	
Propuesta: 442741 Dependencia: D.G. PLANIFICACIÓN, CALIDAD Y ORGANIZACIÓN Órgano Firmante: ALCALDÍA-PRESIDENCIA Delegación por:			VARIOS INTERESADOS	

4. Circulación de personas en la Casa Consistorial.

- La entrada y salida se realizará por la puerta principal de forma diferenciada.
- Habrá disponible gel hidroalcohólico en las entradas y salidas. Toda persona que acceda al edificio deberá desinfectarse las manos, incluso si lleva guantes. Los conserjes de planta dispondrán también de gel hidroalcohólico y de mascarillas y guantes por si fuera necesario.
- Es necesario que los trabajadores municipales de otros edificios accedan con su tarjeta de identificación de empleado visible, con el fin de facilitar su circulación por el edificio.
- El flujo de circulación entre plantas se producirá a través de las escaleras, el uso de ascensores será individual y preferentemente para personas con dificultades para utilizar las escaleras.
- Al llegar a planta, el personal de conserjería les indicará donde está ubicado el departamento donde tienen la cita.
- La paquetería institucional se canalizará a través de conserjería, punto de entrega planta baja del almacén y allí se distribuirá como cualquier otra documentación que llega desde el exterior.

Código de Verificación Electrónico (CVE):AO4AxG5ncpdi9OCgUihfAg2 Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.alcobendas.org/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica				
ID. FIRMA	AO4AxG5ncpdi9OCgUihfAg2	FECHA	28/05/2020	
FIRMADO POR	RAFAEL SÁNCHEZ ACERA (ALCALDE) CELESTINO OLIVARES MARTIN (D.G. OFICINA JUNTA DE GOBIERNO/FEDATARIO)			

ACUSE DE RECIBO DE NOTIFICACION

Nº DE REGISTRO DE SALIDA: I I 2020008705/ 29/05/2020

ASUNTO: **varios**

Nº DE DECRETO: **4226/2020**

DEPENDENCIA: **D.G. PLANIFICACIÓN, CALIDAD Y ORGANIZACIÓN**

DESTINATARIO: **VARIOS INTERESADOS**

DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN:

FECHA DE 1ª

ENTREGA:.....

Entregado

Desconocido

Ausente

Rehusado

FECHA DE 2ª

ENTREGA:.....

Entregado

Desconocido

Ausente

Rehusado

RECIBO LA NOTIFICACIÓN Y EL REGIMEN DE RECURSOS EN CALIDAD DE:

D.N.I.:

Y FECHA

FIRMA

EL NOTIFICADOR.....

FIRMA

CON D.N.I.

REGIMEN DE RECURSOS AL DECRETO N° 4226/2020

A) EN MATERIA DE INGRESOS MUNICIPALES:

1. Cuando se trate de actos de gestión, inspección y liquidación de tributos y demás ingresos de derecho público, sólo podrá interponer recurso de reposición ante la misma autoridad que haya adoptado la resolución, en el plazo de un mes a partir de la fecha siguiente a la de recibo de la notificación conforme a lo dispuesto en los artículos 108 de la ley 7/85 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local y 14-2 del Real Decreto 2/04 de 5 de marzo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
La interposición de este recurso no suspenderá la ejecución del acto impugnado, a menos que el interesado/a solicite la suspensión dentro del plazo para interponer el recurso, a cuyo efecto deberá acompañar los justificantes de las garantías constituidas de acuerdo con la letra l) del artículo 14 del citado Texto Refundido.
2. Frente a la resolución del recurso de reposición podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo en el plazo de dos meses a partir de la fecha siguiente a la de su notificación, en los términos fijados por los artículos 8 y 46.1 de la ley 29/98 de 13 de julio Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

B) CON CARÁCTER GENERAL:

1. Frente a otro tipo de acuerdos podrá presentar potestativamente recurso de reposición ante la misma autoridad que haya adoptado la resolución en el plazo de un mes, o directamente recurso contencioso-administrativo ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, contados a partir de la fecha siguiente a la de su notificación, y transcurrido dicho plazo, únicamente podrá interponerse recurso contencioso-administrativo según establecen los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 8, 10 y 46.1 de la ley 29/98 de 13 de julio Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. La interposición de este recurso no suspenderá la ejecución del acto impugnado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 117.2 de la citada ley 39/2015.
 2. Contra la resolución de un recurso de reposición no podrá interponerse de nuevo dicho recurso, pudiendo interponer recurso contencioso-administrativo conforme se indica en el apartado anterior, en el plazo de dos meses a partir de la fecha siguiente a la de su notificación.
- C) Contra esta resolución, por tratarse de materia en que así se dispone, podrá interponer recurso de alzada ante el Sr. Alcalde o Ayuntamiento-Pleno, en su caso, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de la notificación, de acuerdo con los artículos 112.1, 121 y 122 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- D) No obstante, podrá ejercitar a tenor del artículo 40.2 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas cualquier otro que estime pertinente.

INFORMACION ADICIONAL

A) LIQUIDACIONES A INGRESAR

1. PLAZO DE PAGO EN PERIODO VOLUNTARIO.
Las notificaciones entre los días 1 y 15 de cada mes, desde la fecha de notificación hasta el día 20 del mes posterior o el inmediato hábil siguiente. Las notificaciones entre los días 16 y último de cada mes, desde la fecha de notificación hasta el día 5 del segundo mes posterior o el inmediato hábil siguiente. (Art. 62-2 a) y b) de la LGT)
2. FORMA DE PAGO:
En dinero de curso legal u otros medios habituales en el tráfico bancario.
3. LUGAR DE PAGO:
EN VOLUNTARIA:
 - a) Liquidaciones con banda de identificación
En las entidades colaboradoras: Bankia, Banco Santander, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), La Caixa e Ibercaja.
 - b) Liquidaciones sin banda de identificación (con carta de pago).
En Bankia y La Caixa (sucursales de ALCOBENDAS). En caso de que se pretenda realizar mediante transferencia bancaria, deberá contactar previamente con el Departamento de Tesorería del Ayuntamiento de Alcobendas en el tño. 91 659 76 00 extensiones 2118 y 2275; o tesoreria@aytoalcobendas.org y seguir las indicaciones al respecto.

OBSERVACIONES: Se podrá realizar el pago con cheque bancario o talón conformado en la sucursal de La Caixa situada en Ruperto Chapí, 59 de Alcobendas.

EN EJECUTIVA: En las entidades colaboradoras: Bankia y Banco Santander.

B) LIQUIDACIONES A DEVOLVER

- REQUISITOS INDISPENSABLES: Para proceder a la devolución, deberá aportar en cualquiera de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC), los datos bancarios del titular de la misma, para efectuar la transferencia, consistentes en la denominación y código de la sucursal y n° de cuenta corriente. También tiene a su disposición el formulario para comunicar estos datos a través de la página Web municipal (www.alcobendas.org).
- En caso de que el pago de la deuda objeto de devolución lo haya hecho efectivo un tercero, se deberá acompañar la autorización de cobro a favor de éste.
- Si existen deudas pendientes en la Recaudación Municipal, se compensará su importe con la presente devolución, conforme establece el art. 63 del R.G.R..