

# CARTA DE SERVICIOS

---

# ADMINISTRACIÓN DIGITAL

---



**Pozuelo**  
de Alarcón  
AYUNTAMIENTO

CONCEJALÍA DE ADMINISTRACIÓN  
DIGITAL

## ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	2
• OBJETIVOS	2
• NORMATIVA	3
• SERVICIOS PRESTADOS	4
◦ Gestión de procedimientos telemáticos entre la ciudadanía y el Ayuntamiento: la Sede Electrónica	4
◦ Promoción de la difusión de nuevas tecnologías mediante formación en competencias digitales	5
◦ Gestión del portal web corporativo	6
•	
◦ Protección de datos personales	6
◦ Aplicación móvil eÁGORA	7
•	
◦ Digitalización de los servicios municipales	8
• COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD	9
• DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS	10



## INTRODUCCIÓN

La Concejalía de Administración Digital trabaja para acercar la tecnología a los vecinos de Pozuelo de Alarcón, mejorando los servicios municipales mediante la innovación y la digitalización. Nuestro objetivo es facilitar la vida de la ciudadanía a través de soluciones digitales eficaces, seguras y accesibles.

## OBJETIVOS

- Digitalizar los servicios municipales para que sean más rápidos y cómodos
- Promover el uso de nuevas tecnologías entre los vecinos
- Mejorar la calidad de los servicios públicos mediante herramientas digitales
- Garantizar la protección de los datos personales en todos los procesos digitales

## NORMATIVA

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD)
- Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por Medios Electrónicos
- Reglamento de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, aprobado por acuerdo del Ayuntamiento en Pleno de 28 de noviembre de 2013
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad
- Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial para el uso ético y legal de la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA)

## SERVICIOS PRESTADOS

### GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS TELEMÁTICOS ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL AYUNTAMIENTO: LA SEDE ELECTRÓNICA

La sede electrónica es el portal oficial a través del cual el Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía acceso seguro, permanente y directo a los servicios públicos municipales por medios digitales. Su finalidad es la de facilitar la gestión de trámites y la comunicación entre los vecinos y el Ayuntamiento sin necesidad de desplazamientos físicos, garantizando la seguridad jurídica, la autenticidad y la integridad de los trámites realizados.



La Sede Electrónica permite:

- Acceso 24/7 a trámites administrativos desde cualquier dispositivo con conexión a internet
- Identificación segura mediante certificado digital, DNI electrónico o sistema de clave
- Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones electrónicas
- Consulta del estado de expedientes, notificaciones electrónicas y descarga de documentos
- Registro electrónico para la entrada de documentación oficial

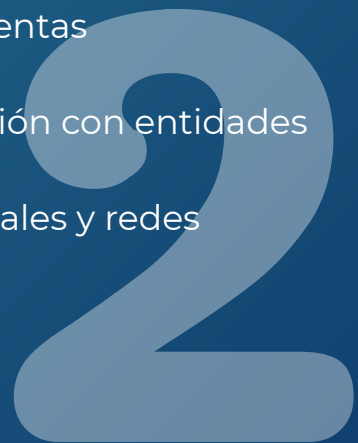


## PROMOCIÓN DE LA DIFUSIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS MEDIANTE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES

La Concejalía de Administración Digital impulsa la formación gratuita en competencias digitales para acercar las nuevas tecnologías a toda la población del municipio. Este servicio se desarrolla en colaboración con entidades especializadas con el objetivo de reducir la brecha digital y fomentar el uso responsable y eficaz de las herramientas tecnológicas.

Entre otros, se ofrece:

- Cursos gratuitos presenciales y online adaptados a distintos niveles
- Contenidos prácticos sobre navegación segura, uso de dispositivos, trámites electrónicos, herramientas colaborativas, etc.
- Certificación de participación en colaboración con entidades formadoras
- Difusión activa a través de canales municipales y redes sociales





## GESTIÓN DEL PORTAL WEB CORPORATIVO

Gestión del portal web corporativo como un canal digital oficial de información y comunicación con la ciudadanía. Este servicio tiene como objetivo ofrecer contenidos actualizados, accesibles y útiles sobre la actividad municipal, los servicios públicos y los trámites administrativos.

El portal web debe:

- Facilitar el acceso a información institucional, noticias, agenda y servicios municipales
- Promover la transparencia y la participación ciudadana
- Servir como punto de entrada a la Sede Electrónica y otros servicios digitales
- Garantizar la accesibilidad, la usabilidad y la seguridad del sitio web

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales en el ámbito del Ayuntamiento, asegurando que el tratamiento de datos realizado por las distintas unidades municipales respete los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Atender y gestionar las solicitudes de ejercicio de derechos de los ciudadanos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad).

Atender y gestionar incidencias o brechas de seguridad reportadas y gestionadas.



## APLICACIÓN MÓVIL eÁGORA

A través de esta app, se puede acceder a todos los servicios específicos de nuestro municipio:

- Comunicación de incidencias en la vía pública (como una farola fundida o un bache), o enviar sugerencias y quejas directamente al Ayuntamiento
- Botón de emergencia que conecta con el 112 y está coordinado con la Policía Municipal
- Recibir información municipal actualizada, desde avisos importantes hasta eventos culturales o deportivos.
- Carnet del vecino
- Acceder al apartado 'Pet Friendly', con información útil sobre el cuidado de tus mascotas
- Consultar la agenda cultural, comprar entradas para el Teatro MIRA o reservar pistas deportivas
- Contactar por mail con la alcaldesa, una vía de comunicación directa y transparente
- Ver en un mapa los lugares de interés del municipio, como centros de salud, parroquias, polideportivos y otros servicios municipales
- Consultar el directorio telefónico de los distintos servicios del Ayuntamiento

## DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Con el objetivo de modernizar la gestión pública, mejorar la eficiencia administrativa y facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios locales mediante el uso de tecnologías digitales, se promocionan los siguientes servicios:

- Registro electrónico: presentación de solicitudes, escritos y documentación sin necesidad de acudir presencialmente.
- Expediente electrónico único: gestión integral de trámites administrativos en formato digital.
- Notificaciones electrónicas: envío seguro de comunicaciones oficiales a través de medios digitales.
- Cita previa online: reserva de atención presencial o telefónica desde el portal web.
- Gestión de tributos municipales: consulta y pago de impuestos locales a través de la Sede Electrónica.
- Herramienta de accesibilidad a personas con discapacidad al portal corporativo



## COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD

- Disponibilidad de las plataformas: 99% anual
- + 3.000.000 visitas al portal web corporativo
- Actualizaciones diarias (días hábiles) de los contenidos del Portal Web Corporativo
- Tiempo medio de respuesta < 20 días en las solicitudes de ejercicio de derechos de datos personales



## DIRECCIONES Y TELÉFONOS

### CONCEJALÍA DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Edificio Innpar

C/ San Juan de la Cruz, 2

28223 Pozuelo de Alarcón

Teléfono: 91 799 07 64

Correo electrónico: [c.innovacion@pozuelo.madrid](mailto:c.innovacion@pozuelo.madrid)

## CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

- Oficinas de Atención al Ciudadano
- Pozuelo Responde
- Correo electrónico de la unidad administrativa