



Carta de Servicio

Transparencia Toledo

El Ayuntamiento de Toledo se encuentra comprometido con la Transparencia y el Buen Gobierno. Además de implantar una cultura de la Transparencia dentro del desarrollo general de la actividad municipal, la decisión de establecer una nueva GOBERNANZA conlleva una gestión más comprometida con el ciudadano.

Dentro de esta vía de trabajo, las Cartas de Servicios se convierten en el documento indispensable para dar a conocer a los ciudadanos:

- Los derechos derivados de los servicios públicos que se prestan
- Los compromisos de servicio que la administración asume como estándar

Si bien es cierto que se trata de un documento informativo, también lo es que las Cartas de Servicios aportan el valor añadido del compromiso público y, por ende, la posibilidad de una posterior evaluación de los servicios públicos.

En consecuencia, la Carta de Servicio se constituye en un elemento clave de transparencia en la prestación de los servicios públicos.



Carta de Servicio. Transparencia Toledo

Departamento responsable

Dirección de Presupuestos y Contabilidad. Órgano encargado de la dirección del Plan de Transparencia y Buen Gobierno de la Ciudad de Toledo

Servicios prestados

Suministro de información y publicación activa del Ayuntamiento y de sus entes dependientes

Compromisos

1. Ofrecer información completa y actualizada
2. Garantizar la veracidad de la información ofrecida
3. Facilitar el acceso público a la información relevante
4. Responder en plazo y de forma comprensible a las consultas sobre transparencia que se presenten

Indicadores

De cumplimentación de la información

De respuesta

De accesibilidad

Normativa reguladora

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Derechos de los ciudadanos

- Disponer de forma periódica y actualizada de la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de la entidad (art. 5.1)
- Conocer la información relativa a las funciones que desarrolla la entidad, la normativa de aplicación y su estructura organizativa; así como a conocer los planes y programas anuales-plurianuales en los que se fijen los objetivos, actividades, medios, tiempo previsto de ejecución, grado de ejecución y evaluación (art. 6)



- Conocer:
 - a) Las directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos en la medida en que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos.
 - b) Los Anteproyectos de Ley y los proyectos de Decretos Legislativos cuya iniciativa les corresponda, cuando se soliciten los dictámenes a los órganos consultivos correspondientes. En el caso en que no sea preceptivo ningún dictamen la publicación se realizará en el momento de su aprobación.
 - c) Los proyectos de Reglamentos cuya iniciativa les corresponda. Cuando sea preceptiva la solicitud de dictámenes, la publicación se producirá una vez que estos hayan sido solicitados a los órganos consultivos correspondientes sin que ello suponga, necesariamente, la apertura de un trámite de audiencia pública.
 - d) Las memorias e informes que conformen los expedientes de elaboración de los textos normativos, en particular, la memoria del análisis de impacto normativo regulada por el Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio.
 - e) Los documentos que, conforme a la legislación sectorial vigente, deban ser sometidos a un período de información pública durante su tramitación.

- Acceder a información sobre:
 - a) Todos los contratos, con indicación del objeto, duración, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado para su celebración, los instrumentos a través de los que, en su caso, se ha publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad del adjudicatario, así como las modificaciones del contrato. Igualmente serán objeto de publicación las decisiones de desistimiento y renuncia de los contratos. La publicación de la información relativa a los contratos menores podrá realizarse trimestralmente. Asimismo, se publicarán datos estadísticos sobre el porcentaje en volumen presupuestario de contratos adjudicados a través de cada uno de los procedimientos previstos en la legislación de contratos del sector público.
 - b) La relación de los convenios suscritos, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas. Igualmente, se publicarán las encomiendas de gestión que se firmen, con indicación de su objeto, presupuesto, duración, obligaciones económicas y las subcontrataciones que se realicen con mención de los adjudicatarios, procedimiento seguido para la adjudicación e importe de la misma.
 - c) Las subvenciones y ayudas públicas concedidas con indicación de su importe, objetivo o finalidad y beneficiarios.
 - d) Los presupuestos, con descripción de las principales partidas presupuestarias e información actualizada y comprensible sobre su estado de ejecución y sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las Administraciones Públicas.



- e) Las cuentas anuales que deban rendirse y los informes de auditoría de cuentas y de fiscalización por parte de los órganos de control externo que sobre ellos se emitan.
- f) Las retribuciones percibidas anualmente por los altos cargos y máximos responsables de las entidades incluidas en el ámbito de la aplicación de este título. Igualmente, se harán públicas las indemnizaciones percibidas, en su caso, con ocasión del abandono del cargo.
- g) Las resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad que afecten a los empleados públicos así como las que autoricen el ejercicio de actividad privada al cese de los altos cargos de la Administración General del Estado o asimilados según la normativa autonómica o local.
- h) Las declaraciones anuales de bienes y actividades de los representantes locales, en los términos previstos en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Cuando el reglamento no fije los términos en que han de hacerse públicas estas declaraciones se aplicará lo dispuesto en la normativa de conflictos de intereses en el ámbito de la Administración General del Estado. En todo caso, se omitirán los datos relativos a la localización concreta de los bienes inmuebles y se garantizará la privacidad y seguridad de sus titulares.
- i) La información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia, en los términos que defina cada administración competente.
- Conocer la relación de bienes inmuebles que sean de propiedad de la entidad o sobre los que se ostente algún derecho real
- Disponer de un portal de transparencia para acceder fácilmente a toda la información exigida



Otros aspectos de interés

La Web de Transparencia ToledoAbierto dispondrá de un buzón de consultas abierto a los usuarios.

Tabla de compromisos e indicadores

De cumplimentación de la información

- Comprobación mensual de la información publicada
- Auditoria anual de la información publicada

De respuesta

- Respuesta en menos de 5 días hábiles a las consultas efectuadas por los ciudadanos a través del Buzón de Transparencia (verificación trimestral)

De accesibilidad

- Explicación gráfica de Estados presupuestarios y contables, siempre que la información suministrada no se vea mermada sustancialmente (verificación trimestral)
- Máxima accesibilidad de la página web, dando cumplimiento a las mayores exigencias internacionales aprobadas al efecto (verificación trimestral)

Carta de Servicio Transparencia Toledo | Sept 2014