

# CARTA DE SERVICIOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA



[www.aytoboadilla.org](http://www.aytoboadilla.org)



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

## Introducción

Fecha de aprobación; 22/05/2020.

Participación Ciudadana depende actualmente de la Concejalía de Participación Ciudadana.

**MISIÓN:** Esta Concejalía es la responsable de tramitar y garantizar que se dé respuesta a todas las quejas, consultas de información y sugerencias que lleguen al Ayuntamiento, ya que la opinión ciudadana es un elemento importante para poder mejorar los servicios municipales. Por otra parte, la Concejalía tiene encomendada la gestión de las relaciones del Ayuntamiento con las asociaciones, que son el otro gran motor de la participación ciudadana en la vida municipal. Así mismo, desde esta Concejalía se organiza año tras año el Concurso de Belenes del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

**VISIÓN:** La Concejalía de Participación Ciudadana tiene como objetivo conseguir una relación de proximidad entre los vecinos y el Ayuntamiento, individual o colectivamente, facilitando el diálogo de los ciudadanos con las distintas Concejalías.

## Servicios prestados

En materia de asociaciones:

- **Asesoría:** Orientación y asesoramiento a asociaciones. Desde la Concejalía de Participación Ciudadana se informará a aquellos vecinos que quieran constituir una Asociación de los pasos, documentos y demás cuestiones que sean necesarias para su correcta constitución, así como para su inscripción en el Registro correspondiente.
- Por otra parte, se realizará un **seguimiento para que las Asociaciones** ya inscritas actualicen toda la documentación presentada en el Registro de Asociaciones, tanto con carácter anual como cuando se produzcan cambios de Junta Directiva, domicilio social, etc.
- **Apoyo a la difusión de actividades:** Posibilitamos la publicación de información sobre las actividades organizadas por las asociaciones en los medios de comunicación municipal.

- **Información y concesión de subvenciones** a las Asociaciones inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones Vecinales del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.
- **Realización de actividades variadas** para el fomento de la participación ciudadana: organización de ferias y jornadas de Participación Ciudadana.

En materia de Quejas, Sugerencias y Solicitudes de Información:

Se gestionan las peticiones que los ciudadanos hacen llegar al Ayuntamiento, desde su recepción hasta la emisión de una respuesta adecuada a los ciudadanos en el tiempo establecido. En este proceso participan tres sujetos diferentes: Ciudadanos, Concejalía de Participación Ciudadana y Concejalías, que necesariamente interactúan entre sí a través de una serie de actividades que hacen que el proceso logre los resultados esperados.

## Derechos y responsabilidades de los ciudadanos/ usuarios

### DERECHOS

- Obtener asesoramiento e información técnica por quienes deseen constituir nuevas asociaciones.
- Obtener del Ayuntamiento facilidades para la difusión de las actividades de las asociaciones inscritas en el Registro, de forma que puedan ser conocidas en el municipio.
- Recibir, en su caso, ayudas o subvenciones municipales destinadas a entidades sin ánimo de lucro, condicionado al cumplimiento de los requisitos previstos en las respectivas convocatorias.
- Derecho de los vecinos a obtener respuesta a las quejas, consultas y sugerencias formuladas ante la Administración municipal.
- Además, la normativa de protección de datos de carácter personal, reconoce a los ciudadanos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

## OBLIGACIONES

- Las asociaciones inscritas están obligadas a notificar al Registro toda modificación de los datos dentro del mes siguiente al que se produzca. El presupuesto equilibrado y el programa anual de actividades se comunicarán en el mes de enero de cada año.
- Como ciudadano se adquiere la OBLIGACIÓN de tener un comportamiento cívico.

## Compromisos de calidad

En materia de asociaciones:

- Que las comunicaciones a las Asociaciones desde la Concejalía se efectúen todas en el plazo que marca la Ley.
- Que las Asociaciones estén satisfechas con el asesoramiento recibido por parte de la Concejalía, tanto las que solicitan información por primera vez como las ya inscritas.
- Que la relación entre las asociaciones inscritas y con la documentación actualizada en el Registro y solicitantes de subvención sea alta, ya que significará que las asociaciones del municipio hacen proyectos por y para el municipio.
- Que la relación entre asociaciones solicitantes de subvenciones y beneficiarias de las mismas sea alta, ya que significará que cumplen con los requisitos marcados por el Ayuntamiento para su beneficio.
- Que se continúen inscribiendo más asociaciones en el municipio, dado que uno de los objetivos de esta Concejalía es fomentar el tejido asociativo del municipio, ya que lo enriquece en sí mismo.

En materia de consultas, quejas y sugerencias:

- Que el tiempo de respuesta medio al vecino en sus consultas, sugerencias o quejas al Ayuntamiento sea cada día menor para que la relación entre ambos sea fluida.
- Que se incremente el porcentaje de respuestas en plazo al vecino, para fomentar que la relación vecino-Ayuntamiento sea cada día más fluida.

## Indicadores de calidad

En materia de asociaciones:

- Comunicaciones efectuadas en plazo a asociaciones: que la inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones Vecinales sea comunicada en plazo, es decir, 3 meses desde la entrada de la solicitud en el Registro General del Ayuntamiento, siendo el límite admisible un 100% de comunicaciones en plazo.
- Grado de satisfacción de las Asociaciones respecto al Registro Municipal de Asociaciones: se mide con las encuestas de satisfacción que se facilitan desde el Registro a las Asociaciones no inscritas cuando solicitan información del Registro y a las inscritas de forma periódica, siendo el límite establecido como admisible que al menos un 75% de los encuestados se muestren satisfechos.
- Relación entre asociaciones inscritas y con la documentación actualizada en el Registro y solicitantes de subvención: esta relación debe ser como mínimo del 45%, lo que significará que las asociaciones están interesadas en participar en la convocatoria de subvenciones.
- Relación entre asociaciones solicitantes de subvenciones y beneficiarias de las mismas: que al menos la mitad de las que solicitan subvenciones sean beneficiarias.
- Aumento de inscripciones respecto al año anterior: este número deber ser año a año como mínimo las mismas que el año anterior, aunque se trata de un dato que sólo se recoge a efectos estadísticos.

En materia de consultas, quejas y sugerencias:

- Tiempo medio de respuesta de todas las entradas en Registro, consultas de email, Buzón del ciudadano o en las propias Concejalías: la respuesta final no deber ser superior a 15 días, al menos el 90% de las respuestas.



## Normativa específica

1. Constitución Española (arts. 9.2 y 22)
2. Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación
3. Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (T. VII, C. II)
4. Cualquier normativa de aplicación que esté en vigor durante el periodo de vigencia de la presente carta



## Necesitamos tu opinión



El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para el envío por escrito de consultas, sugerencias o quejas relativas a los servicios ofrecidos:

- <https://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>
- [partic.ciudadana@aytoboadilla.com](mailto:partic.ciudadana@aytoboadilla.com)
- Registro General: C/ Juan Carlos I, 42 (personas físicas)
- Registro en Sede Electrónica (personas jurídicas)
- A través del FAX 916 323 108



## Dónde estamos



Concejalía de Participación Ciudadana, ubicada en la C/ Juan Carlos I, 42, 3ª planta, 28660 Boadilla del Monte.

Teléfono: 916 349 300 (extensión 2714)

Correo electrónico: [partic.ciudadana@aytoboadilla.com](mailto:partic.ciudadana@aytoboadilla.com)

Registro Municipal de Asociaciones Vecinales, ubicado en el Centro de Formación, C/ Victoria Eugenia de Battemberg, 10, 2ª planta, 28660 Boadilla del Monte.

Teléfonos: 916 349 300 (extensión 2159) y 911 283 510

Correo electrónico: [asociaciones@aytoboadilla.com](mailto:asociaciones@aytoboadilla.com)

Horarios: de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas y jueves de 9.00 a 17.00 horas.

### **Medios de accesos y transportes:**

En autobús desde Madrid:

571 Madrid (Aluche) – Boadilla del Monte (por Monteprincipe)

573 Madrid (Moncloa) – Boadilla del Monte (Urbanizaciones)

574 Madrid (Aluche) – Boadilla del Monte

Otras líneas Interurbanas de Autobuses:

566 Boadilla del Monte – Pozuelo de Alarcón

567 Villaviciosa de Odón – Majadahonda

575 Boadilla del Monte – Brunete

En metro desde Madrid:

Línea 3 Metro Ligero: Colonia Jardín – Puerta de Boadilla, estaciones “Boadilla Centro” y “Nuevo Mundo”