

## CARTA DE SERVICIOS 2026

Vista la Carta de Servicios referente a las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro adscritas a la unidad de Participación Ciudadana y Atención a la Ciudadanía, éstos es, Vélez-Málaga, Benajárfes, Caleta, Almayate y el punto de registro especializado ubicado en Bienestar Social, elaborada por la Jefa de Servicio del Área de Participación Ciudadana y Atención a la Ciudadanía en fecha 13 de mayo de 2026 en la que se describen y analizan los siguientes puntos:

- La información sobre ubicaciones y horarios de las OAMR de Vélez-Málaga, Benajárfes, Caleta, Almayate y el punto de registro especializado ubicado en Bienestar Social (servicios sociales comunitarios y servicios sociales y especializados).
- Los servicios que se prestan.
- Los datos estadísticos de las OAMR dependientes de participación ciudadana y de la oficina de registro especializado durante el año 2025.
- Los derechos y obligaciones.
- Los compromisos de calidad que se ofrecen.
- Los indicadores para el seguimiento.
- La evaluación del funcionamiento del servicio.

Por el presente y en uso de las atribuciones que me confiere la legislación vigente, de acuerdo con lo dispuesto en el art 124.4 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de Bases de Régimen Local, y en virtud de la delegación del Sr Alcalde efectuada mediante Decreto de Alcaldía n.o 4151/23, de 19 de junio (modificado por los siguientes decretos: 4188/2023 de 23 de junio, 6721/2023 de 30 de octubre, 6974/2023 de 9 de noviembre, 4615/2024 de 31 de julio y 8139/2024 de 23 de diciembre).

HE RESUELTO:

1º) **APROBAR** la Carta de Servicios de 2026 del siguiente tenor literal:

### CARTA DE SERVICIOS 2026

La presente Carta de Servicios es un **documento** que **recoge los compromisos** que un determinado servicio municipal en este caso, Participación Ciudadana y Atención a la Ciudadanía: OAMR asume **frente a la ciudadanía, facilitando información** sobre las **principales características del servicio indicando los derechos y deberes** de las personas que lo utilizan.

La presente Carta de Servicios pretende reflejar y recoger tanto la **sistemática de gestión como de seguimiento** de los **compromisos** adquiridos, contribuyendo al impulso de una cultura de **mejora continua** del servicio objeto de la misma

Llegados a este punto se debe indicar que la presente Carta de Servicio hace referencia a los trámites realizados por las OAMR dependientes de Participación Ciudadana y Atención a la Ciudadanía, esto es, las OAMR de Vélez-Málaga, Benajárfes, Caleta y Almayate, así como el Punto de Registro Especializado ubicado en Bienestar Social. Quedando excluida de la misma la OAMR de Torre del Mar cuya gestión política y técnica no corresponde al área de Participación Ciudadana y Atención a la Ciudadanía, realizada la presente precisión pasamos a desarrollar los siguientes puntos:

### **I.-INFORMACIÓN SOBRE UBICACIONES Y HORARIOS DE LAS OAMR DE VÉLEZ-MÁLAGA, BENAJARAFE, CALETA, ALMAYATE Y EL PUNTO DE REGISTRO ESPECIALIZADO UBICADO EN BIENESTAR SOCIAL (SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS Y SERVICIOS SOCIALES Y ESPECIALIZADOS)**

Con fecha 04 de marzo de 2026 el Concejal Delegado ha dictado Resolución nº 2026001681, publicada en el BOP de Málaga nº 58 de fecha 25 de marzo de 2026 del siguiente tenor literal:

"La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general o, en su caso, adherirse al de la Administración General del Estado. Estos registros estarán asistidos, a su vez, por la actual red de oficinas de registros, que pasarán a denominarse Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR), permitiendo a los interesados no obligados a comunicarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, que en el caso en que así lo deseen, presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico.

El artículo 16.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, señala que las Administraciones públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos.

Asimismo, la disposición adicional cuarta de la ley establece que las Administraciones Públicas deberán mantener permanentemente actualizado en la correspondiente sede electrónica un directorio geográfico que permita al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio.

Por su parte el artículo 31 de la referida norma, señala que cada Administración Pública publicará los días y horario en el que deben permanecer abiertas las oficinas que prestarán asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

Por todo ello y en ejercicio de las competencias que me han sido conferidas por delegación efectuada por Decreto n.º 8139/24, de 23 de diciembre, conforme a las atribuciones conferidas en el art. 124 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, y a lo previsto en el art. 9 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, **ACUERDO:**

**PRIMERO:** Aprobar la siguiente relación actualizada, de Oficinas de Asistencia en Materia de Registro y Atención Ciudadana:

**I.- OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO Y ATENCIÓN CIUDADANA:**

**I.1.- O.A.M.R. VÉLEZ-MÁLAGA:**

- **Dirección:** Edificio El Pósito (planta baja), Plaza de la Constitución nº 1, (29700) Vélez-Málaga.

- **Teléfono:** 952 50 00 10

- **Horarios:** Todo el año de lunes a viernes de 09.00 h. a 14.00 horas y martes y jueves de 16.00 h. A 19.00 horas.

**Excepto:**

- Período Estival del 1 de julio al 31 de agosto, el horario será de lunes a viernes de 09.00 h a 13.30 h, manteniendo el horario de tarde martes y jueves de 16.00 h a 19.00 h.

- Durante los días hábiles de Semana Santa, la Real Feria de San Miguel y durante el período Navideño, el horario será de 09.00 h a 13.30 h.

- Durante los días hábiles de la Feria de Santiago y Santa Ana el horario será de 09.00 h a 13.00 h.

**I.2.- O.A.M.R. TORRE DEL MAR:**

Los horarios de esta oficina y demás datos, serán publicados y actualizados por la Tenencia de Alcaldía de Torre del Mar.

**I.3.- O.A.M.R. CALETA DE VÉLEZ:**

- **Dirección:** Tenencia de Alcaldía de Caleta de Vélez, Avd. Andalucía nº 127, (29751) Caleta de Vélez.

- **Teléfono:** 666 466 616

- **Horarios:** Todo el año de lunes a viernes de 09.00 h. a 14.00 horas y jueves de 16.00 h a 19.00 horas.

**Excepto:**

- Período Estival del 1 de julio al 31 de agosto, el horario será de lunes a viernes de 09.00 h a 13.30 h, manteniendo el horario de tarde los jueves de 16.00 h a 19.00 h.

- Durante los días hábiles de Semana Santa, la Real Feria de San Miguel y durante el período Navideño, el horario será de 09.00 h a 13.30 h.

- Durante los días hábiles de la Feria de Santiago y Santa Ana el horario será de 09.00 h a 13.00 horas.

**I.4.- O.A.M.R. ALMAYATE:**

- **Dirección:** Tenencia de Alcaldía de Almayate, calle Rodríguez de la Fuente nº 29, (29749) Almayate.

- **Teléfono:** 662 331 178

- **Horarios:** Todo el año de lunes a viernes de 09.00 h. a 14.00 horas y martes de 16.00 h a 19.00 horas.

**Excepto:**

- Período Estival del 1 de julio al 31 de agosto, el horario será de lunes a viernes de 09.00 h a 13.30 h, manteniendo el horario de tarde los martes de 16.00 h a 19.00 h.
- Durante los días hábiles de Semana Santa, la Real Feria de San Miguel y durante el período Navideño, el horario será de 09.00 h a 13.30 h.
- Durante los días hábiles de la Feria de Santiago y Santa Ana el horario será de 09.00 h a 13.00 horas.

**I.5.- O.A.M.R. BENAJARAFE:**

- **Dirección:** Tenencia de Alcaldía de Benajárfate, camino Campo de la Iglesia s/n, (29790) Benajárfate.
- **Teléfono:** 610 691 785
  
- **Horarios:** Todo el año de lunes a viernes de 09.00 h. a 14.00 horas y lunes de 16.00h a 19.00 horas.

**Excepto:**

- Período Estival del 1 de julio al 31 de agosto, el horario será de lunes a viernes de 09.00 h a 13.30 h, manteniendo el horario de tarde los lunes de 16.00 h a 19.00 h.
- Durante los días hábiles de Semana Santa, la Real Feria de San Miguel y durante el período Navideño, el horario será de 09.00 h a 13.30 h.
- Durante los días hábiles de la Feria de Santiago y Santa Ana el horario será de 09.00 h a 13.00 horas.

**II.- OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA BÁSICA:**

En las oficinas que a continuación se relacionan, ante la falta de medios humanos y técnicos, se realizará la atención de manera telefónica no siendo posible presentar documentos para su registro, ni realizar trámite alguno ante esta Administración.

**II.1.- O.A.C. CHILCHES:**

- **Dirección:** Tenencia de Alcaldía de Chilches, sita en plaza de la Constitución s/n (29790) Chilches.
- **Teléfono:** 662 331 178

**II.2.- O.A.C. TRIANA:**

- **Dirección:** Tenencia de Alcaldía de Triana, calle Estudiantes (29718) Triana.
- **Teléfono:** 662 331 178

**II.3.- O.A.C. TRAPICHE:**

- **Dirección:** Tenencia de Alcaldía de Trapiche, calle Poeta García Valverde (29719) Trapiche.
- **Teléfono:** 662 331 178

**II.4.- O.A.C. MEZQUITILLA-LAGOS:**

- **Dirección:** Tenencia de Alcaldía de Mezquitilla-Lagos, calle C/ Ruscio,s/n (29760) Mezquitilla.

- Teléfono: 662 331 178

**III.- PUNTO DE REGISTRO DE DOCUMENTOS UBICADO EN BIENESTAR SOCIAL (SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS Y SERVICIOS SOCIALES Y ESPECIALIZADOS)**

- **Dirección:** Edf. De Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, calle Hojalateros nº 3 (29700) Vélez-Málaga.

- **Teléfono:** 663 999 965

- **Horarios:** Todo el año de lunes a viernes de 09.00 h. a 14.00 h.

**Excepto:**

- Período Estival del 1 de julio al 31 de agosto, el horario será de lunes a viernes de 09.00 h a 13.30 h.

- Durante los días hábiles de Semana Santa, la Real Feria de San Miguel y durante el período Navideño, el horario será de 09.00 h a 13.30 h.

- Durante los días hábiles de la Feria de Santiago y Santa Ana el horario será de 09.00h a 13.00 horas

**IV.- SEDE ELECTRÓNICA:**

- **Dirección:** <https://sede.velezmalaga.es> o a través del Registro Electrónico de la Administración del Estado: <https://rec.redsara.es>

- **Horarios:** Todos los días del año, las veinticuatro horas (24 horas), conforme a lo previsto en el art.17.2 de la Ordenanza Municipal reguladora de la Administración Electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga.

- **Regulación:** Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ordenanza Municipal reguladora de la Administración Electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga, (BOP Málaga nº 198, de 16 de octubre de 2013).

**SEGUNDO:** Los días 24 y 31 de diciembre, las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, las Oficinas de Atención Ciudadana y el Registro Especializado de Servicios Sociales, permanecerán cerradas al público.

**TERCERO:** El Pleno de la Corporación, en sesión ordinaria celebrada el día 27 de junio de 2025, (BOJA nº 197 de fecha, 14 de octubre de 2025), aprobó las **Fiestas Locales para el año 2026**, declarando festivos y por tanto inhábil, los siguientes días:

- **El 24 de julio (viernes), festividad de Santa Ana.**

- **El 02 de octubre (viernes), festividad de San Miguel.**

**CUARTO:** El presente Decreto entrará en vigor el mismo día de su firma, debiendo publicarse en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga, así como en la sede electrónica municipal (salvo que la Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica disponga otra cosa) y en los distintos tablones de anuncios del Ayuntamiento de Vélez-Málaga.

**QUINTO:** La presente resolución deja sin efecto, cualquier otra instrucción aprobada en relación los datos aquí recogidos."

## **II.-SERVICIOS QUE SE PRESTAN:**

1.-Los trámites que en este momento, se realizan en las OAMR dependientes de Participación Ciudadana y Atención a la Ciudadanía (Vélez-Málaga, Benajárfes, Caleta y Almayate), son los siguientes:

### **1.1.-REGISTRO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS:**

1. Registro de entrada de documentos, digitalización y expedición justificante de registro.
2. Acceso a la Dirección Electrónica Única (DEHU) y consolidación de notificaciones electrónicas.
3. Acceso a SIR y consolidación en el Registro Electrónico General de Entrada del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga.
4. Acceso y consolidación de la Sede Electrónica Municipal.
5. Apertura y registro de la documentación remitida por correo postal.
- 6.Registro documentación presentada en Tenencias de Alcaldía carentes de registro como Triana, Trapiche, Mezquitilla, Lagos, Cajiz y Chilches.
7. Registro, digitalización y remisión a la AAPP u organismo competente para su tramitación de escritos presentados por los ciudadanos dirigidos a otras AAPP por tener la consideración de "Ventanilla Única" al ser municipio de Gran Población.
8. Registro de las facturas en papel.
9. Asignación electrónica de la documentación a las unidades administrativas competentes para su tramitación.
10. Reasignación anotaciones rechazadas.
11. Registro de salida a las anotaciones rechazadas por otras AAPP por no ser competentes en la tramitación.
12. Registro y remisión por correo postal o mediante notificación presencial de documentación presentada en el Registro General Electrónico del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga dirigida a EMVIPSA.

### **1.2.- INFORMACIÓN relativa a los siguientes trámites y procedimientos:**

1. Procesos selectivos.
2. Información general sobre cualquier procedimiento administrativo (licencias de obras, declaraciones responsables, vados, ocupación vía pública, tributaria, relativa a servicios sociales...etc)
3. Responsabilidad patrimonial (pliegos de descargos).
4. Ocupación de Vía Pública con terrazas y estructuras.
5. Cambios de titularidad de nichos de alquiler.
6. Autorizaciones de moragas.
7. Autorizaciones de Quema de Residuos Agrícolas.
8. Entrega de Plásticos Agrícola.
9. Ocupación de Vía Pública (otros).
10. Renovación de mercadillos anuales, artesanales y de verano.

11. Renovación de kioscos.
12. Licencia administrativa para la tenencia de animales potencialmente peligrosos.
13. Licencias de Obra. Declaraciones Responsables.
14. Comunicación de limpieza de fachadas.
15. Declaraciones de transmisión inmobiliaria y cambios de titularidad catastral y tributos derivados.
16. Exenciones I.V.T.M. (Minusválidos, vehículos agrícolas).
17. Bonificaciones I.V.T.M. vehículos históricos.
18. Fraccionamientos de Pago.
19. Compensaciones.
20. Informaciones sobre embargos.
21. Información sobre procesos de Devoluciones de Ingresos Indebidos.
22. Información bonificaciones IBI.
23. Información general sobre cualquier otro procedimiento administrativo.
24. De la información facilitada se derivan actuaciones propias del registro de documentos.

### **1.3.- HACIENDA-TRIBUTOS.**

1. Autoliquidaciones Impuesto sobre Construcciones (I.C.I.O.).
2. Autoliquidaciones Tasa de Cementerios.
3. Autoliquidaciones Licencia de Apertura de Establecimientos.
4. Autoliquidaciones Impuesto sobre Vehículos (I.V.T.M.).
5. Autoliquidaciones Licencias Auto-taxis.
6. Fianzas ocupación vía pública atracciones de feria y circos.
7. Fianzas ocupación vía pública con contenedores.
8. Fianzas gestión de residuos.
9. Fianzas Urbanísticas.
10. Fianzas definitivas.
11. Estimación cuota I.I.V.T.N.U. (Plusvalía).
12. Autoliquidaciones de Vados.
13. Autoliquidaciones TASUR.
14. Autoliquidaciones Ocupación Vía Pública (ferias, verbenas...etc).
15. Autoliquidaciones Certificados Urbanísticos.

### **1.4.- PADRÓN DE HABITANTES.**

1. Información y registro sobre Altas Padrón Municipal de Habitantes.
2. Información y registro sobre Bajas Padrón Municipal de Habitantes.
3. Información y registro cambios de domicilio Padrón Municipal de Habitantes.
4. Emisión de Certificados del Padrón Municipal de Habitantes (individuales, colectivos e históricos) presenciales.

### **1.5.- CATASTRO COMO PUNTO DE INFORMACIÓN CATASTRAL (PIC):**

1. Emisión de Certificados de Bienes.
2. Emisión de Certificados descriptivos y gráficos de toda la provincia Málaga.
3. Registro del mod. 030 Cambio de domicilio y remisión a la Agencia Territorial del Catastro.
4. Registro del mod. 901-N Cambio de domicilio y remisión a la Agencia Territorial del Catastro.
5. Registro del mod. 902-N Cambio de domicilio y remisión a la Agencia Territorial del Catastro.

6. Registro del mod. 903-N Cambio de domicilio y remisión a la Agencia Territorial del Catastro.
7. Registro del mod. 904-N Cambio de domicilio y remisión a la Agencia Territorial del Catastro.
8. Registro de reclamaciones en materia catastral y remisión a la Agencia Territorial del Catastro.

#### **1.6.- NUEVAS TECNOLOGÍAS (sólo en la OAMR de Vélez-Málaga).**

1. Registro de Certificados Digitales Clase C2 y autenticación conforme instrucciones FNMT.
2. Registro de Certificado de firma electrónica de Empleado Público y autenticación conforme instrucciones FNMT.

#### **1.7.- OTROS.**

1. Colaboración con el Punto de Información de Empleo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (Benajárfes, Caleta y Almayate).
2. En virtud del convenio suscrito con la Jefatura Provincial de Tráfico de Málaga, se realizan funciones relativas al intercambio de información y mutua colaboración administrativa, destacando especialmente, la solicitud de duplicado del permiso de circulación o conducción por cambio de domicilio, lo cual está suponiendo que los ciudadanos tengan que desplazarse a Málaga para dichos trámites.
3. Autenticación de documentos.
4. GECOR.
- 5 Información y trámite de solicitudes, en materia de Servicios Sociales: (salario social, solicitud de ayudas de emergencia, tarjeta 65, tarjeta familia numerosa...etc)
6. Actuación como Funcionarios Habilitados conforme a la legislación vigente.
7. Información a los ciudadanos a través del correo electrónico [oac@velezmalaga.es](mailto:oac@velezmalaga.es)
8. Remisión cartas de pago solicitadas por los ciudadanos a través del correo electrónico ([oac@velezmalaga.es](mailto:oac@velezmalaga.es)).
- 9.- Cualquier otro que por imperativo legal o por necesidades de organización municipal sea necesario prestar.

No pudiendo considerar en modo alguno, la relación aquí descrita como un numerus clausus, es decir como una relación de servicios de carácter limitado y taxativo, sino que debe considerarse como un numerus apertus, por cuanto que en cualquier momento se pueden incorporar nuevos trámites a realizar por el personal adscrito a las distintas OAMR adscritas al servicio de Participación Ciudadana y Atención a la Ciudadanía.

2.- El **Punto de Registro Especializado ubicado en BIENESTAR SOCIAL (SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS y SERVICIOS SOCIALES y ESPECIALIZADOS)**, realiza actuaciones de registro e información relativa a las competencias y procedimientos propios de las especiales características del servicio.

### **III.-DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS OAMR DEPENDIENTES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE LA OFICINA DE REGISTRO ESPECIALIZADO DURANTE EL AÑO 2025.**

- Cuadro estadístico de las anotaciones registrales realizadas durante el año 2025 (no se incluyen las informaciones facilitadas sobre trámites y procedimientos administrativos)

que no han requerido registro de documentos, correos electrónicos, llamadas telefónicas atendidas..etc por carecer de datos):

OAMR y PUNTO REGISTRO S.S.	ANOTACIONES REGISTRALES AÑO 2025 (del 1 de enero al 31 de diciembre)		
OAMR BENAJARAFE	3.930 presenciales		
OAMR ALMAYATE	3.740 presenciales		
OAMR CALETA DE VÉLEZ	1.747 presenciales		
OAMR VÉLEZ-MÁLAGA:	23.427 presenciales		
	15.806 Sede Electrónica		
	8.237 SIR		
	<b>47.470</b>	<b>TOTAL</b>	<b>VÉLEZ-</b>
	<b>MÁLAGA</b>		
Punto Registro Especializado Servicios Sociales	5.833 presenciales		
<b>TOTAL</b>	<b>62.720</b>		

- Personal adscrito a cada una de las distintas OAMR y al Punto de Registro Especializado:

OFICINA	NÚMERO DE EMPLEADOS
OAMR BENAJARAFE	1
OAMR ALMAYATE	1
OAMR CALETA de VÉLEZ	1
OAMR VÉLEZ-MÁLAGA	9
Punto Registro Especializado Servicios Sociales	2
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

#### IV.- DERECHOS Y OBLIGACIONES:

##### Derechos de los Ciudadanos (Administrados):

- **Asistencia y Orientación:** Recibir asistencia en el uso de medios electrónicos, especialmente para quienes no estén obligados a usarlos.
- **Presentación de Documentos:** Registrar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier administración pública.
- **Recibo de Presentación:** Obtener un resguardo (recibo) que acredite la fecha y hora de presentación de documentos.
- **Trato Respetuoso:** Ser tratados con respeto y consideración por parte de los funcionarios públicos.
- **Identificación Electrónica:** Utilizar medios de identificación y firma electrónica.
- **Confidencialidad:** Protección de sus datos personales y confidencialidad en el trato de la información proporcionada.
- **Uso de Lengua Oficial:** Utilizar la lengua oficial en el territorio de su comunidad autónoma.

#### Obligaciones de los Ciudadanos:

- **Relación Electrónica Obligatoria:** Ciertos colectivos (personas jurídicas, profesionales colegiados, representantes, etc.) están obligados a realizar trámites por vía electrónica.
- **Identificación y Aportación de Datos:** Identificarse correctamente y facilitar la documentación necesaria.
- **Cooperación:** Cooperar con la administración en la presentación de la documentación necesaria para la tramitación de su expediente.

#### Derechos y Obligaciones de las OAMR (Personal y Administración)

Las OAMR actúan como intermediarios entre el ciudadano y el órgano administrativo responsable de la resolución.

#### Derechos de las OAMR (Funciones/Facultades):

- **Recibir Documentos:** Recibir solicitudes tanto en papel como electrónicamente, digitalizando los documentos en papel que se presenten.
- **Registrar:** Anotar asientos de entrada y salida, asegurando la trazabilidad de la documentación.
- **Validación:** Validar la identificación de los ciudadanos y la documentación presentada.

#### Obligaciones de las OAMR:

- **Atención al Público:** Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- **Tramitación Rápida:** Digitalizar y gestionar la documentación de manera eficiente.
- **Custodia de la Información:** Registrar, integrar, custodiar y cuidar la documentación, impidiendo su mal uso o destrucción.
- **Asistencia en el Registro:** Ayudar en la cumplimentación de formularios y uso de medios electrónicos.
- **Informar:** Ofrecer orientación sobre los trámites administrativos.

### V.-COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

#### 1.-Atención al ciudadano.

##### Consultas presenciales:

- El tiempo de espera a la vista del número de atenciones presenciales que se realizan anualmente y teniendo en cuenta que la plantilla se ha visto mermada al haber sido amortizadas dos plazas asignadas a la OAMR de Vélez-Málaga por jubilación de sus titulares y teniendo en cuenta que, el personal adscrito a la OAMR de Vélez-Málaga cubre a su vez las bajas, vacaciones y demás permisos de los empleados adscritos a las OAMR de Benajárfes, Caleta y Almayate, será de 7 a 10 minutos de espera en un 80 por 100 de los casos, el 20 por 100 restante, podrá superar los 10 minutos.

- El tiempo medio de atención por el personal de la OAMR no superará los 10

minutos, si bien y teniendo en cuenta que se trata de una atención personalizada la superación de dicho margen temporal estará supeditado a la complejidad del trámite o trámites que vengan a realizar los ciudadanos, no pudiéndose rebajar la calidad de la atención por el cumplimiento del tiempo máximo de espera.

Consultas telemáticas (correo electrónico):

- Se atenderán y gestionarán en un plazo máximo de un día.

**2.-Calidad en la atención.**

Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. Los empleados públicos en sus relaciones con los usuarios de la OAC, darán un trato personalizado e informarán con un lenguaje comprensible, comprobando que el ciudadano ha quedado satisfecho y enterado de lo informado, evitando en la medida de lo posible que tengan que volver otro día o desplazarse a otra dependencia municipal.

Los funcionarios actuarán con observación al principio de transparencia en la gestión, con imparcialidad, neutralidad y receptividad ante las demandas ciudadanas.

En las encuestas que se podrán realizar en el servicio, el 75 por 100 de los ciudadanos habrán de responder sentirse satisfechos o muy satisfechos del trato recibido. El número de quejas por una deficiente atención personal, no deberá ser superior al 5 por 100.

**3.-Voluntad de servicio.**

En los supuestos en que las bases de datos no dispongan de la información solicitada, el personal de la OAC se compromete a buscarla a la mayor brevedad posible.

**4.-Rapidez y eficacia.**

Al menos un 75 por 100 de los ciudadanos encuestados habrán de responder sentirse satisfechos o muy satisfechos por la información recibida y la solución de los asuntos tratados.

**5.-Alcance del servicio.**

La OAMR se compromete a mejorar continuamente y a adoptar una actitud activa en la búsqueda de nuevos y mejores servicios al ciudadano, ampliando progresivamente el número de gestiones y trámites a realizar por el servicio, tal y como se ha venido realizando desde la última Carta de Servicio aprobada en 2016.

Destacando como medida estrella en la mejora del servicio la apertura de las distintas OAMR en horario de tarde, medida que ha sido muy bien acogida por la ciudadanía en general puesto que ha supuesto una notable ampliación del horario de atención al público de forma presencial, adaptándonos a los horarios laborales de nuestros vecinos, lo que ha facilitado la conciliación de la vida laboral y familiar con la realización de trámites administrativos.

**VI.-INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO:**

Se establecen los siguientes indicadores de comprobación y seguimiento del funcionamiento de la OAMR:

- Porcentaje de atenciones presenciales atendidas máximo en 10 minutos, si bien dicho tiempo queda supeditado a las necesidades demandadas por cada uno de los ciudadanos usuarios del servicio, no pudiendo rebajar la calidad de la atención por la reducción de dicho plazo.

- Se plantea como fórmula de colaboración o/y participación de los usuarios/as en la mejora de los servicios la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.

2º) Dese traslado de la presente Resolución a los departamentos correspondientes y publíquese en la página Web Municipal y en el portal de Transparencia del Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga.

Firmado electrónicamente por  
Juan Fernández Olmo,  
Concejal Delegado de  
Participación Ciudadana,  
el 14/05/2026, a las 13:21:16.