



AYUNTAMIENTO DE
GUADALAJARA

Carta de servicios del Portal de Transparencia

Aprobada por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 11 de noviembre de 2014.

Funciones del servicio

Recopilar y publicar en la web municipal de forma periódica y actualizada los datos y documentos que garantizan el cumplimiento de las normas de transparencia y buen gobierno por parte de la administración municipal.

Compromisos de servicio

Compromisos asumidos de forma inmediata

- 1) Respuesta en un plazo máximo de diez días a las consultas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos sobre la organización y funcionamiento del servicio.
- 2) Publicación de todos los contenidos y documentos de transparencia y buen gobierno aprobados por el Pleno o la Junta Local de Gobierno del Ayuntamiento de Guadalajara.
- 3) Mantenimiento de la calidad de los contenidos y documentos incluidos en el Portal, comprobando su autenticidad, fiabilidad, integridad, vigencia y disponibilidad.
- 4) Verificación del cumplimiento por el Portal del nivel doble A de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del World Wide Web Consortium (W3C).

Compromisos asumidos a medio plazo

- 5) Publicación de todos los datos estructurados y documentos de valor estadístico en formatos reutilizables.

Indicadores de calidad

El cumplimiento de los compromisos de servicio se comprueba mediante indicadores cuantificables, expresados como porcentajes, con la periodicidad y metas que se indica a continuación.

N.	Definición del indicador	Meta	Periodicidad
1	Número de consultas, sugerencias y reclamaciones contestadas / Número de consultas, sugerencias y reclamaciones recibidas	95 %	Mensual

2	Número de datos y documentos publicados / Número de datos y documentos cuya publicación haya sido acordada por el Pleno del Ayuntamiento o la Junta de Gobierno Local	95 %	Anual
3	Número de páginas de calidad comprobada / Número de páginas existentes en el Portal	95 %	Mensual
4	Número de páginas con nivel doble A de accesibilidad / Número de páginas existentes en el Portal	95 %	Anual
5	Número de ficheros publicados en formatos abiertos / Número de datos estructurados y documentos de valor estadístico publicados en el Portal	95 %	Anual

Fuentes de datos

Las fuentes de información de estos indicadores de calidad son los informes y registros de gestión que elaboran los departamentos administrativos encargados del Portal.

Organización del servicio

El Portal de Transparencia depende de la Concejalía de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. La Sección de Archivo y la Oficina de Participación Ciudadana se encargan de la recopilación y publicación de datos. Los Servicios Informáticos proporcionan y supervisan los recursos tecnológicos necesarios.

Normativa principal

Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Guadalajara, de 1 de febrero de 2013, sobre la creación y contenidos del Portal de Transparencia. Disponible en:

<http://www.guadalajara.es/es/ayuntamiento/PortalDeTransparencia/Descarga-Documentos&iddocumento=3196>

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En: Boletín Oficial del Estado, 2013-12-10. Especialmente los artículos 6-8 y 10. Disponible en:

<http://www.guadalajara.es/es/ayuntamiento/PortalDeTransparencia/Descarga-Documentos&iddocumento=3195>

Datos de contacto

Buzón Ciudadano
<https://www.guadalajara.es/es/Buzon>

Oficina de Participación Ciudadana
Avenida del Vado 15
19005 Guadalajara
Teléfono: 949887074
participacionciudadana@aytoguadalajara.es