

# CARTA DE SERVICIOS INDUSTRIA



NOVIEMBRE 2020



## Índice

<b>1. Presentación.....</b>	<b>Pág. 1</b>
<b>2. Servicios prestados.....</b>	<b>Pág. 1</b>
<b>3. Compromiso calidad.....</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>4. Derechos y responsabilidades.....</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>5. Medidas subsanación.....</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>6. Ubicación y contacto.....</b>	<b>Pág. 6</b>

## 1. Presentación

El Departamento de Industria del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama tiene como misión fundamental garantizar el correcto funcionamiento de los establecimientos de nuestro municipio en los que se desarrollan actividades comerciales, de hostelería y restauración, industriales, y en general de prestación de cualquier tipo de servicio, evitando en todo caso, que el desarrollo de este tipo de actividades generen molestias a los ciudadanos.

Para ello, este Departamento se ocupa de la tramitación de los expedientes correspondientes a la apertura y puesta en funcionamiento de establecimientos, necesarios para la implantación de todo tipo de actividades, y vela porque éstas se desarrollen debidamente, mediante la aplicación y comprobación de las medidas correctoras adecuadas a cada caso.

Por otra parte, en el Departamento de Industria se tramitan otro tipo de expedientes, tales como autorizaciones para la implantación de determinadas instalaciones y actividades que conllevan el aprovechamiento especial de terrenos de uso público: terrazas asociadas a establecimientos de hostelería, puestos de venta ambulante en los mercadillos municipales, atracciones, espectáculos, casetas y otros elementos similares.

Se tramitarán además los expedientes correspondientes a la reapertura anual de piscinas de uso colectivo, pertenecientes a edificios de viviendas, colegios, etc.

## 2. Servicios prestados

### 2.1 Atención al ciudadano

Los técnicos del departamento ofrecen tanto atención presencial como telemática.

Podrán dirigirse al área administrativa de lunes a viernes en horario de 9,00 h a 14,00 h.

La Ingeniero Industrial municipal, Elisa Ibáñez Guajardo recibe de forma presencial o telemática los martes y jueves en horario de 12,00 h a 14,30 h mediante cita previa.

### 2.2 Asesoramiento técnico

Tanto a ciudadanos como a empresas en cuanto a:

- Tramitación de expedientes para la implantación de actividades. Se informará acerca del tipo de trámite a llevar a cabo, los plazos y las fases de la tramitación, documentación a presentar, etc.
- Información sobre la evolución del trámite de los expedientes en curso.

- Cualquier aspecto técnico que pueda ser de interés, relacionado con la tramitación que se pretenda llevar a cabo: normativa de aplicación, interpretación de la misma, condiciones y requisitos mínimos a cumplir, etc.

### **2.3 Tramitación de expedientes correspondientes a la implantación de actividades en establecimientos**

- En función de la actividad a desarrollar y/o del establecimiento en el que se pretenda ejercer dicha actividad, existen tres instrumentos de intervención municipal: Comunicación Previa, Declaración Responsable y Licencia Municipal de Actividad y de Funcionamiento.
- Los interesados en la implantación de actividades podrán presentar las correspondientes solicitudes por registro electrónico o a través del Registro Municipal en la sede del Ayuntamiento de la Plaza de San Pedro s/n, rellenando los formularios específicos en cada caso.
- La tramitación de estos expedientes por parte del Departamento de Industria consiste en llevar a cabo, entre otras, las siguientes tareas: revisión de documentación presentada por los solicitantes, emisión de requerimientos, remisión de expedientes a otros departamentos u organismos, inspecciones, emisión de informes, etc.
- También se tramitan en el Departamento los expedientes correspondientes a los cambios de titularidad que se pretendan llevar a cabo en actividades ya implantadas.

### **2.4 Tramitación de expedientes de autorización para la implantación de terrazas vinculadas a actividades de hostelería, implantadas en terrenos de uso público**

- Los interesados en la implantación de terrazas asociadas a actividades de hostelería podrán presentar las correspondientes solicitudes por registro electrónico o a través del Registro Municipal en la sede del Ayuntamiento de la Plaza de San Pedro s/n, rellenando los formularios específicos.
- El Departamento de Industria revisa la documentación presentada por los solicitantes, emite requerimientos o informes, según el caso, y lleva a cabo inspecciones de la implantación si es necesario.

### **2.5 Tramitación de expedientes de autorización para la venta ambulante en los mercadillos municipales**

- La autorización para implantación de puestos de venta en los mercadillos municipales se llevará a cabo mediante la aplicación de lo establecido en los correspondientes expedientes de concesión de uso privativo de la vía pública.
- Desde el Departamento de Industria, la tramitación de estos expedientes conlleva la revisión de la documentación presentada por los interesados, la emisión de requerimientos e informes, el seguimiento del funcionamiento del mercadillo mediante la actualización de datos correspondientes a bajas, sustituciones, cambios de titularidad, etc.

### **2.6 Tramitación de expedientes de autorización para la implantación de atracciones, espectáculos, casetas, etc., implantadas en terrenos de uso público**

- Los interesados en la implantación de este tipo de instalaciones podrán presentar las correspondientes solicitudes por registro electrónico o a través del Registro Municipal en la sede del Ayuntamiento de la Plaza de San Pedro s/n, rellenando los formularios específicos.
- El Departamento de Industria asesora a los interesados indicando las condiciones a cumplir y los servicios de que dispone en el emplazamiento, revisa la documentación presentada por los solicitantes, emite requerimientos o informes, según el caso, y lleva a cabo las inspecciones pertinentes.

### **2.7 Tramitación de expedientes de autorización para la reapertura anual de piscinas de uso colectivo**

- Los interesados en la reapertura anual de piscinas de uso colectivo pertenecientes a edificios de viviendas, colegios, etc. podrán presentar las correspondientes solicitudes por registro electrónico o a través del Registro Municipal en la sede del Ayuntamiento de la Plaza de San Pedro s/n, rellenando los formularios específicos.
- Las tareas que se realizan desde el Departamento de Industria serán: revisión de la documentación presentada, emisión de requerimientos o informes, según el caso, e inspecciones de las piscinas, si fuera necesario.

### **2.8 Otros servicios prestados**

- Supervisión de instalaciones y edificios municipales, mediante la revisión de la documentación técnica correspondiente y la inspección posterior a la construcción.
- Redacción de Ordenanzas municipales relacionadas con el Departamento y colaboración en la redacción de otras Ordenanzas correspondientes a otros Departamentos.

## **3. Compromisos de calidad**

### **Compromiso 1**

Facilitar información sobre los servicios ofrecidos y el estado de los expedientes en tramitación.

### **Compromiso 2**

Puntualidad en el horario para las consultas programadas. Las citas se realizarán previa concertación, salvo casos excepcionales.

### **Compromiso 3**

Ofrecer accesibilidad y orientación desde la página web a los impresos y formularios necesarios para realizar los trámites más frecuentes.

### **Compromiso 4**

Actualizar la normativa municipal aplicable a la tramitación de los expedientes que se lleva a cabo en el Departamento.

### **Compromiso 5**

Actuación con máxima diligencia y estricto cumplimiento de las normas jurídicas.

### **Compromiso 6**

Observancia estricta de la Ley de Protección de Datos. El departamento de Industria se compromete a establecer un control de los datos de carácter personal transmitidos por los ciudadanos.

### **Compromiso 7**

Rápida respuesta a los requerimientos y consultas realizadas por los ciudadanos en función de los medios materiales y humanos de que disponga el departamento.

## 4. Medidas de subsanación

Los vecinos que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través del siguiente correo electrónico:

- a) Buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones:  
[industria@paracuellosdejarama.es](mailto:industria@paracuellosdejarama.es)
- b) Escrito en el Registro Municipal:
  1. Registro General del Ayto. de Paracuellos de Jarama  
Dirección: Plaza de San Pedro nº 1 Paracuellos de Jarama (28860 Madrid)  
Teléfono: 916 580 001 Fax: 916 580 052  
Horario de atención al público: De lunes a viernes, de 9,00 h a 14,00 h
  2. Registro electrónico del Ayuntamiento:  
<https://sede.paracuellosdejarama.es/>

## 5. Derechos y responsabilidades

### 5.1 Derechos

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento en los asuntos relacionados con el departamento de Industria.
- Exigir responsabilidades a la administración y a su personal cuando corresponda.
- A la protección de datos de carácter personal, su seguridad y confidencialidad.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.

### 5.2 Responsabilidades

- Mantener una actitud correcta hacia los técnicos de Industria.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Hacer un uso responsable de los servicios públicos.

## 6. Ubicación y contacto

### **Ubicación Departamento de Industria**

Plaza Constitución nº1

28.860 Paracuellos de Jarama

### **Teléfono**

91.658.00.01

### **Correo electrónico**

[industria@paracuellosdejarama.es](mailto:industria@paracuellosdejarama.es)

### **Horario de atención al público Ingeniero Industrial Municipal**

Dña. Elisa Ibáñez Guajardo

Martes y jueves, de 12,00 h a 14,30 h, mediante cita previa

### **Horario de atención al público para información administrativa**

De lunes a viernes de 9,00 h a 14,00 h.