

AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA



tu @yuntamiento
en casa

CARTA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

Fuenlabrada, 1/9/2010

SERVICIOS QUE SE OFRECEN

A USUARIOS REGISTRADOS EN EL PORTAL CIUDADANO

Las personas físicas registradas en el Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada, en su nombre o en representación de personas jurídicas, utilizando un navegador en internet, podrán:

1. **Acceder** a los datos que sobre la persona registrada se tengan en los servicios corporativos municipales relativos a:
 - Registro de usuario en el Portal Ciudadano
 - Padrón de Habitantes.
 - Identificación fiscal y Censos fiscales
 - Domiciliación de los recibos.
 - Recibos pagados y pendientes de pago en periodo voluntario.
 - Sanciones de tráfico pendientes de pago en periodo voluntario.
2. **Acceder** e imprimir en línea los siguientes documentos:
 - Volantes de empadronamiento.
 - Copia de recibos pagados en los últimos cuatro años.
 - Cartas de pago para hacer efectivo el pago de recibos y sanciones de tráfico, en periodo voluntario, en alguna de las entidades bancarias colaboradoras del Ayuntamiento de Fuenlabrada.
3. **Descargar Documentos** para realizar autoliquidaciones.
4. **Acceder al Servicio de Pago Telemático.** El usuario registrado podrá efectuar el pago de los **recibos** y **sanciones de tráfico** pendientes de pago en periodo voluntario. Podrá hacerlo mediante tarjeta de crédito o cargo en cuenta.
5. **Notificar incidencias** relativas a obras públicas, viales, limpieza, medio ambiente, etc.
6. **Enviar quejas y sugerencias** al Ayuntamiento de Fuenlabrada
7. **Solicitudes de:**
 - Modificación de datos del registro en el Portal Ciudadano.
 - Modificación de datos de identificación fiscal.
 - Modificación de datos de domiciliación de recibos
 - Certificados de Empadronamiento

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Compromiso de facilitar información y ayuda sobre los servicios ofrecidos a los usuarios registrados en el Portal Ciudadano que los soliciten
2. Compromiso de actualizar la información diariamente.
3. Compromiso de responder a las solicitudes presentadas en el Portal Ciudadano en el plazo máximo de cinco días hábiles.
4. Extensión progresiva de los servicios telemáticos ofrecidos por el Portal Ciudadano.
5. El Portal Ciudadano funcionará 24 horas al día, siete días a la semana, con el compromiso de comunicar el cierre temporal del Portal Ciudadano con 24 horas de antelación para cualquier ajuste técnico, mejora o resolución de incidencias

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Cuando algún usuario comunique, mediante el buzón de quejas del Portal Ciudadano, el incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta de servicios, una vez comprobado el hecho, el Ayuntamiento de Fuenlabrada, a través del departamento de Atención Ciudadana, se pondrá en contacto con dicho usuario, a través de correo electrónico y en el menor tiempo posible, para ofrecerle la solución o explicaciones pertinentes.

ESPECIFICACIONES DE USO

REGISTRO DE USUARIOS DEL PORTAL CIUDADANO

El acceso al Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada se hará previo registro del interesado. Los ciudadanos podrán registrarse de dos formas:

- En las dependencias municipales: Acreditando la identificación mediante documento original, válido (DNI, NIF o Tarjeta de Residente) ante un empleado público municipal.

Una vez registrado, para poder utilizar el Portal Ciudadano, al usuario se le entregará un documento cerrado con la contraseña de acceso que deberá cambiar tras su primera entrada.

- Por internet: Sólo para ciudadanos, acreditándose mediante el DNI electrónico (DNLe), a través de un lector de tarjetas de DNLe, que debe estar instalado y configurado en el equipo desde el que pretende acceder, e introduciendo el PIN asignado al DNLe. El usuario deberá cumplimentar un formulario con datos necesarios para completar el registro.

En ambos casos deberá aceptar expresamente las condiciones recogidas en el documento "Acuerdo Regulador de uso del Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada".

ACCESO AL PORTAL CIUDADANO

Los usuarios registrados podrán acceder al Portal Ciudadano utilizando dos maneras diferentes, no excluyentes:

- ✓ Utilizando la combinación: **identificador/contraseña**
- ✓ Utilizando el **DNI electrónico y el PIN** asociado

SERVICIO DE PAGO TELEMÁTICO

Para realizar pagos telemáticos y garantizar la **seguridad jurídica** de la transacción se recurre a la plataforma de pago telemático construida por **Red.es**, en adelante **plataforma SPT**, y convenida con la Federación Española de Municipios y Provincias, la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

A fin de que la plataforma SPT pueda validar la identidad y firma de la transacción, el usuario deberá disponer de un **Certificado Digital Reconocido**, estándar, **X.509 versión 3** o superior, emitidos por alguna de las Autoridades de Certificación homologadas por la **plataforma SPT**.

Los **sistemas operativos** soportados son: Windows 98, 2000, XP, Vista y 7; y Linux. **Navegadores**: **Internet Explorer 5.5** o **Mozilla FireFox 1.0** o superior. Cookies habilitadas en el navegador.



Ayuntamiento de
FUENLABRADA

El Ayuntamiento de Fuenlabrada, para impulsar las relaciones con sus vecinos y con aquellas personas que tengan algún interés en Fuenlabrada, sea del tipo que fuere, pone a disposición de los mismos, con el requisito del registro previo, un **Portal Ciudadano**. Esta plataforma nace con vocación de **servicio público** y facilita así el derecho, reconocido y sancionado por la **Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos de los Servicios Públicos**, a:

- poder conocer acerca de los datos que sobre ellos obran en poder del **Ayuntamiento de Fuenlabrada**
- tramitar gestiones de su interés, vía internet, durante las 24 horas al día, todos los días del año.

Considérese este **Proyecto de Portal Ciudadano** como un primer paso para poder llegar a facilitar, plenamente, el ejercicio de los derechos ciudadanos en esta era a la que asistimos como protagonistas y que ha dado en llamarse *de la Sociedad de la Información*.