

D^a Raquel Pérez Estébanez, Concejala Delegada en materia de Innovación, Transparencia y Protección de datos del Ayuntamiento de Fuenlabrada, en virtud de las competencias que me corresponden según el Decreto 2025/4705 de 16 de diciembre de 2025, dicto el siguiente:

DECRETO

Visto el Informe-Propuesta relativo a la aprobación de la Carta de Servicios del Departamento de Transparencia y Protección de datos, dependiente de la Concejalía de Innovación, Transparencia y Protección de datos del Ayuntamiento de Fuenlabrada, de la Directora General de Innovación y Transformación Digital, de fecha 27/05/2026, que dice:

“En el “Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas”, el Departamento de Transparencia y Protección de datos del Ayuntamiento de Fuenlabrada, ha considerado la necesidad de contar con una Carta de Servicios como elemento de transparencia y compromiso de la calidad en la prestación de dicho servicio público.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los órganos, organismos y entidades de las distintas Administraciones informan a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados, derechos que les asisten y sobre los compromisos en la prestación de los mismos, facilitando la mejora interna.

La calidad debe orientar la gestión y prestación de los servicios públicos, con una mejora continua de los mismos, con instrumentos que faciliten la gestión de los servicios a la ciudadanía basados en criterios de eficiencia, calidad, transparencia y participación ciudadana.

En este sentido, se elabora la Carta de Servicios del Departamento de Transparencia y Protección de datos, como un instrumento para dar respuesta a estos retos de los servicios públicos, ejercicio de transparencia, que contribuirá a la mejora de procesos internos y cumplimiento de expectativas de la ciudadanía.”

Visto el informe jurídico de fecha 29/05/2026.

De conformidad con las normas de competencia establecidas en el artículo 43 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Fuenlabrada, en los términos previstos en la Ley de Bases de Régimen Local, artículos 124.4.g y 124.5 LBRL, y habiéndose nombrado mediante Decreto 2025/4705 de 16 de diciembre de 2025 a D^a Raquel Pérez Estébanez como Concejala Delegada en materia de Innovación, Transparencia y Protección de datos quien asume la dirección interna y la gestión de los servicios correspondientes en materia de Innovación, transparencia y protección de datos. La

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verfirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	1/11





facultad de resolver mediante actos administrativos que afecten a terceros en materia de su competencia delegada y la facultad de resolver los recursos de reposición interpuestos contra los actos dictados en materia de su competencia.

ACUERDA,

PRIMERO.- Aprobar la Carta de Servicios del Departamento de Transparencia y Protección de Datos dependiente de la Concejalía de Innovación, Transparencia y Protección de datos del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

SEGUNDO.- Publicar la Carta de Servicios del Departamento de Transparencia y Protección de Datos dependiente de la Concejalía de Innovación, Transparencia y Protección de datos del Ayuntamiento de Fuenlabrada en el Portal de Transparencia Municipal.

Fdo.: D^a Raquel Pérez Estébanez

CONCEJALA DE INNOVACIÓN, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS


(Firmado electrónicamente con código seguro de verificación)

Fdo.: D. Eulalio Ávila Cano

**TITULAR DEL ÓRGANO DE APOYO A LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DEL
AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA**

(Firmado electrónicamente con código seguro de verificación)


CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	2/11



CARTA DE SERVICIOS DE TRANSPARENCIA

AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNCS5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNCS5SP64	Página	3/11



1. Introducción y Contexto

Fuenlabrada, comprometida con la ciudadanía y con la transparencia.

En los últimos años, la ciudadanía ha expresado con mayor fuerza sus exigencias de transparencia, participación, integridad y colaboración en la toma de decisiones públicas. La normativa de transparencia garantiza el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, con el propósito de supervisar la acción de los responsables públicos, entender cómo se toman las decisiones que afectan a la población, cómo se gestionan los fondos públicos y bajo qué criterios operan nuestras instituciones.


El Ayuntamiento de Fuenlabrada ha adquirido el compromiso y asume la responsabilidad de cumplir con estas normas.

Por eso actúa en una doble dirección, actualiza y publica en el Portal de Transparencia la información que la norma establece que debe hacerse pública (publicidad activa) y, por otro lado, existe un procedimiento específico para solicitar aquella información que no está sujeta a publicación pero que obra en poder del ayuntamiento y haya sido elaborada o adquirida en el ejercicio de sus funciones (publicidad pasiva).

2. Objetivos:

- Ofrecer transparencia en la gestión municipal.
- Favorecer la corresponsabilidad ciudadana con esta administración.
- Promover la transparencia, y el acceso a la información pública.
- Poner en valor el servicio transparencia y de acceso a la información pública.
- Garantizar en la prestación del servicio determinados niveles de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Mejorar la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Fomentar la colaboración interna y la perspectiva de la calidad de los servicios y su mejora continua como un elemento clave de la cultura municipal en Fuenlabrada.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	4/11




3. Normativa aplicable

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 10/2019, de 10 de abril, de transparencia y participación de la Comunidad de Madrid.

Criterios interpretativos del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

- Criterio 1/2020: Información pública del personal eventual en la Administración General del Estado y aplicación del artículo 19.3 de la LTAIPBG.
- Criterio 3/2019: publicidad activa: ámbito subjetivo.
- Criterio 2/2019: publicidad activa: concepto y naturaleza.
- Criterio 1/2019: perjuicio para los intereses económicos y comerciales de la LTAIPBG.
- Criterio 3/2016: causas de inadmisión de solicitudes de información. Solicitud de información repetitiva o abusiva.
- Criterio 2/2016: información relativa a las agendas de los responsables públicos.
- Criterio 1/2016: reclamación ante el Consejo frente a una desestimación de una solicitud de acceso a la información por silencio.
- Criterio 9/2015: actuación del órgano o la unidad cuando se solicite información ya objeto de publicidad activa.
- Criterio 8/2015: aplicación de la disposición adicional primera sobre regulaciones especiales del derecho de información.
- Criterio 7/2015: causas de inadmisión de solicitudes de información que requieran para su divulgación una reelaboración.
- Criterio 6/2015: causas de inadmisión de solicitudes de información: información auxiliar o de apoyo.
- Criterio 5/2015: actuación sobre solicitudes de información complejas o voluminosas.
- Criterio 4/2015: publicidad activa sobre los datos del DNI y la firma manuscrita.
- Criterio 3/2015: alcance de las obligaciones de transparencia de las entidades privadas.
- Criterio 2/2015: aplicación de los límites al derecho de acceso a la información. ■ Criterio 1/2015: obligaciones del sector público estatal de facilitar información sobre la RPT y retribuciones

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verfirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	5/11




4. Datos de Contacto

- **PORTAL DE TRANSPARENCIA**
 - Área de Economía y Administración
 - Dirección General de Innovación y Transformación Digital
 - Unidad de Transparencia y Privacidad
 - Plaza de la Constitución, 1, Fuenlabrada
 - Teléfono 91.649.70.00
 - transparenciayprotecciondedatos@ayto-fuenlabrada.es

- **DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**
 - Existe en el Servicio de Atención Ciudadana de este Ayuntamiento un modelo normalizado de solicitud de acceso a la información. Su presentación y registro se puede realizar:
 - De manera Telemática: A través de [sede electrónica](#).
 - De manera presencial, previa reserva de cita en:
 - Oficinas de la Casa Consistorial: Pz. Constitución, 1
 - Junta Municipal de Distrito de Loranca-Nuevo Versalles-Parque Miraflores, Pz. Artes, s/n.
 - Junta Municipal de Distrito Vivero-Hospital-Universidad, Avd. Hospital, 2, esq. C/ Galenos.
 - Junta Municipal de Distrito de Avanzada-La Cueva – Servicio de Atención Ciudadana, C/ Habana, 35.
 - Junta Municipal de Distrito de Centro-El Arroyo-La Fuente – Servicio de Atención Ciudadana, Avda. de la Ilustración, 4.
 - Mediante las formas establecidas en el Artículo 16.4 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Por correo postal: Dirigido al Registro General del Ayuntamiento de Fuenlabrada (Plaza de la Constitución, 1 28943 Fuenlabrada).

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	6/11



5. Servicios que se prestan

PORTAL DE TRANSPARENCIA

Supervisión, gestión y publicación de los contenidos de publicidad activa del Portal de Transparencia de Fuenlabrada. Para ello se opera desde 2 perspectivas complementarias:

- Vinculación automática de contenidos entre la gestión interna municipal y el Portal de Transparencia, de forma que se garantice la puesta a disposición de la ciudadanía de información plenamente actualizada.
- Actualización del resto de contenidos no actualizables automáticamente, a través de la coordinación y seguimiento con el conjunto de unidades organizativas del Ayuntamiento.

En colaboración con el resto de áreas municipales, recopila y pone a disposición de la ciudadanía toda la información pública de la que se dispone, organizándola conforme a los grandes ejes que integran las obligaciones del marco legal y los indicadores de las principales metodologías de Transparencia.

DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA


Este procedimiento, permite el ejercicio de este derecho universal y garantiza la disponibilidad de la información pública requerida, salvo en los casos en que concurra algún límite previsto en la ley como puede ser garantizar la privacidad, intimidad y la protección de datos personales de un tercero, o la seguridad pública.

Esta información puede estar en cualquier formato o soporte, y debe ser información existente cuando se solicita el acceso.

Existen varias razones por las que una solicitud de información pública puede no ser admitida, como por ejemplo, si los datos están siendo preparados, si los datos ya son públicos, si la información solicitada requiere de su creación o reelaboración, o por ejemplo si una solicitud es considerada abusiva o injustificada.

Es importante saber que, para solicitar información pública no es necesario justificar o explicar el motivo por el cual se pide y que la solicitud de expedición de certificaciones o compulsas, o de valoración o pronunciamiento sobre una cuestión concreta, o la presentación de quejas, sugerencias o consultas sobre información o trámites administrativos, no es considerado acceso a información pública.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	7/11




Actuaciones a desarrollar:

- Tramitación, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a la información pública.
- Análisis del contenido de las solicitudes con el fin de valorar el interés general de su publicación en el Portal de Transparencia u otros Portales web.
- Desarrollo de acciones de difusión para dar a conocer el servicio.
- Comprobación de la anonimización de datos en la documentación a facilitar al solicitante y/o publicar en el portal de Transparencia
- Gestión de alegaciones y resoluciones planteadas y del cumplimiento de las resoluciones estimatorias dictadas por el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid (CTPDCM).
- Incorporación al sistema electrónico de gestión de expedientes de la documentación generada
- Coordinación para la tramitación de solicitudes o la resolución de dudas ante quienes intervienen en el conjunto del procedimiento.
- Seguimiento del cumplimiento normativo y del proceso de posibles auditorías.

6. Compromisos de calidad

- Compromiso 1 Analizar las solicitudes de acceso a la información pública partiendo de un principio general favorable al acceso. El objetivo es inadmitir de forma máxima el 20% de las solicitudes de acceso recibidas.
 - Indicador 1.1. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública admitidas a trámite.
 - Indicador 1.2. Porcentaje de solicitudes en las que se proporciona la información solicitada.
- Compromiso 2. Actualizar de forma trimestral las solicitudes de acceso tramitadas en el Portal de Transparencia.
 - Indicador 2.1. Número de peticiones de acceso.
 - Indicador 2.2. Número de resoluciones de acceso de concesión
 - Indicador 2.3. Número de resoluciones de concesión parcial
 - Indicador 2.4. Número de resoluciones denegatorias.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	8/11



- Compromiso 3. Desarrollo de al menos 4 acciones de difusión cada año (jornadas, talleres, presencia en redes sociales, etc.).
 - Indicador 3.1. Número de acciones de difusión.

- Compromiso 4. Atención a consultas o incidencias de las unidades gestoras en un plazo no superior a 5 días hábiles en al menos el 90% de los casos, y en 10 días hábiles en el resto.
 - Indicador 4.1. Porcentaje de consultas e incidencias de las unidades gestoras atendidas en 5 días hábiles.
 - Indicador 4.2. Porcentaje de consultas e incidencias de las unidades gestoras atendidas en 10 días hábiles.

- Compromiso 5. Contestación en un plazo máximo de 15 días de las quejas y consultas sobre el Portal de Transparencia Municipal
 - 100% Contestadas

- Compromiso 6. Elaboración de una memoria anual de la Transparencia que recoja información cuantitativa y cualitativa sobre la transparencia activa y pasiva
 - Publicación de la memoria antes de la finalización el primer trimestre del año siguiente.


- Compromiso 7. Incorporación de contenido en el Portal de Transparencia
 - Publicación semanal

7. Derechos y responsabilidades

Derechos de las personas o entidades solicitantes

- A recibir un trato respetuoso y una atención personalizada.
- A recibir la información solicitada con un lenguaje fácil.
- A elegir el canal presencial o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	9/11




- A exigir responsabilidades al Ayuntamiento cuando así proceda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal.
- A ejercer los derechos que se reconoce a las personas interesadas en el procedimiento administrativo en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- A acceder a la información según lo establecido en la legislación vigente.
- A ser informadas de si los documentos que contienen o de los que puede derivar la información solicitada están o no en poder del Ayuntamiento.
- A recibir el asesoramiento adecuado para el ejercicio del derecho de acceso.
- A recibir la información solicitada dentro de los plazos, y en la forma o el formato elegido, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.
- A conocer las razones en que se fundamentan la denegación o el acceso parcial a la información solicitada.
- A ser informadas de los recursos y reclamaciones que procedan contra las resoluciones dictadas en el procedimiento.
- A obtener la información solicitada de forma gratuita, sin perjuicio del abono, en su caso, de las tasas que correspondan por la expedición de copias y la trasposición a formatos diferentes del original.

Responsabilidades de las personas o entidades solicitantes

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta carta son:

- Plantear las solicitudes de información de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Formular las solicitudes con actitud correcta y de respeto.
- No presentar solicitudes que tengan un carácter reiterativo o no justificado y que éstas cumplan con los principios de buena fe y no de abuso de derecho.
- Cumplir las condiciones que se hayan indicado en la resolución de acceso directo a las fuentes de información y el acceso a la dependencia pública o archivo donde la información esté depositada, así como a las condiciones de uso y reutilización.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	10/11



- Abonar las tasas que pudieran establecerse para la obtención de copias y la trasposición de la información a un formato diferente al original.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Fecha	04/06/2026 12:10:59
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	EULALIO AVILA CANO (Titular del Órgano de Apoyo a la Junta Gobierno Local)		
Firmado por	RAQUEL PEREZ ESTEBANEZ (Concejala)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV76UTC7DMBZRT7OWZFNC5SP64	Página	11/11

