

# Catálogo de Cartas de Servicios Municipales

Ayuntamiento de Peñíscola



Estimado vecino, estimada vecina:

El Ayuntamiento de Peñíscola tiene un firme compromiso con el servicio público y la plena voluntad de atender las necesidades de su ciudadanía. Con esta finalidad, y con la clara vocación de aumentar la calidad de los servicios y mejorar el acceso a los mismos, el consistorio ha elaborado su Catálogo de Cartas de Servicios Municipales, que servirá para aumentar la transparencia y el buen gobierno del consistorio.

Las cartas de servicios, que han proliferado en los últimos años, son una herramienta útil que simplifican la labor de difusión ineludible para toda corporación local. Asimismo, permiten aumentar el grado de conocimiento de la ciudadanía respecto al Ayuntamiento, por lo que también contribuyen a incrementar la legitimidad democrática de las instituciones públicas. En este sentido, esta iniciativa de buen gobierno proporciona la información necesaria para el día a día de la ciudadanía de Peñíscola, al tiempo que supone un salto cualitativo respecto a la calidad democrática existente hasta ahora. Así, el hecho de recoger en un único documento todas las actividades que realizan los diferentes departamentos y actualizar periódicamente toda la información relevante vinculada con estos contribuye a este doble objetivo.

Deseo que esta herramienta cumpla con su función de acercamiento de la Administración Pública a la ciudadanía y consiga su cometido de aumentar la eficiencia, la eficacia y la confianza en nuestras instituciones.

**ANDRÉS MARTÍNEZ CASTELLÁ,**  
**ALCALDE DE PEÑÍSCOLA**





## ¿Qué son las cartas de servicios del Ayuntamiento de Peñíscola?

Las cartas de servicios son unos documentos que describen los servicios ofrecidos por todos y cada uno de los departamentos municipales que conforman el Ayuntamiento de Peñíscola, así como los compromisos de calidad que asumimos como propios en la prestación.

Así, la finalidad de estas es facilitar información clara, detallada y veraz a la ciudadanía en torno a la organización y funcionamiento de los servicios públicos, en consonancia con los principios de publicidad activa, acceso libre a la información, modernización administrativa, participación ciudadana y ética pública.

### ¿Qué contiene?

La información contenida en las cartas de servicios se estructura en tres bloques diferenciados:

- 1** **Información de carácter general y legal:** denominación exacta del servicio municipal y datos de contacto; descripción de las principales prestaciones; derechos que asisten a la vecindad en las relaciones con el departamento y mecanismos disponibles para la presentación de quejas, sugerencias y/o agradecimientos.
- 2** **Compromisos de calidad e indicadores de medición,** en aras de mejorar la atención brindada a la ciudadanía y, por ende, su confianza en la gestión municipal.
- 3** **Medidas de subsanación, compensación o reparación,** en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad dispuestos en las cartas de servicios correspondientes.

## ¿Cuál es su marco jurídico?

Las cartas de servicios surgieron al amparo del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. En concreto, su Capítulo III (arts. 8-13) regula un conjunto de disposiciones relativas a las cartas de servicios, tales como su definición; su estructura y contenido; su proceso de elaboración, aprobación y difusión; y su sistema de seguimiento y evaluación.

Así mismo, estos documentos se encuentran afectados, tanto directa como indirectamente, por la siguiente normativa:

### **Ley 19/2013**

De 9 de diciembre, de  
Transparencia, Acceso a la  
Información Pública y Buen  
Gobierno.

### **Ley 39/2015**

De 1 de octubre, del  
Procedimiento  
Administrativo Común de  
las Administraciones  
Públicas.

### **Ley 40/2015**

De 1 de octubre, de  
Régimen Jurídico del Sector  
Público.

### **Ley 1/2022**

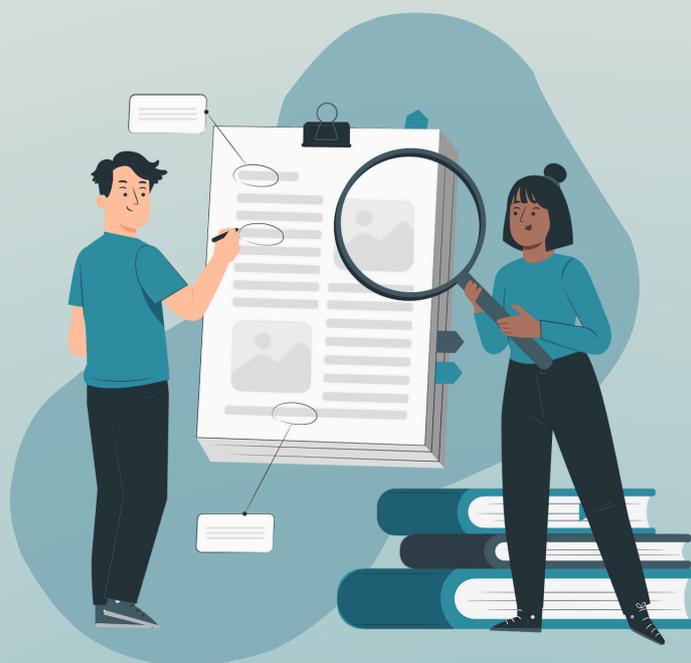
De 13 de abril, de  
Transparencia y Buen  
Gobierno de la Comunitat  
Valenciana.



## ¿Dónde se pueden consultar?

Cualquier vecino/a interesado/a en conocer los servicios públicos prestados por nuestro Ayuntamiento, podrá consultar las cartas de servicios en formato físico en el Servicio de Atención Ciudadana, así como en las dependencias e instalaciones municipales del departamento en cuestión. Además, se dispondrá este documento en versión digital, pudiéndose consultar a través de internet accediendo a:

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)



# ÍNDICE DE CONTENIDO

Alcaldía	1
Biblioteca Municipal	5
Cultura	9
Deportes	13
Juventud	17
Playas y Medio Ambiente	22
Secretaría General	26
Bienestar Social	30
Tesorería	38
Agencia de Empleo y Desarrollo Local	43
Turismo	47
Urbanismo	52
Normalización Lingüística	58
Servicio de Atención Ciudadana (SAC)	62
Policía local	67



# Carta de Servicios de Alcaldía



## Misión

Administrar los asuntos municipales de Peñíscola mediante un diálogo constante y fluido con la sociedad, promoviendo canales estables de participación vecinal en el ámbito público. Nuestra misión es atender íntegra y fielmente las necesidades y reivindicaciones de los ciudadanos, garantizando una respuesta rápida, clara y coherente a sus solicitudes, y asegurando una atención de gran calidad.

## Visión

Deseamos ser un ejemplo de trato digno y cordial, construyendo puentes de comunicación sólidos entre la administración y la comunidad. Buscamos una sociedad donde los valores democráticos y constitucionales sean fundamentales, y donde la participación ciudadana sea una realidad en la gestión de los asuntos públicos. Queremos lograr una gestión eficaz, eficiente e inclusiva que mejore la calidad de vida de todos los habitantes de Peñíscola.

## Valores



Participación ciudadana



Eficacia y eficiencia



Modernidad y sostenibilidad



Transparencia



Gestión inclusiva



Trato digno y cordial

Departamento de Alcaldía



Plaza del Ayuntamiento, 1  
12598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h

[alcaldia@peniscola.org](mailto:alcaldia@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480 050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

Preparación, organización y desarrollo de todos los eventos y actos institucionales, con coordinación, control y supervisión de todos los aspectos del mismo.



2

Atención de quejas, sugerencias y petición de información.



3

Funciones de Secretaría del alcalde gestión de la correspondencia particular.



4

Atención al público, con resolución o derivación de las sugerencias de los ciudadanos, por correo, teléfono o internet.



5

Gestión y tramitación de todos los gastos del Área de Alcaldía.



6

Organización y programación de las actividades del alcalde.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Brindar atención al público de manera cordial y eficaz, resolviendo o derivando las sugerencias de los ciudadanos de forma adecuada.

Organizar todos los eventos y actos institucionales de acuerdo con el calendario establecido y los estándares de calidad.

Administrar los gastos del Área de Alcaldía de manera eficiente y transparente, cumpliendo con los procedimientos establecidos.

Atender de manera receptiva las quejas, sugerencias y solicitudes de información de los miembros de la oposición y la ciudadanía.

Fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones del Ayuntamiento.

# Carta de Servicios de la Biblioteca Municipal



# Misión

La misión de la Biblioteca Municipal de Peñíscola es ser un espacio de encuentro, aprendizaje y enriquecimiento cultural para toda la comunidad. Nuestro objetivo principal es proporcionar acceso gratuito a una amplia variedad de recursos y servicios bibliotecarios que fomenten la lectura, el aprendizaje continuo y el desarrollo personal. Trabajamos incansablemente para promover la alfabetización, la cultura y el acceso a la información en un ambiente acogedor y accesible.

# Visión

Nuestra visión es convertirnos en un centro de referencia en la promoción de la lectura y la cultura en Peñíscola. Buscamos ser un lugar donde las personas de todas las edades encuentren inspiración, conocimiento y un sentido de comunidad. Visualizamos una Biblioteca Municipal vibrante que se adapta a las necesidades cambiantes de sus usuarios, aprovechando la tecnología y las mejores prácticas para ofrecer servicios innovadores y relevantes.

# Valores



Accesibilidad



Comunidad



Aprendizaje continuo



Innovación



Promoción de la lectura



Responsabilidad

Biblioteca Municipal

 Calle del Mestre Bayarri, 2  
12598, Peñíscola, Castellón

 @ajuntamentdepeniscola

 @infoajuntament

De lunes a viernes, de 9:00 a 19:00h  
Verano: de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00h

[biblioteca@peniscola.org](mailto:biblioteca@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 477 800



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

- Atender, orientar y resolver las cuestiones relacionadas con la colección y los servicios de la Biblioteca, de forma presencial o virtual.
- Asesorar en la búsqueda de información bibliográfica especializada para la realización de trabajos académicos o de investigación.



2

### COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DOCUMENTAL:

- Facilitar la compra de documentos y libros
- Digitalización de fondos bibliográficos
- Catalogación de nuevas piezas



3

### PRÉSTAMO

- Suministrar el préstamo de libros y documentos de nuestra colección
- Gestionar las peticiones de información
- Alta y baja de usuarios de la Biblioteca Municipal.



4

### ESPACIOS, EQUIPAMIENTOS Y HORARIOS

- Organización de visitas guiadas
- Limpieza y mantenimiento de instalaciones
- Vigilancia



5

### COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN:

- Dar a conocer los recursos y servicios prestados en la Biblioteca Municipal



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo, 10 minutos

Renovación de la colección en un mínimo anual de 100 nuevas entradas.

Realización de un mínimo de 1.000 préstamos con carácter anual.

Realización de un mínimo de 20 actividades culturales con carácter anual.



# Carta de Servicios de Cultura



# Misión

Nuestra misión en el Departamento de Cultura de Peñíscola es satisfacer las necesidades culturales de los ciudadanos y ciudadanas de Peñíscola y sus alrededores. Organizamos un programa cultural diverso y participativo que abarca las artes plásticas, música, artes audiovisuales, artes escénicas y celebraciones. Además, gestionamos los equipamientos culturales del municipio y trabajamos en colaboración con los grupos culturales locales. Nuestro objetivo principal es enriquecer la vida cultural de la comunidad y promover la participación ciudadana en actividades culturales enriquecedoras.

# Visión

Aspiramos a convertir al Ayuntamiento de Peñíscola en un referente cultural, destacando por nuestra capacidad para fomentar sinergias entre entidades públicas y privadas, asociaciones culturales y creadores locales. Buscamos establecer una red sólida de creadores profesionales y contar con un público comprometido tanto local como regional. Visualizamos una ciudad que valora y apoya la cultura en todas sus formas, enriqueciendo la identidad y el bienestar de la comunidad.

# Valores



Igualdad de oportunidades



Participación



Compromiso con la educación



Innovación



Integración

Cultura



Plaza del Ayuntamiento, 1  
12598, Peñíscola, Castellón

De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00



@ajuntamentdepeniscola

[cultura@peniscola.org](mailto:cultura@peniscola.org)



@infoajuntament

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480 050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

- Programación cultural
- Información sobre actividades, talleres, visitas etc.



2

### PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN PEÑÍSCOLA:

- Subvenciones nominativas para asociaciones culturales para el fomento de la cultura.



3

### PROGRAMACIÓN SOCIOCULTURAL:

- Gestión y cesión de espacios para actividades socioculturales
- Gestión de centros culturales (Museu de la Mar, Casa de l'Aigua, etc.)



4

### Promoción de la participación social y la cultura por medio del servicio municipal de la Universidad Popular



5

### Organización y gestión de la programación de fiestas.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Brindar atención, información y orientación de calidad en relación con la programación cultural y actividades culturales.

Otorgar subvenciones nominativas a asociaciones culturales para el fomento de la cultura de manera justa y transparente.

Gestionar y ceder espacios para actividades socioculturales de manera eficaz.

Gestionar centros culturales como el Museu de la Mar y la Casa de l'Aigua manera eficiente y de acuerdo con las normativas aplicables.

Promover la participación social y la cultura a través del servicio municipal de la Universidad Popular.

# Carta de Servicios de Deportes



# Misión

Nuestra misión principal es promover la actividad física y deportiva entre la vecindad de Peñíscola. Buscamos desarrollar una amplia oferta deportiva que satisfaga las necesidades y demandas de nuestra comunidad, fomentando hábitos saludables y promoviendo la igualdad de género. Además, estamos comprometidos en incorporar las nuevas tecnologías para mejorar la calidad del servicio y la organización de eventos deportivos. Aspiramos a hacer del deporte una seña de identidad del municipio, impulsando programas, acciones y servicios deportivos que atiendan desde el deporte base hasta la competición, creando un modelo de excelencia y calidad en los servicios deportivos, actividades de ocio, actividad física y salud.

# Visión

Nuestra visión es convertir al Ayuntamiento de Peñíscola en un referente en el ámbito deportivo. Para lograrlo, aprovechamos programas, acciones y servicios deportivos que respondan a todas las necesidades y demandas de nuestra ciudadanía. Desde el deporte base hasta la competición, nuestro objetivo es crear un modelo de excelencia y calidad en la promoción del deporte, las actividades de ocio, la actividad física y la salud. Trabajamos en estrecha colaboración con la comunidad para que el deporte se convierta en una parte integral de la vida de nuestros ciudadanos y un factor clave en su bienestar.

# Valores



Responsabilidad



Universalidad e inclusión



Trabajo en equipo



Orientación educativa



Profesionalidad



Sostenibilidad

Deportes



Pabellón Polideportivo Juan Vizcarro,  
Calle Marjal s/n I2598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

14

Horarios generales condicionados por la temporada

De lunes a viernes de 8:00 a  
14:00 y de 16:30 a 22:30h  
Sábados de 09:00 a 14:00 y de  
16:30 a 21:30h

[deportes@peniscola.org](mailto:deportes@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 46 75 27



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

**ACCESO A INSTALACIONES DEPORTIVAS.**



2

**VARIEDAD DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS:**

A través de la Universidad Popular (UP), se ofrece una amplia gama de actividades deportivas que se adaptan a las necesidades e intereses de los usuarios.



3

**APOYO A ENTIDADES DEPORTIVAS LOCALES:**

Se brinda apoyo a las entidades deportivas locales en formas como financiación, asesoramiento, coordinación de espacios y provisión de materiales deportivos para facilitar la realización de sus actividades, como entrenamientos, partidos, torneos y campus deportivos.



4

**GESTIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS EXTERNOS:**

Se coordinan y gestionan propuestas externas de eventos deportivos puntuales que enriquecen la vida deportiva de la comunidad.



5

**MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN:**

Mantenimiento, conservación y limpieza de las instalaciones deportivas municipales para garantizar un entorno seguro y óptimo para la práctica deportiva.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Mantener un alto nivel de disponibilidad de las instalaciones deportivas durante las horas de mayor demanda.

Brindar apoyo financiero y asesoramiento a las entidades deportivas locales.

Gestionar eventos deportivos externos de manera eficiente.

Mantener en buen estado las instalaciones deportivas municipales.



# Carta de Servicios del Centre Juvenil



# Misión

Buscamos crear las condiciones propicias para el desarrollo integral de los jóvenes del municipio, brindándoles oportunidades y experiencias que les permitan convertirse en miembros activos y participativos de la sociedad. Esto implica abordar cuestiones relacionadas con la juventud, tanto desde una perspectiva administrativa como técnica, en coordinación con otros programas y servicios a nivel local, regional y nacional. Además, se fomenta la educación no formal a través de actividades que promuevan valores sostenibles, integradores, solidarios, igualitarios y un uso positivo del tiempo libre.

# Visión

Convertir al Ayuntamiento de Peñíscola en un referente en el ámbito de la juventud, aprovechando las sinergias entre entidades públicas y privadas, asociaciones culturales, y jóvenes creadores. Buscamos establecer una red de jóvenes profesionales y cultivar un público sólido tanto local como regional. Queremos contribuir al desarrollo de una sociedad más igualitaria y equitativa a través del empoderamiento de la juventud y su participación activa en la comunidad.

# Valores



Cercanía



Innovación



Igualdad y respeto



Metodologías educativas



Eficiencia



Participación

Juventud

Calle del Mestre Bayarri nº 2, 1ª planta  
 12598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De lunes a viernes de 16:00 a  
 19:00h

centrejuvenil@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

Programación y gestión de actividades de ocio educativo para jóvenes de 12 a 17 años.



2

Ofrecimiento de programas de formación continua para facilitar la inserción laboral y la emancipación de los jóvenes.



3

PROGRAMA CORRESPONSALS:

- Promoción de la participación activa y crítica de los jóvenes en la sociedad a través del programa "Corresponsals".
- Identificación de necesidades de los jóvenes mediante foros de juventud y el grupo "corresponsals".



4

Difusión de información relevante a través de Instagram (@centrejuvenil\_peniscola), el IES y el Centro Juvenil.



5

Gestión administrativa, incluyendo tramitación de subvenciones, relacionada con el Departamento de Juventud y apoyo administrativo a otros departamentos como Fiestas y Servicios Sociales.



6

Fomento de la adhesión y promoción del Carnet Joven, que ofrece beneficios y descuentos a los jóvenes.



7

Realización de campañas de sensibilización sobre temas importantes para los jóvenes.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

8

Asesoramiento a jóvenes que desean solicitar becas o ayudas a través del Servicio de Información Juvenil.



9

Coordinación interdepartamental con otros departamentos municipales, institutos y entidades para ofrecer oportunidades a los jóvenes.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico





## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Realizar al menos 24 actividades de ocio educativo al año para jóvenes de 12 a 17 años.

Mantener una tasa de finalización de programas de formación continua del 80% entre los participantes.

Alcanzar la participación de al menos el 10% de la población joven en el programa "Corresponsals".

Alcanzar al menos al 60% de la población joven a través de Instagram, el IES y el Centre Juvenil.

Aumentar en un 15% la cantidad de jóvenes que solicitan o renuevan el Carnet Joven cada año.

# Carta de Servicios de Playas y Medio Ambiente



# Misión

El Departamento de Playas y Medio Ambiente de Peñíscola gestiona de manera integral y sostenible el entorno costero y ambiental del municipio. Nos comprometemos a preservar y proteger nuestras playas, calas y recursos naturales, promoviendo una convivencia armónica entre los residentes y visitantes. Aspiramos a proporcionar servicios de alta calidad y a fomentar la conciencia ambiental, contribuyendo así al bienestar de la comunidad y a la conservación del patrimonio natural para las generaciones futuras.

# Visión

Queremos ser líderes en la gestión sostenible de las playas y el medio ambiente en Peñíscola. Trabajamos con determinación para minimizar los impactos ambientales, promover la accesibilidad a nuestros bienes y servicios, y ser un referente en la protección del entorno costero. Queremos ser reconocidos por la calidad y transparencia de nuestra información, la participación activa de todos los actores involucrados, y por ser un modelo de excelencia en la preservación del medio ambiente marino.

# Valores



Compromiso ambiental



Calidad y transparencia



Satisfacción del usuario



Mejora continua



Participación activa

Playas y Medio Ambiente

Ayuntamiento de Peñíscola



Plaza del Ayuntamiento, 1  
12598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

23

De lunes a viernes de 09:00 a  
14:00h

[playas@peniscola.org](mailto:playas@peniscola.org)

[medioambiente@peniscola.org](mailto:medioambiente@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480 050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### PLAYAS:

- Servicio de limpieza de playas y recogida de residuos
- Accesibilidad a playas
- Control de calidad de las playas de Peñíscola (agua, arena, etc.)



2

### MEDIO AMBIENTE:

- Campañas de sensibilización ambiental
- Control e uso del fuego (permisos)
- Parque Natural de la Sierra de Irta
- Marjal de Peñíscola
- Reserva Marina



3

Asesoramiento e información a la ciudadanía y a las entidades en relación con servicios medioambientales, parques y playas.



4

Protección y promoción del medio natural de Peñíscola



5

Recepción, seguimiento y resolución de informes, quejas y sugerencias relacionadas con parques, playas y medio ambiente en general formulada por SIGO.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Proporcionar asesoramiento e información sobre servicios medioambientales, parques y playas de manera accesible y oportuna.

Recepcionar, dar seguimiento y resolver informes, quejas y sugerencias relacionadas con parques, playas y medio ambiente formuladas por SIGO de manera eficaz.

Gestionar y supervisar parajes protegidos en Peñíscola, como La Marjal, Parque de la Sierra de Irta y Reserva Marina, de acuerdo con las normativas aplicables.

Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero hasta un 40% (2030) por medio de la implantación de un plan de medidas contenido en el Plan de Acción por el Clima y la Energía Sostenible.

# Carta de Servicios de Secretaría General



# Misión

Proporcionar servicios municipales de calidad, ejerciendo la función pública de Secretaría con integridad y eficiencia. Esto implica la realización de la fe pública municipal, la emisión de informes jurídicos preceptivos, la asesoría legal, y la gestión de los procedimientos municipales. Trabajamos para facilitar a la ciudadanía y otras administraciones públicas el acceso a servicios municipales de alta calidad, garantizando la expedición de certificaciones, la emisión de informes, la resolución de quejas y sugerencias, y la gestión de bonificaciones y otros trámites administrativos.

# Visión

Ser reconocidos como un referente en la prestación de servicios públicos municipales, destacando por nuestra agilidad, eficiencia y orientación al ciudadano, en línea con las disposiciones del Real Decreto 128/2018. Nuestro objetivo es contribuir de manera significativa a la construcción de una comunidad informada, empoderada y satisfecha con la gestión municipal, garantizando siempre el cumplimiento de las obligaciones y estándares establecidos por la legislación vigente.

# Valores



Proximidad



Calidad y transparencia



Celeridad



Asesoramiento



Igualdad de trato

Secretaría General

Ayuntamiento de Peñíscola



Plaza del Ayuntamiento, 1  
12598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De lunes a viernes de 09:00 a  
14:00h

[secretaria@peniscola.org](mailto:secretaria@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480 050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

Expedición de actas de órganos colegiados municipales.



2

Expedición de certificados de acuerdos y resoluciones municipales.



3

Emisión de informes y actividades descritas en el art. 3 del Real Decreto 218/2018.



4

Tramitación y resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial.



5

Tramitación y resolución de solicitudes de transparencia e información pública.



6

Tramitación y resolución de solicitudes de bonificación de tasas de agua y basuras.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Expedición de certificados de convivencia en el plazo de 15 días hábiles.

Las quejas y sugerencias trasladadas por parte de la vecindad se resuelven en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su formulación.

Las solicitudes de responsabilidades patrimoniales tramitadas por procedimiento simplificado se resuelven en el plazo máximo de 30 días desde su presentación.

Resolución de solicitudes, alegaciones e informes en un plazo máximo de 15 días hábiles (art. 3 R.D. 128/2018).

# Carta de Servicios de Bienestar Social



# Misión

Aplicar el mayor nivel de atención social con la mayor satisfacción posible percibida por la ciudadanía, a través de un sistema que garantice el uso de las prestaciones de los servicios sociales de atención primaria básica y específica, desarrollando la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos, adoptando un marco práctico de actuación de la Administración local que dé respuesta a la demanda social, con criterios de eficacia, eficiencia, efectividad y equidad.

# Visión

Ofrecer un servicio cercano, profesional y abierto al desarrollo de iniciativas ciudadanas en materia de servicios y derechos sociales, articulando mecanismos que permitan el trabajo en red con agentes sociales implicados en la promoción de la accesibilidad universal, la prevención y la protección de colectivos vulnerables.

# Valores



Igualdad social



Participación ciudadana



Transparencia



Promoción de la tolerancia



Atención cercana



Enfoque preventivo y comunitario

Bienestar Social



Calle Llevant, s/n 12598  
Peñíscola (Castellón).



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De lunes a viernes de 09:00 a  
14:00h

[bienestarsocial@peniscola.org](mailto:bienestarsocial@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 48 18 33



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

### Atención primaria básica

1

#### SERVICIOS DE PROMOCIÓN A LA AUTONOMÍA PERSONAL:

- Solicitudes de valoración de la situación de dependencia
- Solicitud de ayuda domiciliaria municipal o SAD por dependencia
- Solicitudes admisión a la Unidad de Respiro Familiar
- Otros programas instrumentales: programas de envejecimiento activo, estancias vacacionales, termalismo social, programas de apoyo a familiares y personas cuidadoras, prevención y promoción de la autonomía personal, etc.



2

#### SERVICIOS DE APOYO Y ACOGIDA EN SITUACIONES DE NECESIDAD

- Información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones del SPVSS
- Análisis y valoración de las situaciones de necesidad
- Atención a las situaciones de urgencia social
- Prestaciones económicas de urgencia social y desprotección
- Prestación económica para las víctimas de violencia de género
- Promoción de la accesibilidad universal



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

### Atención primaria básica

3

#### TRÁMITES DE APOYO Y ACOGIDA EN SITUACIONES DE NECESIDAD

- Menjar a casa
- Teleasistencia
- Valoración de solicitudes SAD municipal
- Ayudas económicas de emergencia social.
- Solicitud discapacidad
- Ayudas económicas para residencias privadas del municipio de Peñíscola
- Bono internet
- Ayudas técnicas personas con discapacidad
- Realización de certificados e informes por diferentes organismos (INEM, SEG. SOCIAL, JUZGADOS)
- Trámites de familia numerosa y familia monoparental
- Tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida
- Informes de vulnerabilidad social



4

#### SERVICIO DE ASESORÍA TÉCNICA ESPECÍFICA:

- Atención, asesoramiento, seguimiento y acompañamiento a personas y familias, asociaciones y colectivos
- Derecho civil, sociolaboral, administrativo y penal.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



5

## SERVICIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL (PANGEA):

- Prevención, diagnóstico, intervención y seguimiento para la cobertura de las necesidades básicas de las personas.
- Renta valenciana de inclusión.
- Ayudas a la familia e infancia en periodo estival



6

## SERVICIO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN CON FAMILIAS:

- Orientación individual, familiar o de la unidad de convivencia
- Intervención familiar o de la unidad de convivencia
- Mediación familiar
- Apoyo en la mediación judicial
- Atención psicosocial y socioeducativa
- Intervención directa con otros servicios de la Atención primaria



7

## SERVICIO DE ACCIÓN COMUNITARIA:

- Programas para la igualdad y la inclusión del pueblo gitano
- Oficinas de atención a personas migrantes (Pangea)
- Programas por la igualdad LGTBI
- Programas de igualdad de trato y no discriminación
- Programas en barrios inclusivos



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## Atención primaria específica

8

### SERVICIO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA (EEIA)

- Intervención psicosocial en situaciones de vulnerabilidad y riesgo.
- Valoración de situaciones de riesgo o desamparo.
- Orientación y terapia.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico





## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Atención de las solicitudes y concesión de cita previa de las partes de manera rápida y eficaz.

Resolución de las quejas y las sugerencias trasladadas por parte de la vecindad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su formulación.

Realización de informes de inserción social por arraigo a migrantes.

Realización de informes de reagrupación familiar a migrantes.

Ofertar actividades formativas, de ocio y tiempo libre a personas con discapacidad.



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Organizar cursos formativos destinados al aprendizaje del castellano y acciones para su integración social dirigidos a mujeres migrantes.

Realización de, al menos, dos campañas de lucha contra la violencia de género al año.

Desarrollo de actuaciones dirigidas al voluntariado en las áreas de derechos sociales.

# Carta de Servicios de Tesorería



# Misión

Organizar y gestionar los recursos financieros según el principio de unidad de caja, mediante la centralización de todos los fondos y valores generados. Así mismo, se encarga de distribuir las disponibilidades dinerarias a lo largo del tiempo para la satisfacción de las obligaciones, cumpliendo además los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad.

# Visión

El Servicio Municipal de Tesorería tiene como visión fundamental llevar a cabo una adecuada gestión de los recursos de la entidad, facilitando y llevando a cabo el pago de todas las obligaciones de manera ágil. Igualmente, el objetivo es ser un departamento eficiente en materia de recaudación que facilite los cobros oportunos mediante la automatización de los procesos, logrando, a su vez, incrementar la recaudación de ingresos.

# Valores



Transparencia



Atención y trato



Eficiencia



Actualización permanente



Ordenamiento jurídico

Tesorería

Ayuntamiento de Peñíscola



Plaza del Ayuntamiento, 1  
12598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

39

De lunes a viernes de 09:00 a  
14:00h

[tesoreria@peniscola.org](mailto:tesoreria@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480 050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

Tramitación y contabilización de la ordenación de pagos presupuestarios. Contabilización de la ordenación de pagos no presupuestarios. Realización material de pagos presupuestarios y no presupuestarios.



2

Contabilización y conciliación de los ingresos recibidos por conceptos tributarios y otros de derecho público. Establecimiento de la forma de gestión/recaudación de cada tipo de ingreso. Impulso de la recaudación.



3

Depósito y custodia de garantías que el ciudadano esté obligado a depositar, tanto en metálico como en aval bancario o certificado de seguro de caución.



4

Emisión de informes que certifiquen el corriente de pago o las deudas pendientes. Emisión de informes que certifiquen el estado de las liquidaciones.



5

Solicitud y depósito de las fichas de terceros que contienen información bancaria necesaria para el pago de obligaciones.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



6

Recepción y tramitación de endosos de facturas.



7

Recepción y tramitación de diligencias de embargo sobre créditos.



8

Recepción y tramitación de las solicitudes de ingresos indebidos, ingresados por error en las cuentas del Ayuntamiento.



9

Recepción y tramitación de las solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos, tanto de ingresos tributarios como de otros ingresos de derecho público.



10

Recepción y tramitación de las solicitudes de compensación de deudas tanto en voluntaria como en ejecutiva.



11

Modificación y aprobación de ordenanzas fiscales y de ordenanzas reguladoras de PPCPNT.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Pago de facturas a proveedores en un plazo no superior a 15 días desde el reconocimiento de la obligación, salvo falta de aportación de la ficha de terceros.

Devolución de garantías y fianzas en un plazo no superior a 15 días desde la aprobación de la devolución.

Cumplimiento del periodo medio de pago.

Contestación a las solicitudes de información en un plazo no superior a 10 días desde la recepción.

Contestación a las solicitudes en un plazo no superior a 30 días desde la recepción.

Alcanzar un porcentaje de recaudación del 90% en los capítulos 1, 2 y 3 del presupuesto sobre las previsiones iniciales.

# Carta de Servicios de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local



# Misión

Nuestra misión es apoyar y gestionar iniciativas y proyectos que promuevan la revitalización económica, fomenten la cultura emprendedora y contribuyan a la creación de empleo en el municipio de Peñíscola. Trabajamos en estrecha colaboración con recursos locales y fuentes de financiación de diversas administraciones para lograr un desarrollo integral del territorio que mejore la calidad de vida de nuestros ciudadanos, teniendo en cuenta tanto la dimensión económica como la social.

# Visión

Deseamos convertirnos en el referente municipal en materia de promoción económica y creación de empleo local. Buscamos impulsar y coordinar acciones que promuevan la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y empresarial. Para lograrlo, trabajamos en un marco de actuación plurianual que incluye iniciativas destinadas a facilitar el acceso al empleo, impulsar el desarrollo económico de la ciudad y mejorar la oferta turística. Valoramos la formación profesional y la promoción de iniciativas empresariales como instrumentos prioritarios.

# Valores



Colaboración



Desarrollo integral



Promoción económica



Formación profesional



Igualdad de oportunidades

AEDL

Ayuntamiento de Peñíscola

 Plaza del Ayuntamiento, 1  
12598, Peñíscola, Castellón

 @ajuntamentdepeniscola

 @infoajuntament

De lunes a viernes de 09:00 a  
14:00h

[aedl@peniscola.org](mailto:aedl@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### ASESORAMIENTO EN SUBVENCIONES:

- Información de subvenciones para la corporación local, asociaciones locales y particulares.



2

### ASESORAMIENTO A EMPRENDEDORES:

- Brindar asesoramiento a empresas, PYMES y autónomos para la puesta en marcha de sus proyectos.



3

### PLANES DE VIABILIDAD:

- Ayuda y asesoramiento en el fomento empresarial, incluyendo la tramitación de planes de viabilidad, expansión y difusión comercial.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Garantizar un asesoramiento eficiente en la tramitación de subvenciones para la corporación local, asociaciones locales y particulares.

Ofrecer asesoramiento especializado a empresas, PYMES y autónomos para el lanzamiento de sus proyectos empresariales.

Proporcionar asesoramiento en fomento empresarial, incluyendo la tramitación de planes de viabilidad, expansión y difusión comercial.

Facilitar el acceso a financiación para emprendedores y empresas con dificultades para obtener crédito tradicional.

# Carta de Servicios de Turismo



# Misión

Gestionar y promover el turismo en el municipio, asegurando una experiencia de alta calidad para nuestros visitantes. Informar y asesorar a los turistas sobre la oferta turística local, así como para impulsar el atractivo del municipio en el mercado. Además, colaboramos estrechamente con los actores locales para cultivar una cultura de excelencia en el servicio turístico y participamos activamente en la planificación estratégica de Peñíscola como destino turístico.

# Visión

Consolidar a Peñíscola como un referente mundial en turismo, manteniendo su estatus como un destino de renombre que recibe visitantes de todo el mundo a lo largo de todo el año. Seguir siendo líderes en la gestión del turismo, ofreciendo servicios de alta calidad y proporcionando experiencias inolvidables a nuestros visitantes. Además, trabajamos en la diversificación y enriquecimiento de la oferta turística para mantener el atractivo de Peñíscola a largo plazo.

# Valores



Calidad



Dedicación



Colaboración



Sostenibilidad



Innovación



**Turismo**  
**Ayuntamiento de Peñíscola**  
Plaza del Ayuntamiento, 1  
12598, Peñíscola, Castellón



Paseo Marítimo,  
12598, Peñíscola, Castellón  
[turismo@peniscola.es](mailto:turismo@peniscola.es)



Paseo Marítimo Norte (Faro de Peñisamar)  
Semana Santa: de 10 a 14h y de 16 a 19h  
Verano: de 10h a 14h y de 17h a 20h



Avda. Marcelino Roca  
Semana Santa: de 10 a 14h y de 16 a 19h  
Verano: de 10h a 14h y de 17h a 20h

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00h

[turismo@peniscola.es](mailto:turismo@peniscola.es)

 @peniscola  @peñiscola  
[www.peniscola.es](http://www.peniscola.es)

964 480 208

48



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### ATENCIÓN AL VISITANTE EN OFICINAS DE INFORMACIÓN:

- Acogida y orientación multilingüe.
- Asesoramiento personalizado.
- Información actualizada.
- Información de recursos turísticos.
- Resolución de consultas.



2

### GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:

- Información directa en ferias y promociones.
- Atención telefónica, fax y correo electrónico para consultas turísticas.



3

### ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS Y AYUDAS:

- Gestión de programas como SICTED y DTI.
- Solicitud y gestión de ayudas de CCAA, nacionales y europeas.



4

### GESTIÓN DE PROGRAMAS TURÍSTICOS

- Redacción e implementación de planes de sostenibilidad turística.
- Estudio y análisis de la realidad turística de la ciudad.
- Coordinación interdepartamental en la tramitación de expedientes con otros departamentos municipales.
- Dinamización local de actividades turísticas.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



5

## PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN:

- Colaboración con entidades públicas y privadas en la promoción del destino.
- Impulso e implementación de campañas de promoción y comercialización turística.
- Defensa de los recursos turísticos y valores socioculturales de la ciudad.



6

## APOYO EMPRESARIAL Y CALIDAD TURÍSTICA:

- Asesoramiento empresarial local.
- Tramitación de programas de calidad y sostenibilidad con el empresariado.
- Redacción de pliegos para contratación de servicios y suministros.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico





## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Garantizar la calidad en la atención al visitante en las oficinas de información turística.

Proporcionar información actualizada y accesible a través de diversos canales.

Gestionar programas como SICTED y DTI de manera eficiente y obtener ayudas de CCAA, nacionales y europeas.

Implementar planes de sostenibilidad turística y coordinar con otros departamentos municipales.

Colaborar con entidades públicas y privadas y desarrollar campañas de promoción y comercialización turística.

# Carta de Servicios de Urbanismo



# Misión

La misión de la Delegación de Urbanismo es proporcionar información, gestionar y supervisar aspectos administrativos, técnicos y jurídicos relacionados con las cuestiones urbanísticas de competencia municipal. Esto implica regular y controlar todas las actividades de construcción el Departamento de Urbanismo ofrece asesoramiento en procedimientos y actuaciones urbanísticas, tramita expedientes de planeamiento, gestión y urbanización, concede licencias urbanísticas y de actividades, emite informaciones y certificados urbanísticos, y supervisa la disciplina urbanística.

# Visión

Nuestra visión es ser un referente en la gestión urbanística municipal, caracterizándonos por la excelencia en el servicio público y la eficiencia en la tramitación de asuntos urbanísticos. Buscamos promover un desarrollo sostenible y armonioso del municipio, garantizando el cumplimiento de la normativa y fomentando la participación ciudadana en los procesos de planificación y desarrollo urbano. Queremos ser reconocidos por nuestro compromiso con la calidad, la transparencia y la mejora continua en la gestión urbanística

# Valores



Transparencia



Sostenibilidad



Innovación



Responsabilidad



Ética

Urbanismo

Ayuntamiento de Peñíscola

 Calle D. Juan José Fulladosa, 29,  
12598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

53

De lunes a viernes de 09:00 a  
14:00h

[urbanismo@peniscola.org](mailto:urbanismo@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480 050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### INFORMACIÓN GENERAL:

- Asesoramiento e información pública sobre los principales servicios técnicos
- Orientación al ciudadano sobre organización, localización y funciones que se realizan.



2

### INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

- Información técnica sobre requisitos administrativos y/o técnicos necesarios según la normativa vigente, en los proyectos, actuaciones y solicitudes de licencias con carácter urbanístico
- Información urbanística sobre las normas aplicables según el PGOU así como el planeamiento y los sistemas de actuación que lo desarrollan



3

### RECEPCIÓN DE SOLICITUDES:

- Actuaciones de gestión: tramitación de licencias de obra mayor y menor, de ocupación, infracciones urbanísticas, parcelaciones, etc.
- Informes urbanísticos escritos y certificados
- Consulta de expedientes archivados y de acceso general, así como de expedientes en proceso de tramitación



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

4

ELABORACIÓN Y, EN SU CASO, TRAMITACIÓN DE NORMAS Y ORDENANZAS SOBRE MATERIAS DE URBANISMO



5

TRAMITACIÓN, GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO URBANÍSTICO



6

DISCIPLINA URBANÍSTICA:

- Inspección, órdenes de ejecución, ruinas y expedientes sancionadores



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico





## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Resolución de los expedientes de licencias urbanísticas en el plazo máximo de 3 meses desde la presentación de la solicitud.

Atención de expedientes por parte de la unidad administrativa y técnica municipal en el plazo de 7 días hábiles desde su conocimiento.

Ofrecer información técnica sobre proyectos en un plazo máximo de 72 horas, previa cita y atención personal.

Ante denuncias o quejas presentadas por la ciudadanía por posible incumplimiento de la legalidad urbanística, realizar inspecciones en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la presentación de la reclamación.

Tramitar y resolver los expedientes de disciplina urbanística en el plazo máximo de 6 meses.



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Ante denuncias o quejas presentadas por la ciudadanía, inspeccionar y comprobar que los actos de transformación, edificación y usos del suelo cumplan con todo el marco normativo vigente en materia en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la presentación de la reclamación

Emisión de los certificados e informes técnicos correspondientes en el plazo de 7 días hábiles desde su solicitud.

Atención telefónica de información medioambiental de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

# Carta de Servicios de Normalización Lingüística



## Misión

Promover y normalizar el uso del valenciano en todas las actividades y comunicaciones del ámbito municipal, garantizando su presencia en los servicios, documentos y medios del Ayuntamiento de Peñíscola.

## Visión

Ser un referente en la promoción y normalización del valenciano, contribuyendo al enriquecimiento cultural y lingüístico de la comunidad, así como al cumplimiento de las regulaciones legales en materia de protección de datos y transparencia.

## Valores



Compromiso lingüístico



Calidad



Transparencia



Colaboración



Ética

Normalización Lingüística



Calle Juan José Fulladosa, 29  
12598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

59

De lunes a viernes de 09:00 a  
14:00h

[normalitzacio@peniscola.org](mailto:normalitzacio@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480 050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### LABORES DE TRADUCCIÓN

- Traducción de notas de prensa
- Traducción de materiales para RRSS
- Traducción de contenidos del WhatsApp
- Traducción de actas
- Traducción y actualización de los contenidos de la web del Ayuntamiento
- Traducción de los contenidos de la web de Turismo



2

### ELABORACIÓN DE MATERIALES DE APOYO

- Creación y edición de imágenes y creatividades
- Corrección de publicaciones oficiales
- Elaboración de impresos bilingües
- Coordinación de la imagen corporativa
- Redacción y tramitación del Reglamento de Normalización Lingüística



3

### LABORES DE ASESORAMIENTO

- Participación en redes y convenios lingüísticos
- Proposición y asesoramiento en pruebas de idioma valenciano



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Garantizar que el 100% de las notas de prensa sean traducidas y publicadas en valenciano en la página web del Ayuntamiento

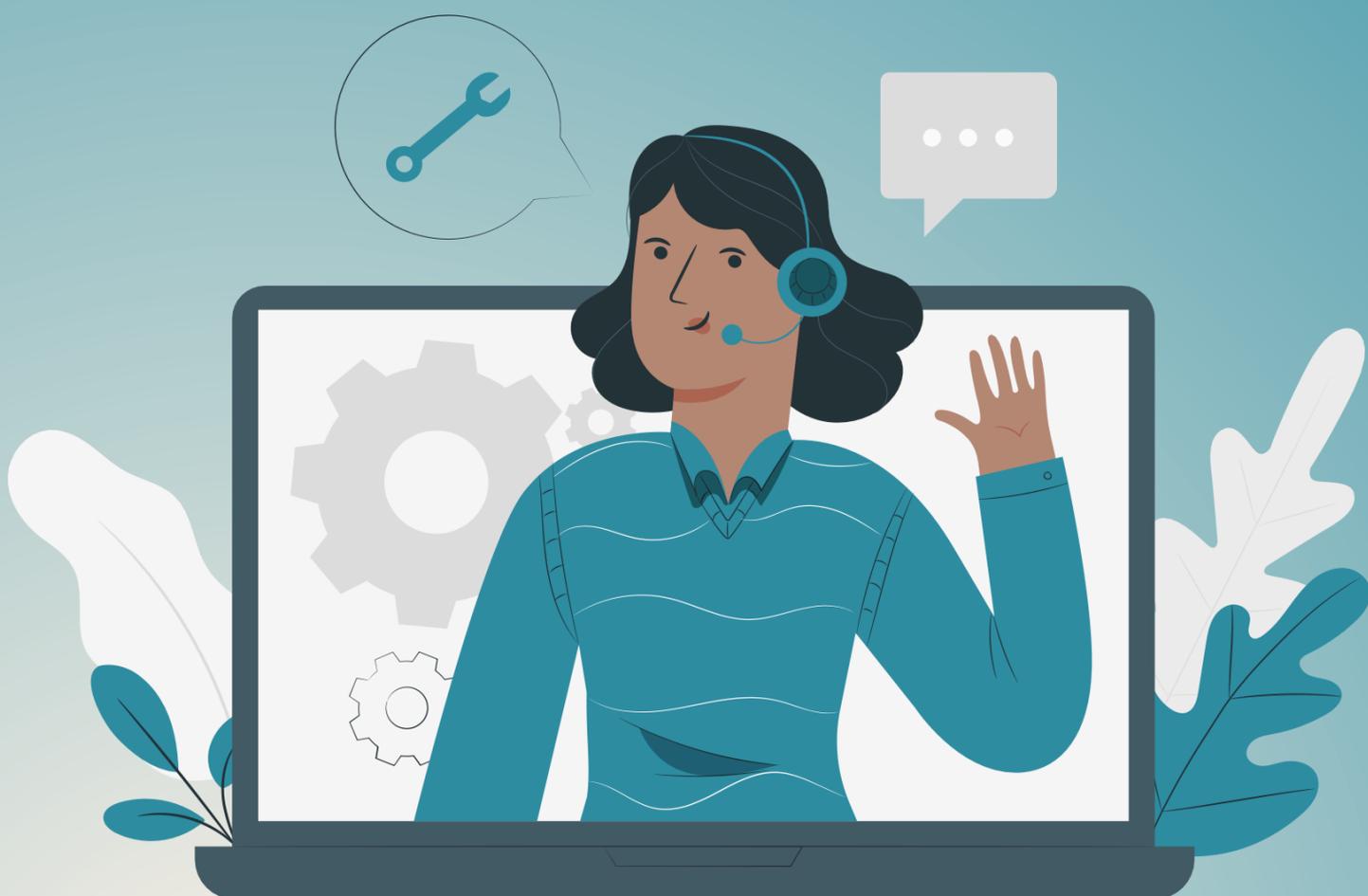
Cumplir con la legislación vigente traduciendo el 100% de las actas a castellano y valenciano

Mantener actualizada la información turística en valenciano

Lograr una tasa de actualización del 100% en ambas versiones, castellano y valenciano, de la información en la página web del Ayuntamiento

Publicar un mínimo del 90% de imágenes creadas y editadas en valenciano y castellano en los espacios online del Ayuntamiento

# Carta de Servicios de Servicio de Atención Ciudadana (SAC)



# Misión

Servir como el punto central de contacto entre los ciudadanos y el Ayuntamiento de Peñíscola, facilitando un acceso sencillo a la información municipal, la gestión de documentos y trámites administrativos. Nos comprometemos a brindar un servicio eficiente, amable y profesional que satisfaga las necesidades de los ciudadanos y promueva la modernización de la Administración pública.

# Visión

Convertirnos en un referente en la atención al ciudadano, destacando por nuestra capacidad de simplificar y agilizar los procesos administrativos locales. Aspiramos a ser un modelo de eficiencia y excelencia en la prestación de servicios públicos, promoviendo la participación ciudadana y la innovación en la gestión municipal.

# Valores

 Cercanía

 Eficiencia

 Agilidad

 Innovación

 Transparencia

 Profesionalidad

## Servicio de Atención Ciudadana

 Calle dels Llandells, 5,  
12598, Peñíscola, Castellón

 @ajuntamentdepeniscola

 @infoajuntament

De lunes a viernes de 09:00 a  
14:00h

[sac@peniscola.org](mailto:sac@peniscola.org)

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

964 480 050



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### ATENCIÓN AL CIUDADADANO

- Orientación y asesoramiento sobre trámites municipales.
- Autoliquidación de tasas y pago de impuestos locales.
- Registro de documentos para el Ayuntamiento.
- Registro de documentos por el sistema de interconexión de registros.
- Tramitación de certificados digitales (el SAC es un Punto de Registro de Usuario – PRU)



2

### PADRÓN DE HABITANTES

- Gestión del padrón municipal.
- Altas y bajas en el padrón.
- Tramitación de expedientes relacionados con el padrón.



3

### COMPARECENCIA EN SEDE ELECTRÓNICA

- Registro de entrada y salida de documentos electrónicos entre administraciones.
- Presentación de documentación por la sede electrónica para todos los trámites de los departamentos del Ayuntamiento.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

4

### GESTIÓN DEL CORREO POSTAL:

- Envío y recepción del correo oficial del Ayuntamiento.



5

### ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL AYUNTAMIENTO:

- Recepción de llamadas telefónicas al Ayuntamiento y su posterior derivación a los departamentos correspondientes.



6

### ATENCIÓN DEL EMAIL:

- Recepción de quejas, sugerencias, solicitudes de tasas, y otros tipos de comunicaciones por correo electrónico.
- Tramitación y reenvío de correos electrónicos a los departamentos pertinentes.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Mantener un tiempo de espera promedio para la atención al ciudadano no superior a 5 minutos durante el horario de atención al público.

Garantizar que el sistema de autoliquidación y pago en línea esté disponible y funcione sin interrupciones el 99% del tiempo laborable.

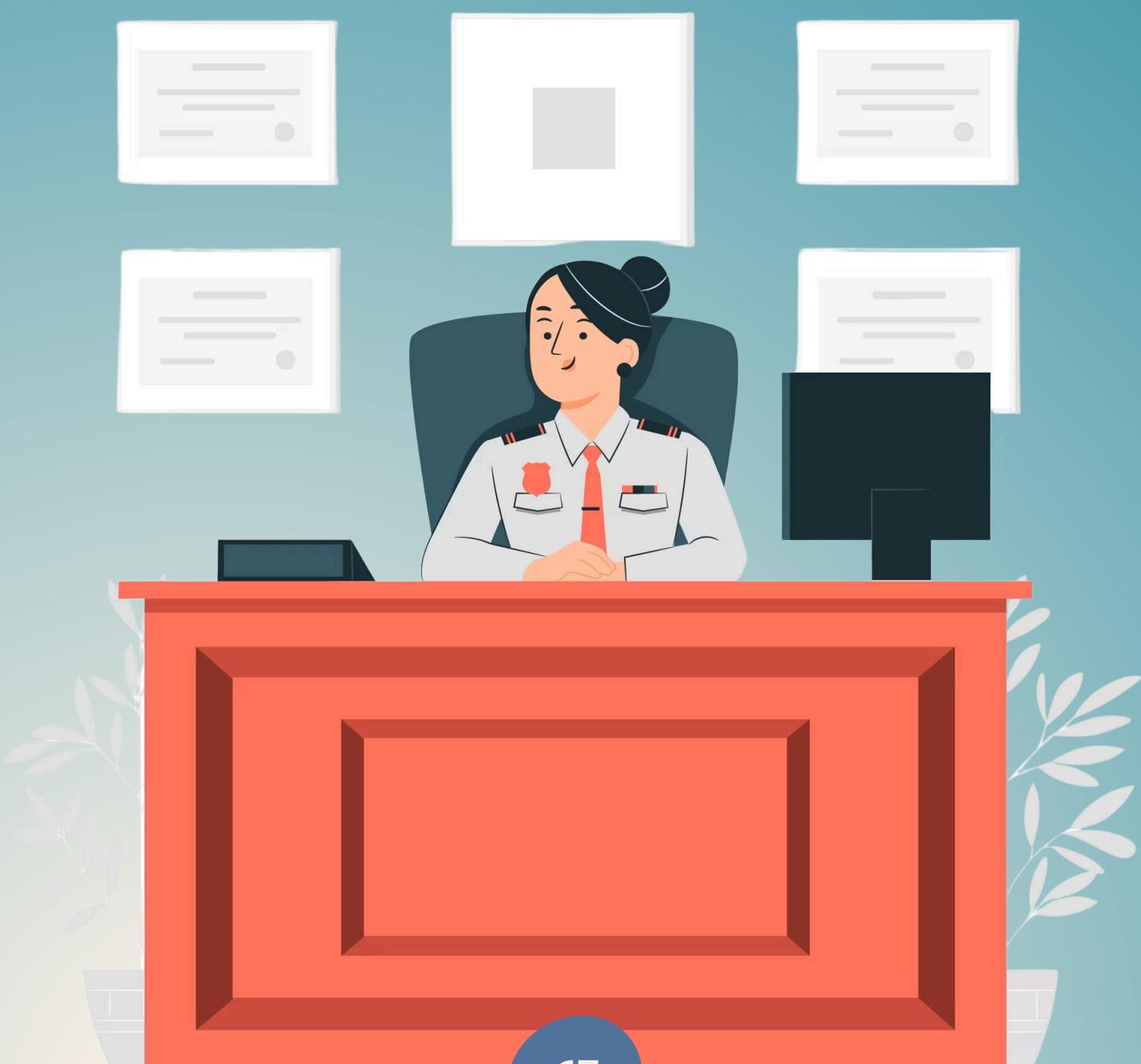
Procesar el registro de documentos de manera inmediata

Procesar las altas y bajas en el padrón municipal de manera inmediata

Emitir certificados digitales de manera inmediata

Garantizar que los documentos electrónicos sean registrados y archivados en la sede electrónica de manera precisa y segura.

# Carta de Servicios de Policía local



# Misión

Velar por la seguridad y el bienestar de los habitantes de Peñíscola, contribuyendo al desarrollo de un entorno urbano saludable y seguro. La Policía local se compromete a mejorar la seguridad vial, facilitar la convivencia ciudadana, reducir la delincuencia y garantizar la proximidad y satisfacción de los ciudadanos con el servicio policial.

# Visión

Ser un referente en la promoción de un entorno urbano seguro y saludable, donde la comunidad de Peñíscola se sienta protegida, confiada y satisfecha con la labor de la Policía local. Trabajar en estrecha colaboración con los ciudadanos para construir un municipio donde la convivencia y la seguridad sean pilares fundamentales.

# Valores



Compromiso



Proximidad



Integridad



Prevención



Eficiencia



Bienestar ciudadano



Calle Madrid, I. Edificio Pompeya II  
12598, Peñíscola, Castellón



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

Policía local

De lunes a viernes de  
09:00h a 14:00h  
Emergencias 24h

964 480 121

[www.peniscola.org](http://www.peniscola.org)

68



## PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

1

### ACTUACIÓN EN ACCIDENTES DE TRÁFICO Y MEJORA DE LA SEGURIDAD VIAL:

- Atender accidentes de tráfico, prestando especial atención a víctimas.
- Ordenar, señalar y dirigir el tráfico, priorizando zonas con mayor ocupación peatonal.
- Realizar campañas preventivas y controles de alcoholemia.
- Investigar accidentes, instruir atestados y proponer mejoras en la ordenación del tráfico.

2

### GARANTIZAR LA SEGURIDAD CIUDADANA:

- Proteger derechos y libertades de los ciudadanos.
- Colaborar con la Administración de Justicia en la detención de autores de ilícitos penales.
- Participar en planes preventivos de seguridad con otros cuerpos de seguridad.
- Colaborar en programas específicos contra la violencia de género.

3

### FACILITAR LA CONVIVENCIA VECINAL:

- Vigilar espacios públicos y velar por el cumplimiento de normativas municipales.
- Atender objetos perdidos y recoger animales perdidos o abandonados.
- Prestar servicio de policía de barrio y cooperar en la resolución de conflictos privados.

4

### PROTECCIÓN DE LAS AUTORIDADES LOCALES:

- Vigilancia de edificios e instalaciones municipales.



SAC



Servicio presencial



Con cita previa



Servicio online



Servicio telefónico



## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE MEDICIÓN

Reducir en un 10% el número de víctimas por accidentes de tráfico mediante campañas preventivas, controles de alcoholemia y ordenación del tráfico.

Mantener la seguridad ciudadana mediante el cumplimiento de leyes y ordenanzas municipales, reduciendo en un 15% los problemas de convivencia.

Disminuir en un 12% la delincuencia en las calles del municipio mediante patrullajes y acciones preventivas.

Incrementar en un 20% la satisfacción ciudadana con el servicio policial mediante la mejora de la proximidad y la atención personalizada.

Asegurar la presencia policial en el 100% de los actos con afluencia de público, garantizando la seguridad de los participantes.

# Ayuntamiento de Peñíscola