Grupo Socialista Valdemoro

Ayuntamiento de Valdemoro
Registro general de Entrada
Destino: Secretaría General
034195/2026 23/10/2026 13:27:41

/// Proposición a Pleno Ordinario

Alicia López Polo, concejala del Grupo Municipal Socialista del Ayuntamiento de Valdemoro, al amparo de lo dispuesto en el artículo 97.3 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, presenta para el Próximo Pleno Corporativo la siguiente:

PROPOSICIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS, LA HABILITACIÓN DE UN ESPACIO DE ESPERA Y LA CREACIÓN DE UN PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA CON TERMINAL DE AUTOSERVICIO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La atención directa a la ciudadanía constituye uno de los servicios esenciales de cualquier Administración local. El Ayuntamiento debe procurar que las vecinas y vecinos puedan realizar sus gestiones administrativas de forma accesible, ordenada, ágil y digna, independientemente de que opten por la atención presencial o por los medios telemáticos disponibles.

Valdemoro cuenta con aproximadamente 90.000 habitantes. El volumen de personas que diariamente necesitan realizar gestiones relacionadas con el padrón municipal, el registro, la información y atención ciudadana, así como con otros servicios administrativos, hace necesario disponer de sistemas adecuados para organizar la atención presencial y facilitar el acceso a los servicios municipales.

Actualmente, las personas que acuden a realizar determinados trámites pueden encontrarse con esperas prolongadas y colas que, además de generar molestias, dificultan una adecuada organización de la atención y pueden provocar situaciones especialmente incómodas para personas mayores, personas con discapacidad, familias con menores, personas con problemas de movilidad o cualquier vecino o vecina que tenga dificultades para permanecer durante largos periodos de tiempo de pie.

La existencia de una cola física tampoco constituye, por sí misma, un sistema eficiente de gestión de la atención. La ciudadanía debería poder obtener un número o turno, conocer de forma clara cuándo será atendida y esperar cómodamente en un espacio específicamente habilitado para ello, sin necesidad de permanecer de pie formando una cola.

Grupo
Socialista
Valdemoro

/// Proposición a Pleno Ordinario

Por este motivo, resulta conveniente avanzar hacia un sistema de gestión de turnos que permita ordenar la atención presencial, mejorar la información a la ciudadanía y facilitar el trabajo del personal municipal.

Asimismo, la progresiva incorporación de herramientas digitales a la Administración pública hace necesario facilitar a los vecinos y vecinas el acceso a los trámites y servicios electrónicos municipales. Sin embargo, no todas las personas cuentan con los mismos medios digitales, conocimientos o recursos para utilizar estos medios de manera autónoma.

Por ello, se considera conveniente habilitar un punto de atención ciudadana dotado de un terminal de autoservicio, desde el que puedan realizarse determinadas gestiones municipales, consultar información y acceder a los servicios electrónicos disponibles. Este punto deberá contar con el apoyo de personal municipal de atención al ciudadano, que pueda orientar a las personas usuarias, resolver sus dudas y prestar asistencia en la realización de los trámites cuando sea necesario.

Esta medida permitiría acercar la Administración electrónica a la ciudadanía, reducir las dificultades de acceso a los servicios públicos y favorecer una atención más cercana, personalizada e inclusiva. El objetivo no es sustituir la atención presencial por sistemas automatizados, sino ofrecer alternativas que faciliten las gestiones municipales, respetando en todo momento las necesidades de cada persona.

Asimismo, la implantación de este sistema permitiría obtener información sobre los tiempos de espera y los volúmenes de atención, lo que facilitaría al Ayuntamiento detectar los momentos de mayor demanda y adoptar, cuando sea necesario, medidas organizativas para mejorar el servicio.

Por todo ello, se considera oportuno que el Ayuntamiento estudie e implante un sistema integral de mejora de la atención ciudadana que combine la gestión de turnos, la habilitación de espacios de espera adecuados y accesibles y la puesta en funcionamiento de un punto de autoservicio digital con asistencia personalizada.

PARTE DISPOSITIVA

PRIMERO. Instar al Ayuntamiento a implantar un sistema automatizado de gestión de turnos en las dependencias municipales con mayor afluencia de vecinos y vecinas para la realización de trámites presenciales, especialmente en los servicios relacionados con el padrón municipal, el registro y la atención e información ciudadana.

Grupo Socialista Valdemoro

/// Proposición a Pleno Ordinario

SEGUNDO. El sistema deberá permitir, como mínimo:

- La obtención de un número o turno de atención mediante un dispensador situado en un lugar visible y accesible.
- La identificación del trámite o servicio que se desea realizar, cuando resulte necesario para organizar adecuadamente la atención.
- La visualización del número que está siendo atendido y del puesto o mesa correspondiente mediante pantallas informativas.
- Un sistema de aviso acústico y visual que facilite la atención de personas con distintas necesidades auditivas y visuales.

TERCERO. Habilitar en las dependencias municipales correspondientes una zona específica de espera, dotada de asientos suficientes, señalización clara y condiciones adecuadas de accesibilidad, evitando que las personas usuarias tengan que permanecer durante largos periodos de tiempo haciendo cola de pie.

A tal efecto, se propone:

- Estudiar el aprovechamiento y acondicionamiento de los espacios municipales actualmente sin uso, incluidos los despachos situados en la misma zona donde se encuentra el Servicio de Atención al Ciudadano, para su posible utilización como salas de espera.
- Valorar las necesidades de mobiliario, señalización, accesibilidad y distribución de estos espacios, priorizando las actuaciones que puedan realizarse a corto plazo.
- Contemplar, a medio y largo plazo, el estudio técnico y económico para la adecuación del patio central situado en la planta de acceso del Ayuntamiento, mediante una solución de cerramiento y cubierta tipo cúpula (similar a la que tiene El Centro Ocupacional) que permita disponer de un espacio amplio, luminoso y acogedor para la espera y atención ciudadana.
- Prever, cuando los estudios de viabilidad lo aconsejen, la inclusión de una partida presupuestaria específica para acometer esta última actuación.

CUARTO. Estudiar la organización de los servicios de atención presencial con el objetivo de diferenciar los trámites de resolución rápida de aquellos que requieren una atención más prolongada, siempre que resulte organizativamente viable, con el fin de reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia del servicio.

Grupo
Socialista
Valdemoro

/// Proposición a Pleno Ordinario

QUINTO. Incorporar, cuando sea posible, pantallas informativas visibles y accesibles sobre la documentación necesaria para realizar los trámites más habituales, con el objetivo de evitar desplazamientos innecesarios y reducir los tiempos de atención.

SEXTO. Instar al Ayuntamiento de Valdemoro a habilitar un punto de atención ciudadana con un terminal de autoservicio digital, que permita a los vecinos y vecinas realizar determinadas gestiones municipales, consultar información y acceder a los servicios electrónicos disponibles.

Este punto deberá reunir las siguientes condiciones:

- Disponer de un terminal ubicado en un espacio accesible, señalizado y de fácil utilización.
- Permitir el acceso a los principales trámites y servicios municipales que puedan realizarse por medios electrónicos.
- Contar con personal municipal de atención al ciudadano que preste asistencia presencial, ayude a utilizar el terminal y oriente a las personas usuarias durante la realización de sus gestiones.
- Garantizar que las personas que tengan dificultades para utilizar los medios electrónicos puedan recibir la orientación necesaria, sin que la implantación del terminal suponga una sustitución de los canales de atención presencial existentes.
- Incorporar las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad, la protección de los datos personales y la confidencialidad de las gestiones realizadas.

SÉPTIMO. Que, una vez implantadas estas medidas, el Ayuntamiento realice una evaluación periódica de su funcionamiento, de los tiempos de espera y del volumen de gestiones realizadas, adoptando las medidas organizativas necesarias para mejorar progresivamente la calidad de la atención presencial y digital a la ciudadanía.

OCTAVO. Se propone que se incorporen agentes de seguridad presencial en dependencias de atención ciudadana, edificios administrativos de alta afluencia, garantizando una presencia disuasoria y de respuesta rápida. Minimizando la aparición e altercados y conductas incívicas. Ofreciendo un entorno de trabajo seguro y protegido para los empleados públicos en el ejercicio de sus funciones. Crear un ambiente pacífico y profesional para las vecinas y vecinos que acuden a realizar sus trámites.

Grupo
Socialista
Valdemoro

/// Proposición a Pleno Ordinario

En Valdemoro a 23 de octubre de 2026

P.O.

Fdo.: Alicia López Polo

Concejala del G. M. Socialista

AGRUPACION SOCIALISTA DE VALDEMORO
PSOE
- N.º 161 -