



social; además, aportan algo mucho más significativo: movilizan la solidaridad y en consecuencia, contribuyen a armar a los ciudadanos de valores éticos y morales imprescindibles para enfrentarnos al riesgo de la dualidad social, que amenaza nuestra convivencia. Ahora bien, el beneficio social de estos servicios, no es todavía perceptible para la mayoría de los ciudadanos, debido a que los derechos sociales no son reales simplemente por el reconocimiento legal y programático. Hacer efectivo el derecho a los servicios sociales exige desarrollar una red de equipamientos sociales y de profesionales que garanticen su ejercicio. La evolución de los servicios sociales exigía, en consecuencia, incrementos de gasto corriente y de inversiones por encima del IPC, para hacer efectiva la puesta en marcha. Haciendo un intento de pedagogía social, podríamos compararlo con un niño pequeño: si no se le cuida, si no se invierte en su desarrollo y si además sus más directos responsables le dan malos tratos, ¿qué sucede? Que pelagra su existencia. Los Ayuntamientos y las Comunidades al recortar los presupuestos, han ido contra las garantías de este derecho cuando éste todavía no había alcanzado los mínimos exigibles y por ello está poniendo en grave riesgo la existencia del sistema. El derecho a los servicios sociales, junto con el derecho a la salud, la educación, las pensiones, etc., constituye nuestro legítimo patrimonio de bienestar social, patrimonio que ningún Gobierno tiene derecho a dilapidar. Ahora volvamos a la pregunta del principio ¿Qué está pasando con los servicios sociales en nuestro municipio? ¿Qué piensan nuestros vecinos de sus Servicios sociales? Pues yo se lo voy a decir, un concejal a pie de calle: la valoración es un no hay valoración, no se puede valorar algo que se desconoce. ¿Por qué este desconocimiento? Porque no se da información, porque la ciudadanía no sabe en qué casos debe acudir ni qué servicios puede solicitar, etc. Es inaudito e incomprensible que la página web del ayuntamiento no se actualice desde 2008, su acceso es complejo y falto de criterio, ya no digamos si buscamos qué prestaciones se llevan a cabo. Señores y señoras, estamos en el siglo XXI y la primera puerta de acceso a un ayuntamiento es su página web. Con el mismo objetivo de mejorar la información sobre estos servicios, y dando un paso más tras la elaboración y publicación de la “Ordenanza para la concesión de ayudas de Emergencia Social”, considero que nuestro consistorio debe hacer un mayor esfuerzo para la divulgación de dichas ayudas a través de todos los cauces que tiene a su disposición. Por todo lo expuesto les pido el apoyo y propongo al Pleno del Ayuntamiento de Arganda para su consideración los siguientes acuerdos: ACUERDOS: Actualizar la Carta de Servicios Sociales entendiendo este documento como un catálogo de derechos del usuario y de los compromisos de calidad adquiridos por la Administración. Ampliar la información disponible actualmente en la web municipal relativa a los servicios prestados por el área de Servicios Sociales en las que se incorporen: Compromisos e indicadores de calidad. Formas de presentación de sugerencias, quejas y servicio prestado. Elaboración y difusión en los puntos habituales de publicidad municipal y en los medios de prensa local de un

folleto que recoja información específica y detallada sobre las ayudas de Emergencia Social que ofrecen nuestros Servicios Sociales así como los requisitos necesarios para poder solicitarlas. Publicar información general sobre todos los servicios que prestan los Servicios Sociales municipales poniéndolo a disposición de los vecinos y vecinas a través de los medios arriba señalados. Por último, no quería terminar mi intervención sin agradecer y felicitar al personal que trabaja en Servicios Sociales porque realizan una gran labor y en muchas ocasiones sin contar con los medios y recursos necesarios.””

La Sra. Hernández Romero, Concejala del Grupo Municipal Arganda Sí Puede, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

”Sr. Ruiz, todos y todas las que sufrimos día a día la web del Ayuntamiento de Arganda esperamos como agua de mayo la mejora y actualización de la misma. De hecho, durante mucho tiempo hemos tenido la sospecha, porque somos unos recelosos y malpensados, de que no se tenía ningún interés o muy poco interés por mejorarla para que la información quedase en manos de cuantos menos mejor. Muchos por no decir todos los grupos municipales representados en este pleno hemos exigido mejoras en transparencia y participación, Arganda Sí Puede lo hace hasta la saciedad. De hecho, debería estarse trabajando en un nuevo reglamento de participación que tendría mucho que decir respecto a lo que se publica en la web de nuestro ayuntamiento y como se publica. El fondo de su moción, creemos refleja perfectamente el fallo intrínseco de este gobierno. La falta de información y difusión de los servicios disponibles para los vecinos. Fotos de los señores del gobierno hasta haciendo el pino (es una figura retórica) no lo dude esas difusiones e informaciones las encuentra usted a patadas en la web. Sabemos lo que nos van a contestar, detrás de todo trabajo hay foto y viceversa. Pero algo falla, hay más fotos que trabajo. Las ayudas de emergencia social son prioritarias, y requieren de un tratamiento prioritario, un lugar prioritario y accesible a todos en la web, por ello apoyaremos su moción.””

La Sra. Cuéllar Espejo, Portavoz del Grupo Municipal Ahora Arganda, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

“ Esta moción, según indica su propio título, trata de la “publicación de los servicios ofrecidos por los Servicios Sociales en la web municipal”. Estamos hablando de la prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social, que es una de las principales competencias de los Ayuntamientos con población superior a 20.000 habitantes, y Arganda tiene 55.000. Servicios éstos que por efecto de la crisis se han convertido en una de las prioridades de nuestras vecinas y vecinos junto al empleo. La moción trata, como digo, de que se conozcan mejor y por eso la vamos a apoyar.

Entendemos que hay un error de redacción tanto en la parte de la exposición de motivos como en la de acuerdos al hacer referencia al título que la Ordenanza citada tenía en la anterior legislatura y no al nombre que hoy mismo le hemos reconocido al aprobarla en el punto 4 del presente orden del día. Y es importante el nombre que se les da a las cosas, porque al principio de la crisis cuando todavía no sabíamos por qué se nos castigaba con tan sangrantes recortes, podríamos pensar que esto era algo temporal y que tendríamos que articular medidas “de emergencia”. Pero ahora ya está claro que no ha sido una crisis sino una estafa a la ciudadanía. Como ejemplo, dos de las realidades que esta Ordenanza sigue reconociendo, como son las ayudas para prevenir desahucios o para paliar los efectos de la pobreza energética. Y sí que hay que divulgar el contenido de estas ayudas y en general de los servicios que presta la Concejalía. En Ahora Arganda podemos entender cierta demora, pero como los servicios sociales ya están remodelados, la Ordenanza modificada y la nueva web imaginamos que “en marcha” tendría que estar ya muy cerca su comunicación con formatos accesibles, intuitivos e inteligibles para información y recogida de sugerencias del público. En numerosas ocasiones, Ahora Arganda ha propuesto el modelo Irekia. Pero esto sólo sería la parte de planificación, nos queda la evaluación también hacia el exterior que la moción deja muy coja porque sólo incluye que se expongan los compromisos o metas (no habla de objetivos específicos) y un solo tipo de indicadores, los de calidad. Como por el propio título de la moción entendemos que al Concejal ponente lo que le interesa es el catálogo y no tanto la rendición de cuentas, será Ahora Arganda la que en instrumento adecuado proponga la evaluación de estos servicios técnica y económica, como ya ha solicitado para el Plan de Empleo y para el de Igualdad, puesto que es también nuestro deber como concejales y concejalas la fiscalización y control del dinero y de los recursos públicos. “””””

La Sra. Miguel Mambrilla, Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos Arganda, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

“ Uno de los principales derechos reconocidos a las personas usuarias de los Centros de Servicios Sociales es el derecho a recibir información suficiente y veraz sobre prestaciones y recursos a los que puedan tener derecho, y sobre los requisitos necesarios para el acceso de los mismos. Este es un derecho que no se cumple en el área de Servicios Sociales de nuestro municipio. El derecho a la información no solo se establece por la vía presencial en las dependencias de Servicios Sociales, es también obligación de esta concejalía prestar información, veraz y actualizada por todos los medios de comunicación que dispone este consistorio. Y más aún cuando es un área tan estigmatizada y que causa muchísimo tabú entre nuestros vecinos, ya que el acceso a información facilitada por vía digital es el primer paso para contactar con los Servicios Sociales de nuestro municipio. Veintiún meses han transcurrido



consideradas prestaciones esenciales. Del mismo modo Sr. Rodríguez, esta carta de servicios debe concebirse como una herramienta flexible, que permita al profesional de referencia asignado a cada usuario, contar con una visión global de las necesidades de la persona, para establecer, en colaboración con el usuario y su familia, qué prestación o conjunto de prestaciones combinadas necesita y cuál es la intensidad adecuada en cada instante. Web Municipal; en este sentido Sr. Ruiz, por si no se ha dado cuenta y no quiere pensar demasiado en mociones a presentar en lo que resta de legislatura, o incluso en las sucesivas (si es que usted está) tengo que decirle que con la web municipal que tenemos actualmente, tiene un diamante en bruto, lo coja por donde lo coja, tiene de donde sacar para presentar una moción. Y es que no es necesario que usted entre a valorar cuestiones técnicas complejas del portal, basta con darse una vuelta por cada una de las 27 áreas municipales actualmente identificadas en la web, para darse cuenta del abandono o las importantes carencias que se tienen en este sentido: Igualdad, Proyectos Europeos, Seguridad y Movilidad, Servicios de la ciudad, Bienestar Social. Dentro de este área, y en concreto dentro del apartado de Servicios de Atención Personalizada, hay varios links que ni siquiera tienen documento vinculado, redirigiendo directamente a la home de la web municipal, en concreto los links de Infancia y Mesa de absentismo. Y así por todas y cada una de las 27 áreas definidas. Formación, Hacienda, Educación, Empleo, Alcaldía, Urbanismo, Juventud, Cultura, Comunicación y prensa+, Participación Ciudadana, Inmigración, Apoyo a empresas, Deporte, Régimen Interior, Salud, Licencias, Consumo, Turismo, Medio Ambiente, Infancia o el Buscador de Empresas. Este apartado ya es para echarse las manos a la cabeza me gustaría que por favor, intentaran buscar alguna empresa en concreto de nuestro municipio, a ver cuánto tardan en localizarla. Sinceramente es lamentable el servicio que se está prestando al ciudadano a través de la web municipal, parece mentira que la transformación digital haya llegado, claro que en el caso de nuestro municipio no es que haya llegado, es que aquí ha pasado directamente de largo, como con otras tantas muchas cuestiones, que a ustedes les han entrado por un oído y les ha salido por el otro. En fin Sr. Ruiz, no quiero desilusionarle con su propuesta, pero me temo que o cambian mucho las cosas, o al igual que están pasando con el 90% de las mociones que se aprueban en este plenario, no se ejecutará. Claro que igual la manera de que se ejecuten las mociones aprobadas, es que lo denunciemos la oposición a través de las redes sociales, como está ocurriendo de manera sistemática, o que directamente hagamos su trabajo, como ha ocurrido recientemente, donde llevamos meses esperando que se convoque la comisión para el seguimiento de las mociones aprobadas en este plenario, y hasta que la oposición no ha publicado un resumen, no se han dignado a convocar dicha comisión. Sr. Ruiz, el Grupo Municipal Popular apoyará la presente moción, pues entendemos que todo lo que sea mejorar los deficientes mecanismos de comunicación que tenemos, máxime tratándose de temas tan sensibles e importantes como son los

“Servicios Sociales”, será positivo para nuestros vecinos, y por tanto enriquecerá nuestra localidad.””””

El Concejal Delegado de Bienestar Social, Mayores, Infancia y Juventud, Sr. Rodríguez Gallego, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

” Resulta curioso escuchar a los representantes del Partido Popular dar lecciones sobre los modelos de Servicios Sociales cuando el modelo que había en los gobiernos del Partido Popular era asistencialista y de caridad donde nada se basaba en intervención el modelo que explicaba muy bien, en el que están trabajando ahora, con intervención asistencial a los usuarios y dando más importancia al papel de los trabajadores sociales en ese proceso de intervención, contrasta con otros modelos que se seguían en anteriores legislaturas donde gobernaba el Partido Popular, teniendo la oportunidad de implantarlo y no lo hicieron. Todos estamos de acuerdo en que la mejor forma de garantizar el progreso social, económico y político de sus sociedades es sostener un sistema de protección social que contribuya a corregir las fracturas sociales, garantice la igualdad de oportunidades y promueva un crecimiento económico justo. En este sentido, los servicios sociales y la dependencia constituyen el 4º pilar del Estado de Bienestar de nuestro país, junto a las pensiones y la sanidad y la educación públicas, y como bien expone el Señor Ruiz en la exposición de motivos de su moción, los Servicios Sociales municipales son la instancia más cercana a los vecinos y vecinas y cumplen un papel primordial en la solución de sus problemas. Este gobierno está orgulloso del trabajo que se está haciendo en materia social, por todas las concejalías, y que se está traduciendo en una mejora de la calidad de vida de los argandeños y argandeñas. Muestra de ello es la ampliación sustancial de ayudas para becas de comedor, libros y transporte que se incluyen dentro del Programa de Ayudas a la Educación; hemos garantizado la alimentación de todos los niños y niñas en situación de riesgo a través de los comedores escolares durante el curso y también durante los períodos de vacaciones; hemos puesto en marcha también recientemente el Programa Municipal de Ayudas para la Ampliación de Servicios Educativos y la Promoción cultural; y la última muestra ha sido la aprobación de la modificación de las Ayudas Económicas de Servicios Sociales que hemos aprobado por unanimidad de todos los grupos y concejales de Corporación y que, como decía durante mi intervención anterior, amplía de forma muy importante las cuantías de las ayudas y los conceptos que en ella se establecen como, por ejemplo, las destinadas a paliar la pobreza energética, a la prevención de las situaciones de desahucio o el establecimiento de ayudas periódicas para cubrir el período de concesión de la Renta Mínima de Inserción, durante el cual muchas familias de nuestro municipio no perciben ningún tipo de ingresos. Estamos orgullosos, decía, y por ello se hace un gran esfuerzo de difusión de todas las convocatorias de ayudas y servicios que presta a través de todos los medios de

comunicación que tiene a su alcance. No comparte la opinión del Sr. Ruiz cuando dice que los vecinos y vecinas no tienen información, que tienen acceso a la cartera de Servicios Sociales por todos los profesionales del Ayuntamiento, la web municipal necesita una remodelación y están en ello, van a apoyar la moción porque está en la línea de mejora de los servicios.““

El Concejal no Adscrito, Sr. Ruiz Martínez, manifiesta que después de 21 meses todo sigue igual, hay información del CRIA pero de nada más, en la web no hay información sobre los servicios que pueden solicitar, aparece dónde están y el horario desde 2008, podían enmendar la moción si les consta que se están publicitando los servicios, agradece el apoyo a esta moción que trata del derecho a la información, manifiesta que el Partido Popular ha dilapidado muchos derechos sociales en este país.

El Sr. Alcalde-Presidente manifiesta que han avanzado y mejorado en algunas cosas aunque no ha llegado a las cotas de cambio en este municipio, la página web es complementaria pero no es lo más importante, en breve la cambiarán y la adaptarán a los nuevos tiempos.

El Pleno de la Corporación **ACUERDA por unanimidad** de los/as veinticuatro concejales/as asistentes (ausente Sra. Ruiz de Gauna Burguillos), **aprobar** la propuesta del Concejal no Adscrito que literalmente dice:

#### “ EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los Servicios Sociales de Atención Primaria, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, son la instancia más próxima para la atención social a la ciudadanía.

“ Esta atención constituye la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales, especialmente de nuestros vecinos más desfavorecidos o vulnerables.

“ Esta moción es precisamente para mejorar la información y publicidad de estos servicios, facilitando a las personas que lo necesiten su acceso a los mismos.

“ Actualmente, la página web del Ayuntamiento ofrece en su apartado de bienestar social una relación de los servicios prestados, así como los objetivos y fines de la entidad que los presta, los datos identificativos y la información de contacto de la misma. La última actualización data del 8 de mayo del 2008 ¿De verdad se quiere llegar a la década sin actualizar ni completar la información? ¿Nada ha cambiado desde el 2008? ¿Tan abandonado se tiene este rincón de la página del ayuntamiento?

“ La web no ofrece información sobre aspectos importantes que, de acuerdo a los requisitos mínimos que debería incluir una Carta de Servicios, son imprescindibles para ofrecer una información lo más completa posible y garantizar los compromisos



de calidad de dichos servicios.

“ Acercar la Administración a la ciudadanía mediante la divulgación de los servicios que ofrece y sus estándares de calidad facilitan el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente. Son, además el instrumento recomendado por la “Estrategia por la Inclusión Social” en su medida número 58 para “dar respuesta a las necesidades sociales de la ciudadanía y como garantía de la calidad de los servicios prestados” y sus requisitos mínimos están recogidos en la norma de calidad.

“ Dichas cartas deben ser documentos públicos al alcance de cualquier ciudadano o ciudadana y deben recoger los compromisos de la administración de servicios. En ellos hay que dar a conocer los compromisos de calidad en términos de eficiencia, eficacia, utilidad, información, celeridad, economía y transparencia que asume la administración en la prestación de sus servicios.

“ Los servicios sociales en nuestro municipio no están muy bien valorados por los usuarios, algo que hay que cambiar. Considero que una de las causas principales de esta percepción negativa es la falta de información que existe sobre su trabajo. La gran labor que realizan nuestros profesionales no puede quedar guardada en un oscuro archivo.

“ Creo que no deben existir ningún temor en la difusión del trabajo, la problemática y los objetivos alcanzados por nuestros servicios sociales. Esto solo produce desconocimiento de la ciudadanía, la idea de que “no se hace nada” y una sensación de “opacidad” por parte del Ayuntamiento.

“ Es importante hacer hincapié en que esta proposición llevaría información a todos los vecinos y vecinas, demandantes o no de los servicios a los que me refiero y les daría un esbozo de lo que este Ayuntamiento está haciendo realmente en materia de servicios sociales.

“ Con el mismo objetivo de mejorar la información sobre estos servicios, y dando un paso más tras la elaboración y publicación de la “Ordenanza para la concesión de ayudas de Emergencia Social”, considero que nuestro consistorio debe hacer un mayor esfuerzo para la divulgación de dichas ayudas a través de todos los cauces que tiene a su disposición.

“ Debemos tener en cuenta que hoy la sociedad, en general, y las familias, en particular, muestran un creciente interés por las nuevas tecnologías, por lo que debemos estar a la altura de las circunstancias y prestar a nuestros vecinos el debido interés que merecen.

“ Por todo lo expuesto les pido el apoyo y propongo al Pleno del Ayuntamiento de Arganda para su consideración los siguientes acuerdos:

“ ACUERDOS

“ 1. Actualizar la Carta de Servicios Sociales entendiendo este documento como un catálogo de derechos del usuario y de los compromisos de calidad adquiridos por la Administración.

“ 2. Ampliar la información disponible actualmente en la web municipal relativa a los servicios prestados por el área de Servicios Sociales en las que se incorporen:

“ Compromisos e indicadores de calidad.

“ Formas de presentación de sugerencias, quejas y servicio prestado.

“ 3. Elaboración y difusión en los puntos habituales de publicidad municipal y en los medios de prensa local de un folleto que recoja información específica y detallada sobre las ayudas de Emergencia Social que ofrecen nuestros Servicios Sociales así como los requisitos necesarios para poder solicitarlas.

“ 4. Publicar información general sobre todos los servicios que prestan los Servicios Sociales municipales poniéndolo a disposición de los vecinos y vecinas a través de los medios arriba señalados.”””””

En este momento de la sesión siendo las trece horas y cincuenta minutos, se produce un receso, reanudándose la sesión siendo las dieciséis horas.

El Sr. Alcalde-Presidente interviene felicitando a los voluntarios de Protección Civil porque hoy es el día del Voluntariado.

**DÉCIMO-SEXTO.- APROBACIÓN, SI PROCEDE, A PROPUESTA DEL GRUPO MUNICIPAL ARGANDA SÍ PUEDE, DE LA PROPOSICIÓN RELATIVA A QUE EL AYUNTAMIENTO DE ARGANDA SE OFREZCA A AYUDAR E INFORMAR SOBRE LAS CLÁUSULAS SUELO DE LAS HIPOTECAS A SUS VECINXS Y PARA RECUPERAR LO PAGADO INDEBIDAMENTE AL BANCO POR LOS GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE SU HIPOTECA.-**

Por el Sr. Alcalde-Presidente se informa de que hay una enmienda presentada por el Grupo Municipal Ciudadanos Arganda a esta moción y pide al Grupo Municipal Arganda sí Puede se pronuncie sobre si la acepta o no.

El Portavoz del Grupo Municipal Arganda sí Puede, Sr. Moya García manifiesta que aceptan la enmienda presentada por el Grupo Municipal Ciudadanos Arganda y pasa a leer el texto definitivo de la moción.