

usuarios.

- Las instalaciones centros o complejos deportivos en los que el número de usuarios diarios sea igual o superior a 500 personas.

- Y los centros educativos.

Es una realidad y así se ha comprobado, que invertir en prevención de la salud supone un gran ahorro sanitario.

ACUERDOS

Primero.- Después de que el 12 de Septiembre de 2017 se aprobara por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid el decreto definitivo que regula la instalación y el uso de desfibriladores externos fuera del ámbito sanitario, solicitamos al Gobierno Municipal que se proceda a la instalación de desfibriladores en los centros educativos de Arganda del Rey.

Segundo.- Que se incluya una partida presupuestaria específica en los presupuestos de 2018 destinada a tal efecto.

Tercero.- Que el Ayuntamiento de Arganda del Rey se responsabilice de garantizar el correcto mantenimiento y conservación de estos sistemas, de acuerdo con las instrucciones del fabricante del equipo, de modo que el desfibrilador y sus accesorios se encuentren permanentemente en perfecto estado de uso. """"

DÉCIMO-SÉPTIMO.- APROBACIÓN, SI PROCEDE, DE LA PROPUESTA DEL GRUPO MUNICIPAL POPULAR RELATIVA A LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN EL AYUNTAMIENTO DE ARGANDA DEL REY.-

El Sr. Alcalde-Presidente informa de que hay una enmienda presentada por los grupos municipales Socialista e Izquierda Unida CMLV y ruega al ponente que diga si la acepta o no.

El Sr. de las Heras García, Concejal del Grupo Municipal Popular realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

"En este caso, los grupos municipales PSOE / IU, de las 7 enmiendas presentadas, finalmente han eliminado la correspondiente al punto 2º y 6º, lo cual quedan finalmente 5 enmiendas de adición. Dado que entendemos que lo que pretenden es completar de alguna manera esta moción que presenta el Grupo Municipal Popular relativa a la "Implantación del sistema de Cartas de Servicios", y puesto que nuestro objetivo en este sentido es que se desarrolle esta iniciativa que consideramos redundará significativamente en la calidad de los servicios que actualmente se prestan, aceptaremos e incluiremos en nuestra moción. Si bien es cierto, que alguno de los puntos propuestos son evidentes, más que nada por la propia idiosincrasia de lo que representa y supone la implantación de las cartas de servicios, como por ejemplo, cuando solicitan que "los ciudadanos puedan participar en la elaboración y seguimiento de las cartas de servicio". Miren ustedes, es que es necesaria la participación ciudadana, sin ellos esta iniciativa no tiene sentido, como bien se expone en la moción. Pero bueno, como les adelantaba, dado que entendemos que lo que se pretende con estas enmiendas es mejorar si cabe esta iniciativa que proponemos, aceptaremos e incluiremos en la moción que pasará a continuación a leer: Exposición de Motivos: En la línea estratégica de mejora de la gestión municipal, iniciada en la anterior legislatura con la puesta en marcha del Plan de Modernización Administrativa

y de la prestación de servicios de calidad, se encuadran las Cartas de Servicios, como instrumento de mejora que constituye un canal de comunicación y herramienta de planificación y gestión a la vez que un elemento de compromiso en la prestación de un servicio público. Suponen un paso más en las políticas de transparencia y Gobierno Abierto. Las Cartas de Servicios son documentos públicos al alcance de cualquier ciudadano o ciudadana a través de las cuales el Ayuntamiento establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo efectúa. Recogen los compromisos en la prestación de servicios con criterios de calidad predeterminada, en términos de eficiencia, eficacia, utilidad, información, celeridad, economía y transparencia; acercan la administración a la ciudadanía; facilitan el ejercicio efectivo de sus derechos, estableciendo los sistemas de participación y proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos, permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente. El objetivo es garantizar una mejora continua de los servicios públicos. Se trata de una herramienta que facilita y mejora las relaciones con la ciudadanía, personas usuarias de los servicios y, al mismo tiempo, permite el establecimiento y comunicación de los compromisos organizativos adquiridos en la prestación de los servicios. La implantación de este instrumento supondría un impulso organizativo que mejoraría la eficacia y la eficiencia en la gestión municipal ayudando a diseñar y modificar los procesos de trabajo, lo que contribuirá a agilizar trámites administrativos y a reducir tiempos de respuesta que son, sin lugar a duda, dos aspectos que dificultan la relación de los ciudadanos y ciudadanas con una administración más cercana. Las Cartas de Servicios tienen dos dimensiones fundamentales: • Externa: de orientación hacia los ciudadanos, en la que nuestra administración se muestra receptiva y comprensiva con los requerimientos de la ciudadanía por un lado, y por otro, respetuosa con sus derechos y los valores de nuestra sociedad. • Interna: Por un lado, proporciona una visión de la gestión por procesos que añade valor en el diseño y provisión de los servicios. Por otra parte, la evaluación de las cartas, nos proporciona información relevante de la satisfacción de nuestros usuarios y elementos para la mejora continua. La implantación de este nuevo sistema debe realizarse de forma progresiva y partirá de un conocimiento exhaustivo del servicio en cuestión, analizando aspectos como: Impacto del servicio en la ciudadanía. Situación actual de la unidad en relación con las exigencias que comportan la implantación de una Carta de Servicios. Conocimiento de las expectativas y necesidades ciudadanas, así como del grado de cumplimiento. Grado de conocimiento de la satisfacción de los usuarios y otros grupos. Capacidad y sensibilización de las personas del servicio con respecto a la gestión de calidad. Grado de dependencia con otros departamentos para la prestación de los servicios. Diagnóstico de los procesos de trabajo. ó Legislación. Es imprescindible, por lo tanto, contar con los trabajadores y trabajadoras vinculados al servicio a la hora de constituir el equipo redactor de la Carta de Servicios, lo que lo convierte en una fórmula idónea para repensar, rediseñar procesos y definir retos organizativos partiendo de los aspectos anteriormente expuestos, llegar a conclusiones respecto a la relación de derechos y deberes de los usuarios; exposición de las formas de participación de la ciudadanía en la toma de decisiones de procesos relativos a estos servicios; compromisos e indicadores de calidad; medidas de subsanación y compensación en caso de incumplimiento de compromisos; formas de presentación de sugerencias, quejas y servicio prestado. En resumen, las Cartas de Servicios son, en primer lugar, un canal de comunicación entre los usuarios de un servicio y el prestador del mismo.

En segundo lugar, una herramienta para planificar y gestionar el centro, puesto que no son más que el reflejo de cómo hemos configurado el servicio que vamos a prestar. En tercer lugar, un elemento de compromiso con el ciudadano en la prestación de un servicio público. Y por último, un mecanismo de impulso de la mejora continua. Por todo ello, el Grupo Municipal Popular presenta para su aprobación las siguientes: PROPUESTAS: 1. Que el Ayuntamiento de Arganda del Rey implante el denominado Sistema de Cartas de Servicios, con el objetivo de difundir los compromisos de calidad de las prestaciones que ofrecen los distintos departamentos municipales, así como establecer el marco en el que se van a desarrollar, su evaluación y mejora, acorde con el principio de servicio a la ciudadanía. 2. Que el Ayuntamiento de Arganda del Rey, una vez implantada la herramienta, lleve a cabo la actualización de las Cartas de Servicios en vigor de forma anual tras realizar la evaluación de las mismas. 3. Que las diferentes Cartas de Servicios correspondientes a las diferentes concejalías, se den a conocer a través de su publicación en la web municipal, Portal del Empleado y el resto de canales de difusión y comunicación del Ayuntamiento de Arganda del Rey. 4. Qué desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía, con la asistencia técnica y jurídica de Secretaría General, se impulse y coordine el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades administrativas implicadas en la elaboración, implantación, seguimiento y evaluación. 5. Que la ciudadanía, a través de las vías que reglamentariamente se establezcan, pueda participar en el proceso de elaboración y seguimiento de las cartas de servicios. 6. El Ayuntamiento de Arganda del Rey promoverá igualmente la aprobación de cartas de servicios en la Empresa de Servicios Municipales (ESMAR). 7. Habilitar a la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior, Atención a la Ciudadanía e Igualdad para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este acuerdo.""

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

" La Administración Local es la administración más cercana, la que presta los servicios de proximidad a la ciudadanía de Arganda. La Modernización del Gobierno Local implica que se debe potenciar las posibilidades de participación y de incidencia de la ciudadanía en la vida pública local. Todo ciudadano tiene el derecho básico de estar informado sobre qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y cuáles son sus cauces de participación. El camino adecuado se labra forjando los principios de confianza con nuestros vecinos y vecinas, desde la transparencia, información, equidad y alentando la participación activa en la gestión institucional y social de Arganda. Una carta de Servicios, debe mostrar todo su potencial como motor de cambio y de mejora de las políticas institucionales y de la gestión municipal, prestando especial atención a la calidad de los servicios que se proporcionan en nuestro municipio. Es necesario acentuar los compromisos de calidad que contraemos día a día. Pero igualmente importante es cuidar de las distintas unidades municipales, facilitar la coordinación, mejorar de forma continua la gestión interna, la cooperación y el apoyo mutuo de tal manera que las responsabilidades con la ciudadanía se cumplan. Dimensionar con calidad, empatía, fiabilidad, eficacia, coherencia, con evaluación de objetivos estratégicos de la política municipal, valorando los resultados alcanzados obtendremos eficacia operativa. Creemos que es una buena propuesta, se

pueden alcanzar excelentes resultados y nos permitirán constatar si los esfuerzos de acción municipal caminan en el sentido adecuado o no. """"""

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

" Cuando vimos esta moción nos llamó la atención porque aquí se llama Carta de Servicios y en la empresa privada se trabaja en los procesos de calidad de las empresas, e incluso refiriéndome a entidades con menos recursos como son las ONGs, este tipo de procedimientos se tienen implantados desde hace mucho tiempo. Es más, muchas ONGs tienen que cumplirlo a la hora de adherirse a Coordinadoras y Plataformas, y no sólo para que cumplan determinados requisitos de calidad en los servicios, sino también por criterios de transparencia y buen gobierno. Nos sorprende que este trabajo no esté completamente hecho. Las enmiendas dejan ver la cantidad de trabajo que hay por hacer. Nos sorprende que esto y esperamos que los Ayuntamientos se pongan a la altura de las organizaciones privadas que les llevan bastante ventaja en esto. """""

El Sr. Jiménez Rodrigo, Portavoz del Grupo Municipal Ciudadanos Arganda, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

"Apostar por la transparencia de las instituciones públicas es una de las grandes reclamaciones de la mayoría de los partidos políticos. En este Plenario somos varios los grupos que hemos realizado propuestas que apuntan en este sentido y todas ellas han contado con el respaldo mayoritario. La propuesta que presenta el Partido Popular y que estamos debatiendo también podría suponer una mejora que como no podría ser de otra forma apoyaremos. Consideramos que esta medida relativa a la implantación de un sistema de cartas de servicios incide en una apuesta por la transparencia y la modernización de los servicios existentes. Actualmente disponemos de una web del Ayuntamiento que ya ha experimentado una serie de mejoras recientemente, así como estamos a la espera de que se lleve a cabo la propuesta que presentamos, que consistía en la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. De este modo los vecinos tendrán la certeza de que sus reclamaciones son escuchadas y, lo más importante, obtienen respuesta. Una medida que, junto al resto ya iniciadas, suponen un avance real en el proceso de modernización y transparencia del Ayuntamiento de Arganda del Rey. Es por ello que el Grupo Municipal Ciudadanos-Arganda votará a favor. ""

La Sra. Sabugo Marcello, Concejala Delegada de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad, manifiesta su agradecimiento por la inclusión de las enmiendas y realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

"Es indudable que la realización de Cartas de Servicios en las distintas áreas funcionales del Ayuntamiento, contribuye a la mejora en la difusión de los servicios prestados y también a la mejora de la calidad de éstos. Pero no solo es un instrumento válido para la mejora de los servicios, también fomenta la participación ciudadana y la involucración de los funcionarios en este proceso de mejora de los servicios. En definitiva este instrumento permite: Acercar el Ayuntamiento a los ciudadanos.

Informar a los ciudadanos sobre los servicios prestados por las unidades municipales. Expresar el esfuerzo del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales. Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento. Posibilitar que los ciudadanos opinen sobre el funcionamiento de los servicios municipales. Para este Gobierno, comprometido con la mejora continua de los servicios y con el fomento de la participación ciudadana, su Moción nos parece de gran interés y por ello les hemos planteado Enmiendas que a nuestro juicio mejora su propuesta y supone un mayor compromiso y alcance. Pensamos que la participación de los ciudadanos tanto en la elaboración de las Cartas de Servicios, como en su seguimiento enriquece el proyecto. Que se centralice la coordinación y la colaboración del proceso, consideramos contribuye a una correcta y más rápida implantación. También planteamos ampliar este compromiso a nuestra Empresa Municipal. Creemos que todas estas aportaciones enriquecen su propuesta y por ello le agradecemos que las hayan aceptado, votarán a favor."""

El Sr. de las Heras García, Concejal del Grupo Municipal Popular realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

"Por mi parte, poco más que añadir a lo anteriormente expuesto. Simplemente agradecer a todos los grupos municipales que han entendido como positiva esta iniciativa, ya que con sus intervenciones, que queda constatado, sino me equivoco unanimidad, que de aprobarse y sobre todo si tenemos la suerte de que el equipo de Gobierno desarrolle esta iniciativa, conseguiremos no sólo acercar y mejorar la calidad de los servicios prestados, sino que además mejorará la percepción que tienen nuestros vecinos sobre los servicios que se prestan, gracias a los compromisos que el Ayuntamiento adquirirá en cada caso."""

El Pleno de la Corporación **ACUERDA por unanimidad** de los/as veinticuatro concejales/as asistentes, **aprobar** la propuesta del Grupo Municipal Popular que contiene las enmiendas de adicción presentadas por los grupos municipales Socialista e Izquierda Unida aceptadas por el Grupo Municipal Popular y que literalmente dice:

"EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

En la línea estratégica de mejora de la gestión municipal, iniciada en la anterior legislatura con la puesta en marcha del Plan de Modernización Administrativa y de la prestación de servicios de calidad, se encuadran las Cartas de Servicios, como instrumento de mejora que constituye un canal de comunicación y herramienta de planificación y gestión a la vez que un elemento de compromiso en la prestación de un servicio público. Suponen un paso más en las políticas de transparencia y Gobierno Abierto.

Las Cartas de Servicios son documentos públicos al alcance de cualquier ciudadano o ciudadana a través de las cuales el Ayuntamiento establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo efectúa. Recogen los compromisos en la prestación de servicios con criterios de calidad predeterminada, en términos de eficiencia, eficacia, utilidad, información, celeridad, economía y transparencia; acercan la administración a la ciudadanía; facilitan el ejercicio efectivo de sus derechos, estableciendo los sistemas de participación y proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos, permitiéndoles comparar lo que pueden

esperar con lo que reciben realmente. El objetivo es garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Se trata de una herramienta que facilita y mejora las relaciones con la ciudadanía, personas usuarias de los servicios y, al mismo tiempo, permite el establecimiento y comunicación de los compromisos organizativos adquiridos en la prestación de los servicios.

La implantación de este instrumento supondría un impulso organizativo que mejoraría la eficacia y la eficiencia en la gestión municipal ayudando a diseñar y modificar los procesos de trabajo, lo que contribuirá a agilizar trámites administrativos y a reducir tiempos de respuesta que son, sin lugar a duda, dos aspectos que dificultan la relación de los ciudadanos y ciudadanas con la administración más cercana.

Las Cartas de Servicios tienen dos dimensiones fundamentales:

- Externa: de orientación hacia los ciudadanos, en la que nuestra administración se muestra receptiva y comprensiva con los requerimientos de la ciudadanía por un lado, y por otro, respetuosa con sus derechos y los valores de nuestra sociedad.
- Interna: proporciona una visión de la gestión por procesos que añade valor en el diseño y provisión de los servicios. Por otra parte, la evaluación de las cartas, nos proporciona información relevante de la satisfacción de nuestros usuarios y elementos para la mejora continua.

La implantación de este nuevo sistema debe realizarse de forma progresiva y partirá de un conocimiento exhaustivo del servicio en cuestión, analizando aspectos como:

- Impacto del servicio en la ciudadanía.
- Situación actual de la unidad en relación con las exigencias que comportan la implantación de una Carta de Servicios.
- Conocimiento de las expectativas y necesidades ciudadanas, así como del grado de cumplimiento.
- Grado de conocimiento de la satisfacción de los usuarios y otros grupos.
- Capacidad y sensibilización de las personas del servicio con respecto a la gestión de calidad.
- Grado de dependencia con otros departamentos para la prestación de los servicios.
- Diagnóstico de los procesos de trabajo.
- Legislación.

Es imprescindible, por lo tanto, contar con los trabajadores y trabajadoras vinculados al servicio a la hora de constituir el equipo redactor de la Carta de Servicios, lo que lo convierte en una fórmula idónea para repensar, rediseñar procesos y definir retos organizativos, partiendo de los aspectos anteriormente expuestos, llegar a conclusiones respecto a la relación de derechos y deberes de los usuarios; exposición de las formas de participación de la ciudadanía en la toma de decisiones de procesos relativos a estos servicios; compromisos e indicadores de calidad; medidas de subsanación y compensación en caso de incumplimiento de compromisos; formas de presentación de sugerencias, quejas y servicio prestado.

En resumen, las Cartas de Servicios son, en primer lugar, un canal de comunicación entre los usuarios de un servicio y el prestador del mismo. En segundo lugar, una herramienta para planificar y gestionar el centro, puesto que no son más que el reflejo de cómo hemos configurado el servicio que vamos a prestar. En tercer lugar, un elemento de compromiso con el ciudadano en la prestación de un servicio público. Y por último, un mecanismo de impulso de la mejora continua.

Por todo ello, el Grupo Municipal Popular presenta la siguiente

MOCIÓN

1. Que el Ayuntamiento de Arganda del Rey implante el denominado Sistema de Cartas de Servicios, con el objetivo de difundir los compromisos de calidad de las prestaciones que ofrecen los distintos departamentos municipales, así como establecer el marco en el que se van a desarrollar, su evaluación y mejora, acorde con el principio de servicio a la ciudadanía.
2. Que el Ayuntamiento de Arganda del Rey, una vez implantada la herramienta, lleve a cabo la actualización de las Cartas de Servicios en vigor de forma anual tras realizar la evaluación de las mismas.
3. Que las diferentes Cartas de Servicios correspondientes a las diferentes concejalías se den a conocer a través de su publicación en la web municipal, Portal del Empleado y el resto de canales de difusión y comunicación del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
4. Que desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía, con la asistencia técnica y jurídica de Secretaría General, se impulse y coordine el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades administrativas implicadas en la elaboración, implantación, seguimiento y evaluación.
5. Que la ciudadanía, a través de las vías que reglamentariamente se establezcan, pueda participar en el proceso de elaboración y seguimiento de las cartas de servicio.
6. El Ayuntamiento de Arganda del Rey promoverá igualmente la aprobación de cartas de servicios en la Empresa de Servicios Municipales (ESMAR).
7. Habilitar a la Concejalía de Hacienda, Régimen Interior, Atención a la Ciudadanía e Igualdad para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este acuerdo.""""

DÉCIMO-OCTAVO.- APROBACIÓN, SI PROCEDE, DE LA PROPUESTA DEL GRUPO MUNICIPAL POPULAR RELATIVA A LA INCLUSIÓN DEL MUNICIPIO DE ARGANDA DEL REY ENTRE LOS PARTICIPANTES DE LA SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD PARA EL AÑO 2018.-

El Sr. Alcalde-Presidente informa de que hay una enmienda presentada por los grupos municipales Socialista e Izquierda Unida CMLV y ruega a la ponente que diga si la acepta o no.

La Sra. Martín Alonso, Portavoz del Grupo Municipal Popular, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

" Me alegra enormemente que la anterior moción se haya aprobado por unanimidad porque así tal vez algunos entiendan que todos estamos aquí para hacer política útil, porque digo yo, ninguno nos dedicamos a esto para hacer inutilidades por y para los argandeños. Y antes de hacer alusión a las enmiendas decirle al Sr. Hita que ya no sorprende que seamos o no los ponentes de una moción, se dirija a nosotros atacando sistemáticamente al PP. Yo le garantizo que a pesar de ser rubia, no soy la Sra. Cifuentes por lo que sus problemas con las competencias y la financiación de los servicios municipales no se la voy a resolver yo, por mucho que nos ataque. Supongo, que como alcalde o como presidente de la FMM, coincidirá usted con ella, al menos en algún acto y podrá comentarle lo que estime oportuno. Antes de iniciar mi intervención, se ha presentado una enmienda a esta propuesta por parte del equipo