

último trimestre sobre el que hoy damos cuenta ha mejorado sustancialmente. Así, los pagos pendientes ascendieron a 2,7 millones de euros, de los que tan sólo 750.000€ se encuentran fuera del periodo legal de pagos frente a los casi 2 millones de euros del trimestre anterior."""

La Sra. Guillén Sanz, Concejala del Grupo Municipal Popular, interviene diciendo que en el Pleno del día 3 de Octubre la Sra. Sabugo Marcello anunciaba que los datos del siguiente trimestre mejoraban con respecto al trimestre anterior, que las previsiones estaban mejorando en este trimestre, ahora dice que han empeorado, también ha manifestado que estaban al corriente de pago pero a la vez ha dicho que tenían 784 operaciones fuera de plazo, no lo entiende, tienen conocimiento de que hay facturas sin pagar desde el mes de febrero, también de que están pagando intereses de demora de muchas facturas que están incumpliendo el período medio de pago, saben que hay proveedores que pueden ir al Ministerio y exigir el cobro, lo que supondría la paralización de la PIE, debería plantearse que este periodo medio de pago se debe, entre otras cosas, al elevado gasto del presupuesto.

La Sra. Sabugo Marcello, Concejala Delegada de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad, dice que además del PMP estaban hablando de morosidad y realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

" Así, en el 2012: primer trimestre 264,5 días para los pagos realizados y 484,3 para los que aún no se habían realizado. Estos datos suben a 676 y 263 respectivamente en el 4º trimestre de ese mismo año. En el 2014, cuando ya se había puesto en marcha el Plan de Pago a Proveedores, el PMP seguía siendo alto: 137,7 días para los pagos efectuados y de 111,9 para los no realizados. También la morosidad es mejor que en los años anteriores a la actual legislatura, fruto de ello en 2015 se les ha reclamado por parte del Consorcio de Transportes, Valdemingómez, Tasa de Bomberos, etc., el pago de facturas. Así, al final del primer trimestre de 2012 los pagos pendientes eran de más de 30 millones de euros; a fecha actual cree que con los datos del segundo trimestre comparados con el tercer trimestre la morosidad, si bajamos de 2 millones de euros a 750.000€, hablaba la Sra. Guillén Sanz de 700 operaciones, no, eso es un descenso de más del 50%, en 2015 ya sabe la Sra. Guillén Sanz cómo este gobierno encontró a la empresa municipal, aparte de Consorcio de Transportes, Valdemingómez, Tasa de Bomberos.

El Pleno de la Corporación se da por enterado del PMP tercer trimestre.

TERCERO.- DAR CUENTA DE CARTAS DE SERVICIOS DE ESTE AYUNTAMIENTO.-

La Sra. Sabugo Marcello, Concejala Delegada de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

"Como los Concejales conocen en Diciembre del año pasado, el Pleno aprobó por unanimidad una moción para la implantación de un Sistema de Cartas de servicio a elaborar en todos los Departamentos municipales. Fiel al compromiso adquirido por el actual Gobierno, queremos dar cuenta en este Pleno de las Cartas de Servicios sobre

las que hemos trabajado durante los últimos meses. En concreto ya están elaboradas en las siguientes áreas: Oficina de atención a la Ciudadanía, Bibliotecas, Unidad de Cultura, Educación, Servicios Sociales, Centro de Mayores, Unidad de Consumo, Unidad de Salud, Unidad de Policía Municipal, Unidad de Deportes y Área de Hacienda. El Sistema de Cartas de servicio, que tiene un carácter institucional y un alcance que abarca al conjunto de la Organización Municipal, tiene como propósito la evaluación de la calidad de la gestión municipal estableciendo un sistema de indicadores de gestión y estándares de calidad, de forma que su actualización nos permita mejorar el servicio que desde el Ayuntamiento se presta a la Ciudadanía. Las cartas de servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Arganda del Rey establece y comunica: los servicios que ofrece y las condiciones en las que se llevan a cabo, las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad, los derechos de la ciudadanía en general y de los/as usuarios/as de los servicios, en relación con éstos, las responsabilidades que, como contrapartida, la Ciudadanía contraen al recibirlos, y los sistemas de participación establecidos. Todo ello con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos. La finalidad, por tanto de las Cartas de Servicios son: Acercar el Ayuntamiento a la ciudadanía. Informar a la ciudadanía 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. Las Cartas de Servicio tienen dos dimensiones fundamentales: Externa, como herramienta de comunicación, participación y transparencia, hacia la Ciudadanía, facilitando el ejercicio de sus derechos y permitiendo comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben. Interna, como herramienta de gestión de calidad, en cuanto que fomentan la mejora continua en la prestación de los servicios mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. La estructura del Sistema de las Cartas de Servicios, aprobada por Resolución de esta Concejala el pasado 31 de julio es: Información General. Datos identificativos del departamento con una introducción y breve descripción del área. Misión. Describir la finalidad del área. Identificación de los Servicios Prestados. Enumeración de los servicios e identificación de los destinatarios/as de los mismos. Compromisos e Indicadores de Cumplimiento. Una vez identificados los servicios, hay que definir los compromisos e indicadores de cumplimiento. Derechos y Responsabilidades. Se recogerá básicamente la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, así como las responsabilidades u obligaciones de los/as usuarios/as de los servicios. Reclamaciones y Sugerencias. Que será el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Arganda del Rey". Datos de Localización y Contacto. En el que se incluyen las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las dependencias donde se prestan los servicios, horarios de prestación del servicio e Indicación de la localización de las instalaciones mediante mapa. Marco Normativo. Identificación de la legislación aplicable a los servicios y de derechos concretos de los usuarios/as de los mismos. Hemos aprobado ya once Cartas de Servicios en distintas áreas, y estamos trabajando para seguir elaborando y aprobando para el resto de los Departamentos del Ayuntamiento relevantes para la Ciudadanía. Este Gobierno ha iniciado un proceso de mejora en las relaciones con la Ciudadanía a través de la

puesta en marcha del Sistema de Cartas de Servicios, proceso que no es estático, sino que la actualización y evaluación de la información, a través de los estándares de calidad; y sobre todo con la participación de nuestros conciudadanos, nos va a permitir establecer procedimientos de mejora continua, que redunden en una mayor satisfacción."""

La Portavoz del Grupo Municipal Popular, Sra. Martín Alonso, interviene diciendo que la Sra. Sabugo Marcello no ha hecho alusión a que el Grupo Municipal Popular fue quien propuso las cartas de servicios de las que hoy se da cuenta, consultarán esas cartas de servicios que mejorarán la relación de la ciudadanía con la administración.

La Sra. Sabugo Marcello, Concejala Delegada de Hacienda, Régimen Interior e Igualdad, manifiesta que efectivamente es una propuesta del Partido Popular las cartas de servicio, también lo recogían ustedes en el plan de modernización del año 2013 que no hicieron, está bien que propongan lo que no hicieron cuando estaban en el gobierno, para el Pleno de diciembre tiene pensado traer más cartas de servicio, este gobierno atiende a lo que se aprueba.

El Pleno de la Corporación se da por enterado de las cartas de servicios de este Ayuntamiento.

CUARTO.- RUEGOS Y PREGUNTAS.-

El Sr. Ruiz Martínez, Concejal no Adscrito, realiza los siguientes ruegos y preguntas:

- Al Sr. Rodríguez Gallego: ¿cuándo va a convocar la Comisión de Seguimiento de las Propuestas?
- A la Sra. Sabugo Marcello: ¿se va a convocar la adjudicación para la compra de la ambulancia Protección Civil?, ¿se va a renovar el contrato del alquiler de la ambulancia actual para Protección Civil o se va a buscar una empresa que dé un servicio bueno?
- Al Sr. Alcalde-Presidente: no presuma de haber cumplido todo porque no es así.

El Sr. Moya García, Portavoz del Grupo Municipal Arganda sí Puede, realiza la siguiente intervención que hace llegar a Secretaría:

" ¿Podría indicarme Sr. Vara qué entiende Ud. por declaración responsable, y quién puede realizarla?, ¿cualquier persona está habilitada para hacer un plano además de un arquitecto?

Sra. Fernández Gemes, podría decirme cuales son las razones por las que el aparcamiento en la Escuela Infantil no se ha realizado?. Alude a un informe policial que hemos solicitado ver y hasta ahora no hemos podido acceder. Podría decirnos cuales son las causas de la demora.

Se suma a la petición del Sr. Ruiz Martínez sobre la convocatoria de la Comisión de Seguimiento de las Propuestas."""