Alcaldía: El Ayuntamiento publica las primeras Cartas de Servicios municipales, impulsadas por el Alcalde y que incluyen los compromisos del Gobierno en calidad en la prestación de los servicios públicos.

Fecha de publicación: 28/10/20140:00

Descripción:

Las Cartas de Servicios responden al actual proceso de transformación de la gestión municipal hacia sistemas de calidad.

Según Daniel Ortiz, "los ciudadanos dispondrán de una declaración expresa y escrita de los compromisos de calidad que asume cada área de Gobierno y unidad administrativa en la prestación de los servicios de su competencia".

Un sistema de indicadores permitirá que los ciudadanos conozcan el grado de cumplimiento de dichos compromisos, estableciendo medidas correctoras en los casos de no alcanzar el nivel mínimo de calidad.

Las Cartas de Servicios constituyen un paso más en el proceso de mejora continua que ha iniciado el Alcalde de Móstoles, con su equipo de concejales y responsables técnicos municipales, fruto del cual ha convertido al Gobierno local de Móstoles en el primero de España en obtener un Certificación de AENOR en la Norma UNE 66182 de Evaluación del Gobierno Local, o tener el reconocimiento como buena práctica de gestión por el sistema de indicadores o Cuadro de Mando.

Las Cartas de Servicios publicadas son las de la Gerencia Municipal de Urbanismo y la del área de Recursos Humanos. En el primer caso, los destinatarios son todos los ciudadanos o empresas que realizan trámites o gestiones relacionadas con Urbanismo. En el segundo, los destinatarios son los empleados de la plantilla municipal, con relación a los servicios que presta el departamento de personal y la unidad de prevención de riesgos laborales.

El Alcalde, Daniel Ortiz, ha anunciado la publicación de las primeras Cartas de Servicios del Ayuntamiento, que responden al actual proceso de transformación de la gestión municipal hacia sistemas de calidad e incluyen los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Según Ortiz, se trata de "documentos escritos por medio de los cuales las áreas de gobierno y sus departamentos informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y derechos y obligaciones que les asiste".

La elaboración e implantación de las Cartas de servicios es uno de los proyectos incluidos en el **Plan Estratégico de Modernización y Calidad**, vigente hasta el año 2015, y que constituye el instrumento clave de gestión del cambio hacia modelos y sistemas de calidad, estableciendo de una forma estructurada la hoja de ruta para lograr objetivos y desarrollar proyectos que posibiliten la transformación de la gestión municipal hacia parámetros de mejora continua de los servicios públicos.

Según Daniel Ortiz, "los ciudadanos dispondrán de una declaración expresa y escrita de los compromisos de calidad que asume cada área de Gobierno y unidad administrativa en la prestación de los servicios de su competencia".

Un sistema de indicadores permitirá que los ciudadanos conozcan el grado de cumplimiento de dichos compromisos, estableciendo medidas correctoras en los casos de no alcanzar el nivel mínimo de calidad.

Las Cartas de Servicios constituyen un paso más en el proceso de mejora continua que ha iniciado el Alcalde de Móstoles, con su equipo de concejales y responsables técnicos municipales, fruto del cual ha convertido al Gobierno local de Móstoles en el primero de España en obtener un Certificación de AENOR en la Norma UNE 66182 de Evaluación del Gobierno Local, o tener el reconocimiento como buena práctica de gestión por el sistema de indicadores o Cuadro de Mando.

Las Cartas de Servicios publicadas son las de la Gerencia Municipal de Urbanismo y la del área de Recursos Humanos. En el primer caso, los destinatarios son todos los ciudadanos o empresas que realizan trámites o gestiones relacionadas con Urbanismo. En el segundo, los destinatarios son los empleados de la plantilla municipal, con relación a los servicios que presta el departamento de personal y la unidad de prevención de riesgos laborales.

Antecedentes

La Junta de Gobierno Local del 5 de febrero de 2013 aprobó el **"Sistema de elaboración y gestión de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Móstoles"**, que tiene por finalidad establecer el contenido y la regulación del proceso de elaboración, aprobación, gestión, difusión, evaluación y mejora de las Cartas de Servicios al Ciudadano, como compromisos de calidad, acorde con el principio de servicio a los ciudadanos establecido en el artículo 5.4.c).2 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.04.05).

Posteriormente la Dirección de Modernización y Calidad elaboró el documento metodológico denominado **"Proyecto de implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Móstoles" ,** que tiene por objeto normalizar el proceso de elaboración y gestión de las Cartas de servicios. En dicho documento se presenta la definición de las Cartas de Servicios; se establece el sistema de gestión; se definen las responsabilidades y se concreta el proceso de elaboración según la metodología de proyectos.

Para la difusión del proyecto se han realizado diversos comunicados a todas las Áreas **políticas de Coordinación y Gobierno**, así como a los diferentes **responsables de los servicios y departamentos**, manteniendo una reunión de presentación para explicar el proyecto de implantación y resolver todas las dudas que sobre el mismo pudieran surgir. Todo este proceso ha sido apoyado e impulsado desde la Coordinación Estratégica, Institucional y Administración, participando en las tareas de comunicación y difusión del proyecto.

Las Cartas de servicios que se publican son el resultado del **trabajo colaborativo** entre el personal adscrito a las diferentes unidades gestoras de cada Área de gobierno y el personal de la Dirección de Modernización y Calidad, que a través de la constitución de un l grupo de trabajo y la metodología de gestión de proyectos han concluido la elaboración y publicación de las mismas, siendo previamente aprobadas por la Junta de Gobierno Local de Móstoles.

Ejemplos de compromisos de calidad

- En la Gerencia Municipal de Urbanismo

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES

Información general sobre materias de la Gerencia Municipal de Urbanismo.	En el 100% de los casos se dará respuesta inmediatamente, siempre que se formule de forma correcta.	Porcentaje de informaciones proporcionadas de forma inmediata
Información técnica sobre requisitos administrativos o técnicos en proyectos, actuaciones o licencias urbanísticas	En el 90% de los casos se dará cita en 24 horas, para ser atendidos posteriormente antes de 15 días hábiles.	Porcentaje de citas dadas en 24 horas. Porcentaje de citas atendidas antes de 15 días hábiles
Licencia de primera ocupación (Art. 61 OMTLU)	El 80% se otorgará **en** 10 días, desde la correcta entrega de la documentación pertinente.	Porcentaje de licencias de primera ocupación otorgadas en el plazo de 10 días

- <u>En el Área de Recursos Humanos</u>

SERVICIOS	**COMPROMISOS**	**INDICADORES**
Convocatoria de asambleas	Se dará respuesta al 95% de las peticiones recibidas en un plazo no superior a 24 horas, siempre que se cumplan los requisitos necesarios	Nº de peticiones contestadas en un plazo no superior a 24 horas / Nº de peticiones recibidas
Revisión y actualización de la Guía del empleado	Se actualizará y revisará el contenido de la Guía del empleado al menos una vez cada 6 meses	Nº de revisiones y actualizaciones realizadas cada 6 meses
Solicitud de cursos voluntarios	Se autorizarán el 80% de las solicitudes en un plazo no superior a 5 días desde la recepción en el Departamento de Personal, siempre que se cumplan los requisitos necesarios	Nº de solicitudes autorizadas en un plazo no superior a 5 días desde la recepción en el Departamento de Personal / Nº solicitudes recibidas

Enlaces a las Cartas de Servicios

http://www.mostoles.es/es/ayuntamiento/ayuntamiento/estructura-gobierno/area-presidencia-coordinacion-estrategica-institucional-adm/direccion-modernizacion-calidad/cartas-servicios

Gerencia Municipal de Urbanismo

Área de Recursos Humanos

Más información en:

- www.mostoles.es
- www.conectamostoles.com
- www.danielortizespejo.es
- facebook.com/ayuntamientomostoles
- flickr.com/people/ayuntamientomostoles
- youtube.com/user/ayuntamientomostoles
- Twitter: @aytomostoles
- Twitter: @DanielOrtizEsp
- Facebook: www.facebook.com/danielortizespejo