

SECRETARÍA GENERAL

BRS

RAQUEL GUERRERO VELEZ Concejala Secretaria de la Junta de Gobierno Local (Decreto Nº 2743/2023, de 20 de junio – B.O.C.M. Nº 163, de 11 de julio de 2023), del Excmo. e Ilmo. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid).

<u>CERTIFICA:</u> Que en la sesión ordinaria celebrada por la Junta de Gobierno Local, el día 27 de febrero de 2024 se adoptó entre otros, el siguiente acuerdo:

"19/ 118.- PROPUESTA DE RESOLUCIÓN SOBRE APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE DEPORTES DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES. EXPTE. OF/DEP/2024/001.

Vista la propuesta de resolución formulada por el Jefe de Servicio de Deportes y elevada por el Concejal Delegado de Deportes, así como las adiciones incorporadas en su caso, por la Junta de Gobierno Local, se transcribe literalmente la propuesta resultante:

"Tramitado el expediente de referencia, el técnico que suscribe formula la siguiente Propuesta de Resolución, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 225 d) en relación a los artículos 92 y 143 del Reglamento Orgánico Municipal aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.4.05).

Expediente nº

OF/DEP/2024/001

Objeto:

Aprobación de la Carta de Servicios del Área de Deportes del

Ayuntamiento de Móstoles

Interesado:

Concejalía de Deportes. Concejalía de Digitalización y Nuevas tecnologías. Servicio de Deportes. Departamento de Modernización y

Calidad.

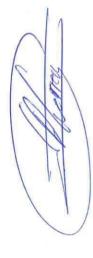
Procedimiento:

Iniciación de oficio

Fecha de iniciación: 19/02/2024

Examinado el procedimiento iniciado por el Jefe de Servicios de Deportes, se han apreciado los **Hechos** que figuran a continuación:

Primero. Las cartas de servicios son documentos escritos elaborados para comunicar los servicios y compromisos de calidad que la administración pública o la unidad de gestión prestadora del servicio adquiere con la ciudadanía. Estos documentos reflejan, por un lado, los compromisos en la prestación de los servicios y su grado de cumplimiento en base a una serie de indicadores y, por otro, el inicio de un proceso de mejora que tiene una faceta interna de trabajo relacionada con los procesos inherentes a los servicios que se incluyen en la carta. Contribuyen, así, a fortalecer la confianza y la satisfacción de los usuarios, al tiempo que permiten a las organizaciones mejorar continuamente sus procesos y adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad.



Segundo. Las Cartas de servicios en el Ayuntamiento de Móstoles se iniciaron como resultado del Plan Estratégico de modernización administrativa y calidad de los servicios, vigente desde el año 2008 al 2015. Dicho plan respondía a la necesidad de mejorar continuamente los servicios que se prestan a la ciudadanía a través de proyectos concretos de cambio y mejora. En este plan se contemplaba el proyecto de elaboración de cartas de servicios, con relación al objetivo estratégico de aplicar sistemas de calidad; por tanto, las cartas de servicios se integran en el proceso general de transformación y modernización de nuestra administración municipal.

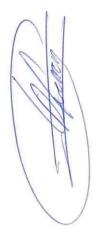
Tercero. En este contexto de modernización administrativa y calidad, la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el 5 de febrero de 2013, aprobó, a propuesta de la Dirección de Modernización y calidad, el "Sistema de elaboración y gestión de las cartas de servicios del Ayuntamiento de Móstoles". Su finalidad es regular el proceso para elaborar, aprobar, gestionar, difundir, y evaluar las cartas de servicios a la ciudadanía, como compromisos de calidad, y acorde con el principio de servicio 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).

Cuarto. La Concejalia de Deportes, como titular del órgano competente, y el responsable de la unidad prestadora del servicio, han considerado necesario revisar y actualizar su Carta de Servicios, aprobada por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 31 de mayo de 2016. Con ello se desea reforzar el enfoque de desarrollar, con las limitaciones existentes, metodologías de calidad de los servicios como proceso de transformación hacia la mejora continua de su funcionamiento y gestión. Para tal fin, el área de Deportes, en colaboración con el departamento de Modernización y calidad, y con el impulso y conformidad de las concejalías delegadas a las que orgánicamente están adscritos (Concejalía de Deportes y Concejalía de Digitalización y Nuevas tecnologías, respectivamente) han procedido a revisar y actualizar dicha Carta, al objeto de consolidar esta herramienta de calidad en la de sus servicios.

Quinto. El resultado de este trabajo colaborativo se encuentra en el anexo de este informepropuesta. Se ha revisado y actualizado todo el texto de la carta y, en particular, se han los 17 compromisos y sus indicadores, que se ofrecen a la ciudadanía clasificados en diferentes categorías: actividades deportivas (4); escuela de iniciación deportiva (2); promoción y eventos (6); ventajas sociales (2); tramitaciones y procedimiento (3).

Sexto. Por otra parte, esta carta de servicios que se desea renovar fue objeto de dos evaluaciones: en la primera (2017) se alcanzó un grado de cumplimiento del 83,33% y, en la segunda (2019) un 77,78%. Asimismo, el sistema de evaluación incluía dos encuestas de satisfacción con los servicios de deportes: en el 2017 se alcanzó un grado de satisfacción de 7,24 puntos (sobre 100), y en el año 2019 se obtuvo 6,86 puntos (sobre 100).

Séptimo. En definitiva, con la revisión y actualización de la Carta de Servicios del Área de Deportes se pretende: introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios; comunicar los compromisos que se adquieren en su prestación, según determinados niveles o estándares de calidad; informar de los derechos de los usuarios y sus obligaciones; aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados; y reconocer el valor del trabajo de las personas del área de Deportes y su esfuerzo constante por mejorar los servicios que prestan.





Ayuntamiento de Móstoles

Octavo. Se ha emitido Providencia de inicio por la Concejalia de Deportes en fecha 19 de febrero de 2024.

Noveno. En el expediente se adjunta informe del Director de Modernización y Calidad de fecha 19 de febrero de 2024

Décimo. Por último, y de conformidad con lo establecido en el artículo 27.3 en relación con el artículo 25.3.b) del Reglamento Municipal de Procedimiento Administrativo (B.O.C.M. Nº 183, de 4 de agosto de 2009) concurren en el presente supuesto que por motivos de la naturaleza del asunto, así como por razones de economía procedimental, no se considera necesario la emisión del informe como documento autónomo, de tal forma que la presente propuesta tiene la consideración de informe-propuesta de resolución.

La valoración jurídica de los hechos expuestos es la siguiente:

Primero. El Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles, aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCAM de 29.4.05) establece en el artículo 5.4.b), que es un principio de organización y actuación, el funcionamiento de la administración municipal basado, entre otros, en "la eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados; la eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos; la programación y desarrollo de los objetivos y control de la gestión y de los resultados; o la racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión."

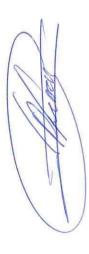
Segundo. Asimismo, el artículo 5.4.c) 2 de dicho Reglamento Orgánico establece, como principio de organización y actuación, el del servicio al ciudadano y, entre otros "la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas por el Gobierno municipal y teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionen los servicios municipales, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad."

Tercero. El órgano competente para aprobar la Carta de Servicio es la Junta de Gobierno Local, según lo señalado en apartado sexto del anexo del acuerdo nº 7/95 de la Junta de Gobierno Local de 5 de febrero de 2013, por el que se aprueba el "Sistema de elaboración y gestión de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Móstoles".

Se **PROPONE** a la Junta de Gobierno Local, de acuerdo con todo lo anterior, en ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 127 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local

Resolver lo siguiente:

Primero. - Aprobar la "Carta de Servicios del Área de Deportes del Ayuntamiento de Móstoles", adscrita a la Concejalía de Deportes, que figura como Anexo.



Segundo. - Publicar y divulgar el contenido de dicha Carta de Servicios, para conocimiento general y particular de los destinarios y usuarios de los servicios incluidos en la misma."

Previa deliberación de la Junta de Gobierno Local, por unanimidad de los miembros presentes, **acuerda** aprobar la propuesta de resolución anteriormente transcrita. El documento origen de este acuerdo consta en el expediente rubricado marginalmente por la Concejala-Secretaria de la Junta de Gobierno Local, como fedatario."

Y para que así conste y surta efectos, con la advertencia establecida en el Art. 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, y a reserva de lo que resulte de la aprobación del Acta, expido la presente orden y con el visto bueno del Sr. Alcalde-Presidente, en Móstoles a veintiocho de febrero de dos mil veinticuatro.

V°. B°. EL ALCALDE-PRESIDENTE

Junta de Gobierno 27/02/24 Acuerdo nº 19/118