

**SESIÓN EXTRAORDINARIA CELEBRADA  
POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DIA  
DIECIOCHO DE MAYO DE 2017.-**

**ASISTENTES**

D. Diego A. Conesa Alcaraz  
**Sres. Tenientes Alcalde**  
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Dolores Guevara Cava  
D. Antonio García Hernández  
D. Felipe García Provencio  
D<sup>a</sup>. Alicia Martínez Martínez  
D. Antonio José Caja García  
D<sup>a</sup> Juana Navarro Guillermo  
D. Pedro López Robles  
**Sr. Secretario**  
D. David Ré Soriano

En el Salón de sesiones de la Casa Consistorial de Alhama de Murcia a quince de mayo del año dos mil diecisiete.

Debidamente convocados y notificados en forma del orden del día, comprensivo de los asuntos que han de ser objeto por esta Junta para su estudio y resolución, se reunieron bajo la Presidencia del Sr. Alcalde en primera convocatoria, los Sres. que al margen se expresan, que integran **la totalidad** de los componentes de la Junta de Gobierno Local, asistido del Sr. Secretario General de la Corporación D. David Ré Soriano, para celebrar la sesión ordinaria correspondiente a este día, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Siendo las catorce horas y dieciocho minutos el Sr. Alcalde D. Diego A. Conesa Alcaraz declaró abierta la sesión entrando a tratar los asuntos comprendidos en el siguiente:

**ORDEN DEL DIA**

**PUNTO ÚNICO.- PROPUESTA DEL CONCEJAL-DELEGADO DE  
SERVICIOS SOCIALES DE PRESENTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS  
SOCIALES.-**

Se pone de manifiesto por parte del Sr. Concejal que este asunto fue debatido por los Técnicos Municipal y por el Equipo de Gobierno el Lunes día 15 de mayo de 2017, en el Salón de Plenos durante aproximadamente dos horas para que se pusiera de manifiesto cualquier consulta con respecto a esta Carta de Servicios.

A continuación el Sr. Concejal da lectura a la siguiente Propuesta en la que se dice: Es intención del Equipo de Gobierno la implantación de CARTAS DE SERVICIO en las distintas Áreas y/o Departamentos del Ayuntamiento, siendo el Centro de Servicios sociales el primero en poner en marcha dicho propósito.

La Ley3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, tiene por objeto promover y garantizar en el ámbito de la comunidad autónoma

de la Región de Murcia el derecho de todos los ciudadanos a un sistema de servicios sociales. En su artículo 8, se expresa que los Servicios Sociales de Atención primaria constituyen el cauce normal de acceso al Sistema de Servicios Sociales y prestan una atención integrada y polivalente en el ámbito más próximo al ciudadano y a su entorno familiar.

A la Concejalía de Servicios sociales le corresponde el impulso, promoción y coordinación de la atención primaria de servicios sociales; dirección en la elaboración de planes, programas y proyectos generales en materia de servicios sociales.

Su misión es contribuir al buen funcionamiento del sistema de Servicios sociales en el municipio, garantizando los derechos de las personas usuarias de los servicios, así como la promoción de la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de estos servicios, de modo que la ciudadanía tenga una información clara, accesible y entendible por ellos.

Precisamente, para poder mejorar en la calidad de los servicios que prestamos, durante el último semestre, hemos trabajado, en la elaboración de una CARTA DE SERVICIOS. Todas las empleadas públicas del CMSS –Centro Municipal de Servicios Sociales-, han formado parte del Equipo de Trabajo y han estado dirigidas por el formador J. M. G., Licenciado en Derecho, también Licenciado en Filosofía y Letras. Es Jefe de Servicio de Sistemas Integrados y Organización Productiva del Organismo Autónomo Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Nuestra apuesta de implantación de la CARTA DE SERVICIOS tiene como fin, poder transformar y modernizar nuestra Administración Local, para estar a la altura de las expectativas y necesidades de nuestros vecinos, por ello, LA CALIDAD, debe orientar la gestión y la prestación de los servicios, lo que implica, una mejora continua de los mismos.

La ciudadanía, necesita una Administración Pública eficiente y, por tanto, prestadora de servicios de Calidad y lo tiene que hacer demostrando su capacidad para afrontar y resolver los problemas que preocupan a nuestros vecinos –en el ámbito de las competencias de nuestra Administración Local-.

Se demandan respuestas a los problemas cotidianos. Las transformaciones sociales, culturales y económicas, necesitan flexibilidad y capacidad de adaptación para ser eficientes. En muchas ocasiones es preciso adoptar una línea de actuación transversal, integral e innovadora.

Para poder adaptarse a esta nueva situación y dar respuesta a las exigencias de la ciudadanía, nuestra Administración Local ha emprendido esta iniciativa de modernización que altera sustancialmente su modo de gestión tradicional.

LA CARTA DE SERVICIOS, representa un **compromiso de la calidad** en la prestación de servicios en el Centro Municipal de Servicios Sociales. Un compromiso es una responsabilidad y como tal, no puede consistir en una relación de vagas promesas ó una descripción de las cosas que se hacen (catálogo de servicios), sin que exista un compromiso real ni garantías para la ciudadanía.

Es nuestro propósito centrar la atención en la necesidad de integrar la CARTA DE SERVICIOS como una herramienta de gestión de nuestra Administración Local, ya que nos va a permitir estructurar compromisos. Y, por su puesto, seguiremos apostando por ésta “nueva cultura de trabajo e innovación” que se apoya en la **rendición de cuentas y en la transparencia**, para implantarla paulatinamente en el resto de Áreas ó Departamentos de nuestro Ayuntamiento.

Por tanto, La CS es concebida como un instrumento vivo, sin correr el riesgo de convertirse en un mero trámite burocrático.

La posibilidad de integrar realmente la CS en la gestión de la Organización (en éste caso en el CMSS), está en sintonía con el modelo de dirección de gestión por objetivos, en contraposición con la gestión por funciones, típico de un comportamiento burocrático.

La CS del CMSS constituye un modelo concreto de gestión. Se parte de una **MISIÓN** (la razón de ser del CMSS), que en éste caso no es otra que la de ofrecer apoyos diversos de los recursos sociales existentes a nivel local, regional y estatal, con el objeto de dar respuesta integral al ciudadano, contribuyendo a la mejora de su calidad de vida y garantizar los derechos que en materia de Servicios Sociales, tienen los ciudadanos. Y una **VISIÓN** (que expresa lo que el CMSS desea ser), en éste caso, pasaría por ser un Centro que responda a las expectativas y necesidades de los vecinos de Alhama que puedan demandar los servicios, así como a los diferentes Agentes Sociales, que promuevan alianzas entre el sector público y el sector privado. **VALORES:** El concepto de buena administración pública que se adecua a las necesidades que demandan de sus servicios, es inherente a la reflexión sobre los valores. Las actuaciones de sus empleados públicos, están regidas, entre otros, por los siguientes valores: Accesibilidad, sensibilidad pública, eficiencia administrativa, igual de trato, rendición de cuentas, atención integral e interdisciplinar, lealtad institucional, cooperación, consenso, compromiso, tolerancia, transparencia, empatía y honestidad.

La CS incluye un Manual de Gestión; un Plan de detección de necesidades y un Plan de mejora continua, así como la relación de los servicios que se prestan; los compromisos de Calidad y sus indicadores de Evaluación. Se relacionan los Derechos y responsabilidades de los ciudadanos; la normativa aplicable, las garantías, supervisión y

control de los compromisos y por último, la modalidad de participación por parte de los Usuarios para la mejora del servicio.

Instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas para poder lograr más confianza de nuestros vecinos. Ese es el camino. Aplicando fórmulas sencillas relacionadas con la ejemplaridad, responsabilidad, legalidad, accesibilidad, transparencia y rendición de cuentas. Facilitarán la senda de la confianza. Pero generar confianza en la Ciudadanía no es sólo cosa de los políticos, también depende de los Empleados Públicos. La corresponsabilidad por tanto, tiene que ser mutua.

En definitiva, reseñar que la CS es una de las principales metodologías que permite a nuestra Corporación, introducirse en la “Gestión de la Calidad”, una herramienta de trabajo que tiene como objetivo, establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con nuestros vecinos. Sin olvidar que en su puesta en marcha se inicia también un proceso de mejora que tiene una faceta interna de trabajo, relacionada con los procesos inherentes al servicio en el que se realiza la CS.

Es por ello, que el Concejal Delegado que suscribe, tiene a bien proponer a la Junta de Gobierno Local la adopción de los correspondientes acuerdos.

La Junta de Gobierno Local se da por enterada de ello y tras un comentario del asunto, acuerda por unanimidad lo siguiente:

1º.- Presentación y exposición sobre el trabajado realizado por las empleadas públicas en la acción formativa para la elaboración de una Carta de Servicios.

2º.- Dar cuenta al Pleno para su conocimiento, y en su caso, aprobación.

Y no habiendo otros asuntos de que tratar, el Sr. Alcalde, levantó la sesión siendo las catorce horas y veintiséis minutos, de lo que yo como Secretario doy fe.