



PSOE

PROPOSICIÓN

Registro de Entrada
(Sello)

Destinatario

**SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA
HISTÓRICA VILLA DE LOS
REALEJOS.**

El Grupo Municipal Socialista, en aplicación del artículo 62.2.a de los Órganos de Gobierno del Excmo. Ayuntamiento de Los Realejos, por medio de la presente, formula para su contestación en el próximo pleno el siguiente,

PROPOSICIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL AYUNTAMIENTO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las personas que viven en Los Realejos, o las que vienen a nuestro municipio son nuestros usuarios/as. Consumen los servicios que se prestan desde el ayuntamiento y tenemos que darles el mejor servicio.

Ya sabemos que en nuestro municipio, por sus características y orografía es muy complicada la presentación de los servicios públicos de calidad a los/as ciudadanos/as

Es primordial tener en cuenta la satisfacción de los/as ciudadanos/as en el uso de los diferentes servicios públicos, como usuarios exigentes y cualificados, y como propietarios y financiadores de estos servicios, ya que somos quienes los pagamos.

El ayuntamiento no fabrica, ni vende nada, otra cosa es la publicidad del Grupo de Gobierno, pero si da servicios públicos que deben satisfacer las necesidades de los/as ciudadanos/as. El beneficio obtenido debe ser su satisfacción.

Que nosotros tengamos conocimiento en la actualidad no hay una medición de la calidad, de la satisfacción del uso de estos servicios. Gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías, y teniendo en cuenta el grado mayor de exigencia de los/as usuarios/as, siendo conscientes de que la ciudadanía adquiere nuevos derechos, observándose diferentes referencias a la calidad en las Administraciones Públicas (AAPP) desde la Comunidad Europea y otras administraciones estatales parece imprescindible un Plan de Gestión de la Calidad en el Ayuntamiento de Los Realejos.

Dicho plan podría cumplir la norma UNE/ISO 9001 o seguir el modelo de Excelencia y Calidad en la Gestión (EFQM), este último más dirigido a las AAPP que vendría a introducir conductas, herramientas y aptitudes para la Gestión de la Calidad.

Los procesos, responsabilidades e ítem de calidad se describirían con la autoevaluación de los servicios en el que los empleados municipales son fundamentales. El objetivo final es la mejora de los servicios que será rubricado por la certificación oportuna.

Como todos los planes de calidad irá evolucionado por el principio de mejora continua. Un proceso de implantación como este no se entiende sin tener en cuenta a los empleados públicos y usuarios/as, y teniendo en cuenta democracia, participación y transparencia.

Por todo lo expuesto anteriormente el Grupo Municipal Socialista propone el siguiente acuerdo para su debate y siguiente votación:

ACUERDO

PRIMERO. Instar al Grupo de Gobierno a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad del Ayuntamiento de Los Realejos, de forma progresiva, pero en la mayor brevedad posible.

En la Villa de Los Realejos, a 16 de febrero de 2018

El Concejal/Portavoz del Grupo Municipal Socialista PSOE

Miguel Agustín García Rodríguez