



Ayuntamiento de Algarrobo

**DÑA. ADRIANA FERNANDEZ PEREZ-OLIVARES,
SECRETARIA-INTERVENTORA DEL AYUNTAMIENTO DE ALGARROBO
(MALAGA).**

CERTIFICO: Que el Pleno de la Corporación, en la sesión ordinaria celebrada el día 29 de noviembre de 2018 adoptó, entre otros, y sobre el asunto que se indica el acuerdo que se transcribe:

“SEGUNDO: DICTAMEN SOBRE APROBACION DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ALGARROBO.

La Sra. Secretaria hace lectura de la siguiente propuesta:

“Atendiendo que durante los meses de octubre y noviembre el personal del Ayuntamiento ha venido trabajando en la confección de la Carta de Servicios del Ayuntamiento.

Resultando que, en el marco emprendido de mejora de la transparencia de este ayuntamiento, la Carta de Servicios son una forma de mostrar a la ciudadanía los servicios que se prestan, y los compromisos de calidad que se adquieren en el desarrollo de los mismos. Se trata de una herramienta para la gestión de la calidad con la que se podrán orientar los servicios que presta el Ayuntamiento hacia la satisfacción de sus “usuarios”.

Resultando que, con la elaboración, aprobación y puesta a disposición de la ciudadanía de la Carta de Servicios, se da un paso más en el impulso a la modernización de nuestra Administración.

Considerando que, la legislación aplicable, sin perjuicio de le referencia a otras disposiciones, en cuanto pueda resultar necesario, viene recogida en las siguientes normas: Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local; la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; la Ley 1/2014, de 24 de junio de Transparencia Pública de Andalucía; la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 2568/1986, de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

Considerando que, la “Carta de Servicios” es un “documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los/as usuarios/as sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten” (Norma UNE 93200:2008).

Considerando que, como principales objetivos de la Carta de Servicios destacan los de: Garantizar el ejercicio de los derechos como usuarios/as (ciudadanía), explicitar los compromisos de calidad, fijar expectativas y exigencias de la ciudadanía con respecto a los servicios públicos y estimular las iniciativas de mejora de los servicios.

Considerando que, la Carta de Servicios es un elemento vivo que debe ser constantemente actualizado adaptándolo a la realidad de cada momento. Anualmente es necesario realizar un análisis de los compromisos de calidad establecidos, elaborando un informe de resultados que debe ponerse a disposición de la ciudadanía.



Ayuntamiento de Algarrobo

De conformidad con las facultades que me confiere el artículo 21 de la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local, se eleva al Pleno, previo informe favorable de la Comisión Informativa, la siguiente **propuesta de acuerdo**:

- a) Aprobar la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Algarrobo, recogida en el documento "Carta de Servicios Ayuntamiento de Algarrobo. Ed.01", mediante la cual se dan a conocer a la ciudadanía los servicios que se prestan por parte del Ayuntamiento de Algarrobo, así como los derechos que asisten a sus usuarios según la normativa vigente y los compromisos de calidad que asumen y que se acompaña como anexo que consta en el expediente.
- b) Proceder a su publicación en la página web del Ayuntamiento (www.algarrobo.es) y en el Portal Municipal de Transparencia, con objeto de dar a conocer a la ciudadanía la Carta de Servicios que en este acto se aprueba.
- c) Notificar el presente Acuerdo a los distintos responsables de los servicios a los que esta Carta aplica."

Se producen las intervenciones recogidas en el documento gráfico.

Se somete la propuesta a votación:

- *Votan a favor: los 6 concejales del P.S.O.E., el concejal del FCI y los 5 concejales asistentes del P.P.*

Se aprueba la propuesta por unanimidad de los asistentes."

Y para que conste y surta efectos en el expediente de su razón, con la salvedad de lo expresado en el art. 206 del ROF, expido la presente que ordena y visa el Sr. Alcalde D. Alberto Pérez Gil, en Algarrobo a fecha de firma electrónica.

EL ALCALDE
VºBº

LA SECRETARIA-INTERVENTORA