

Grupo Municipal Socialista

Ayuntamiento de Murcia
Glorieta de España, 1
30004 MURCIA
Telf. 968 21 84 61 - 968 358 600
E-mail: gruposocialista@ayto-murcia.es
www.murciapsoe.es



SEBASTIAN PEÑARANDA ALCAYNA, CONCEJAL DEL GRUPO MUNICIPAL SOCIALISTA, ELEVA AL PLENO DE OCTUBRE DE 2017 PARA SU DEBATE Y APROBACIÓN LA SIGUIENTE

MOCIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Cualquier institución pública encargada de la gestión de servicios deberá considerar a los usuarios como ciudadanos y no como meros administrados o, lo que es peor, súbditos.

El Ayuntamiento de Murcia gestiona un municipio importante, el séptimo de España con más de 425.000 habitantes y con una amplia extensión así como con una configuración de núcleos de población diversos entre ciudad, pedanías, urbanizaciones, campo y huerta. Ello supone un reto importante a la hora de ofrecer servicios públicos de calidad a los ciudadanos.

Hay que tener en cuenta la satisfacción de los ciudadanos en el uso de los diferentes servicios municipales, como usuarios exigentes y cualificados y a la vez como copropietarios y financiadores de los servicios, ya que pagan impuestos y son los que eligen a los concejales.

El ayuntamiento no fabrica ni vende productos, pero si "fabrica" servicios públicos que deben satisfacer las necesidades de los ciudadanos. El beneficio debe ser el grado de satisfacción de los usuarios.

Por diferentes motivos, en la actualidad, se da un deterioro paulatino y progresivo de los servicios en cuanto a calidad y plazos de respuesta a las demandas de los ciudadanos y usuarios. En cualquier caso, dada la incorporación de nuevas tecnologías y teniendo en cuenta el grado mayor de exigencia de los usuarios así como el incremento de población; siendo conscientes de que la ciudadanía adquiere nuevos derechos, observándose diferentes referencias e invitaciones a la gestión de la calidad en las AAPP (Administraciones Públicas) desde la Comunidad Europea y estatal, se hace imprescindible la incorporación de un Plan de Gestión de la Calidad en el Ayuntamiento de Murcia.

Dicho Plan bien puede cumplir la normativa ISO 9001 o bien seguir el modelo de Excelencia y Calidad en la Gestión (EFQM), este último mas dirigido a las AAPP que vendría a introducir conductas, herramientas y aptitudes para la Gestión de la Calidad.

Grupo Municipal Socialista

Ayuntamiento de Murcia
Glorieta de España, 1
30004 MURCIA
Telf. 968 21 84 61 - 968 358 600
E-mail: gruposocialista@ayto-murcia.es
www.murciapsoe.es

Partiendo de la autoevaluación en la que los profesionales, jefes de servicio y trabajadores dirigidos por la Junta de Gobierno, se describirían las debilidades, escollos, trabas y problemas y también las fortalezas y áreas de mejora de los servicios municipales.

A partir de ahí se describirían los procesos, responsabilidades e ítem de calidad hasta llegar a la certificación oportuna. Entonces, se tendrá en cuenta el grado de satisfacción del usuario ciudadano. El Plan de Gestión de la Calidad, más allá de ser algo estricto y estático, ira evolucionando e incorporando nuevos retos de calidad.

No se entiende la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad sin tener en cuenta a los trabajadores y a los usuarios y teniendo en cuenta democracia, participación y transparencia.

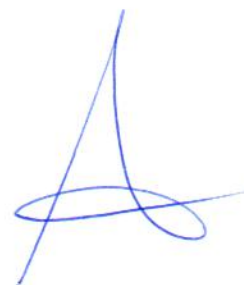
Por todo ello, el Grupo Municipal Socialista, eleva al Pleno de octubre de 2017 para su debate y, posterior aprobación, si procede, el siguiente **ACUERDO**:

1. Instar al Equipo de Gobierno a que se implante un Sistema de Gestión de la Calidad en el Ayuntamiento de Murcia de manera paulatina y progresiva a iniciarse en 2018.

En Murcia a 19 de octubre de 2017



Concejal Grupo Municipal Socialista
Sebastián Peñaranda Alcayna



Vº Bueno Portavoz Grupo Socialista
Susana Hernández Ruiz