



**EXCMO. AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**

**ÁMBITO Nº 2.**

**Dependencia: Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad.  
(Dpto. Comunicación y Calidad)**

**Decreto.-** Vista la propuesta que figura a continuación, que me formula el Jefe de la Dependencia arriba reseñada, resuelvo aprobarla en los mismos términos en que se ha redactado.

Lo manda y firma el Concejal Delegado de Recursos Humanos, D. Carlos Giménez Bertomeu, a 4 de marzo de 2016.

P.S.M.  
El Vicesecretario,

Fdo.: Carlos Giménez Bertomeu.

Fdo. Germán Pascual Ruiz-Valdepeñas

-----  
Ilmo. Sr.:

Realizados los trámites reglamentarios y considerando concluso el expediente, propongo a V.I. que adopte la siguiente resolución:

**“Decreto.- Constitución de la Comisión Técnica de Calidad y aprobación de sus normas de funcionamiento interno.**

La implantación de sistemas de gestión de calidad ha avanzado en las Administraciones Públicas españolas durante las dos últimas décadas.

Los esfuerzos de las Administraciones Públicas por modernizarse han de encaminarse a objetivos como acercar la Administración a la ciudadanía, mejorar la atención y el servicio prestado implantando sistemas de calidad y midiendo la satisfacción de las y los ciudadanos en general y las y los usuarios en particular, y lograr una Administración ágil y accesible.

La implantación de sistemas de gestión de calidad constituye un elemento más dentro de los procesos de modernización de las Administraciones Públicas, procesos basados en la combinación de tres elementos básicos: la simplificación, la información y la tecnología.

Desde 1996 el Ayuntamiento de Alicante ha llevado a cabo algunas acciones puntuales en gestión de calidad, si bien sin un Plan que las sistematizara, y sin una estructura política y administrativa que las impulsara.

Básicamente, las acciones llevadas a cabo se han referido a compromisos con la ciudadanía a través de las Cartas de Servicios, cuya primera regulación data de 2004, y que también debe ser objeto de revisión.

Algunas unidades administrativas y organismos autónomos han implantado sistemas de gestión de calidad propios, obteniendo el reconocimiento mediante evaluación externa en forma de certificación, conforme a modelos de calidad reconocidos. Pero no existe un sistema de gestión de calidad común para todo el Ayuntamiento.

Por Decreto de la Alcaldía-Presidencia, de 22 de diciembre de 2015, se aprobó la modificación de la Estructura Administrativa del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, aprobada por Decreto de 18 de noviembre de 2013. Como consecuencia de tal modificación, el Servicio de Recursos Humanos, ha pasado a denominarse Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad, creándose en su organización el Departamento de Comunicación y Calidad.

Es misión del Servicio Recursos Humanos, Organización y Calidad el control de la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento, y entre los cometidos del Departamento de Comunicación y Calidad figura la elaboración, coordinación y difusión del Plan de Calidad del Ayuntamiento.

La implantación de un Plan de Calidad requiere, además del apoyo político, el soporte de la organización administrativa, dado su carácter transversal. Es lo que se pretende con la Comisión Técnica de Calidad en el Ayuntamiento de Alicante: crear un órgano técnico y consultivo para la redacción del Plan de Calidad, su ejecución y evaluación, y, en general para asesorar en la gestión de la calidad a los órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento y sus organismos autónomos.

La Comisión Técnica de Calidad del Ayuntamiento de Alicante es un órgano colegiado de carácter técnico y consultivo, encargado de asesorar en la gestión de la calidad e impulsar el Plan que se apruebe al respecto.

Son aplicables y sirven de fundamento a los presentes acuerdos, las siguientes normas:

- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que introdujo un cambio en las relaciones de la Administración con la ciudadanía, al reconocerle más derechos (art. 35), hacer más sencillos los procedimientos e instaurar el uso de las tecnologías de la información (art. 45), dentro de la perspectiva de la Administración como entidad prestadora de servicios.
- La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que supuso una apuesta plena en la promoción del uso de los medios electrónicos como instrumento estratégico para construir una avanzada sociedad del conocimiento (art. 6.1. y disposición final tercera).
- La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece el fomento de la calidad

en la prestación de los servicios como uno de los principios generales del buen gobierno (art. 26)

El órgano competente para resolver es el Alcalde, de conformidad con lo establecido en el artículo 124.4.g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en la redacción dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, y por delegación, efectuada por Decreto de fecha 17 de junio de 2015, el Concejal de Recursos Humanos.

Como consecuencia de lo expuesto, resuelvo:

**Primero.-** Aprobar las normas de funcionamiento interno de la Comisión Técnica de Calidad del Ayuntamiento de Alicante, que se acompañan como anexo a esta resolución.

**Segundo.-** Constituir la Comisión Técnica de Calidad, que estará integrada por:

- **Presidente:** D. Carlos Giménez Bertomeu, Concejal de Recursos Humanos, Organización y Calidad.
- **Vocales:**
  - D. Germán Pascual Ruiz-Valdepeñas, Vicesecretario Municipal.
  - D. Javier Morales Belvis, Jefe del Servicio de Modernización de Estructuras Municipales.
  - Dña. Remedios Martínez Munera, Jefa del Servicio de Tráfico, Transportes y Movilidad.
  - D. Román Pinedo Esteban, Jefe del Servicio de Coordinación de Proyectos.
  - Dña. M<sup>a</sup> Carmen Baldó Suárez, Jefa del Departamento de Participación Ciudadana.
  - Dña. Alicia Facorro Ojea, Jefa del Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad.
  - D. Javier Gallego Merino, Jefe del Departamento de Comunicación y Calidad.
  - Dña. Pilar Carreto Sánchez, Técnico Medio (Departamento de Juventud).
  - Dña. Ana M<sup>a</sup> Pérez-Ortiz Brufal, Gestor Administrativo (Registro General).
  - D. José M<sup>a</sup> Sarrión Sánchez, Oficial (Policía Local).
  - D. José Luis Blasco Sabater, Secretario de Dirección (Servicio de Infraestructuras y Mantenimiento).

- Dña. Paloma Soler López, Jefa del Departamento de Inmigración y Ciudadanía.
- D. Daniel Rodríguez Vicaría, Responsable de la Oficina Urbanística.
- D. Vicente Linares García, Técnico Auxiliar Encargado de Explotación de la Sala de Control de Tráfico.
- Dña. Maite Ripoll Asensi, Técnico Medio (Patronato Municipal de la Vivienda).
- Dña. Asunción Verdú Hernández, Jefa del Departamento de Empleo.
- Dña. M<sup>a</sup> Hortencia Sánchez Principato, Técnico Superior (Servicio de Acción Social).

**Tercero.-** Solicitar al Sr. Vicesecretario General el nombramiento de un Secretario o Secretaria de la Comisión, que deberá recaer en un funcionario o funcionaria adscrito al Departamento de Comunicación y Calidad, así como de un o una suplente de aquél o aquella, que deberá ser un funcionario o funcionaria del Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad.

**Cuarto.-** Notificar los acuerdos que anteceden a los miembros de la Comisión Técnica de Calidad, las Jefaturas de Servicio y Departamento.”

Alicante, 4 de marzo de 2016

El Jefe del Departamento de  
Comunicación y Calidad

Fdo. Javier Gallego Merino



**AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**  
Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad  
Departamento de Comunicación y Calidad

## **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO**

### **COMISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD**

La implantación de sistemas de gestión de calidad ha avanzado en las Administraciones Públicas españolas durante las dos últimas décadas.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común introdujo un cambio en las relaciones de la Administración con la ciudadanía, al reconocerle más derechos, hacer más sencillos los procedimientos e instaurar el uso de las tecnologías de la información, dentro de la perspectiva de la Administración como entidad prestadora de servicios.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, supuso una apuesta plena en la promoción del uso de los medios electrónicos como instrumento estratégico para construir una avanzada sociedad del conocimiento. Su disposición final tercera establecía el 31 de diciembre de 2009 como fecha para que la totalidad de los procedimientos, servicios y actuaciones estuvieran disponibles para su uso por la ciudadanía a través de medios electrónicos en las diferentes Administraciones Públicas.

Un paso más se ha dado con la ley Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que entrará en vigor el 2 de octubre de 2016, y deroga las dos normas anteriores, asentando el hecho de que el uso del medio electrónico ha de ser el habitual en las relaciones de las Administraciones con la ciudadanía y de aquellas entre sí.

Los esfuerzos de las Administraciones Públicas por modernizarse han de encaminarse a objetivos como acercar la Administración a la ciudadanía, mejorar la atención y el servicio prestado implantando sistemas de calidad y midiendo la satisfacción de las y los ciudadanos en general y las y los usuarios en particular, y lograr una Administración ágil y accesible.

La implantación de sistemas de gestión de calidad constituye un elemento más dentro de los procesos de modernización de las Administraciones Públicas, procesos basados en la combinación de tres elementos básicos: la simplificación, la información y la tecnología.

Desde 1996 el Ayuntamiento de Alicante ha llevado a cabo algunas acciones puntuales en gestión de calidad, si bien sin un Plan que las sistematizara, y sin una estructura política y administrativa que las impulsara.

Básicamente, las acciones llevadas a cabo se han referido a compromisos con la ciudadanía a través de las Cartas de Servicios, cuya primera regulación data de 2004, y que también debe ser objeto de revisión.

Algunas unidades administrativas y organismos autónomos han implantado sistemas de gestión de calidad propios, obteniendo el reconocimiento mediante evaluación externa en forma de certificación, conforme a modelos de calidad reconocidos. Pero no existe un sistema de gestión de calidad común para todo el Ayuntamiento.

Por Decreto de la Alcaldía-Presidencia, de 22 de diciembre de 2015, se aprobó la modificación de la Estructura Administrativa del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, aprobada por Decreto de 18 de noviembre de 2013. Como consecuencia de tal modificación, el Servicio de Recursos Humanos, ha pasado a denominarse Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad, creándose en su organización el Departamento de Comunicación y Calidad.

Es misión del Servicio Recursos Humanos, Organización y Calidad el control de la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento, y entre los cometidos del Departamento de Comunicación y Calidad figura la elaboración, coordinación y difusión del Plan de Calidad del Ayuntamiento.

La implantación de un Plan de Calidad requiere, además del apoyo político, el soporte de la organización administrativa, dado su carácter transversal. Es lo que se pretende con la Comisión Técnica de Calidad en el Ayuntamiento de Alicante: crear un órgano técnico y consultivo para la redacción del Plan de Calidad, su ejecución y evaluación, y, en general para asesorar en la gestión de la calidad a los órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento y sus organismos autónomos.

#### **Artículo 1º.- Objeto.**

Las presentes Normas tiene por objeto crear y regular el funcionamiento de la Comisión Técnica de Calidad del Ayuntamiento de Alicante, como órgano colegiado de carácter técnico y consultivo, encargado de asesorar en la gestión de la calidad e impulsar el Plan que se apruebe al respecto.

#### **Artículo 2º.- Adscripción y naturaleza jurídica.**

Orgánicamente, la Comisión se adscribe al Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad, a través del Departamento de Comunicación y Calidad, como órgano colegiado sin personalidad jurídica propia, cuyos informes serán vinculantes para todos los órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento de Alicante, así como para sus organismos autónomos.

#### **Artículo 3º.- Régimen jurídico.**

La Comisión se rige por las disposiciones básicas contenidas en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **Artículo 4º.- Funciones.**

Son funciones de la Comisión, para lo cual contará con el apoyo en su gestión del Departamento de Calidad y Comunicación:

- a) Elaborar el Proyecto del Plan de Calidad (Sistema de Gestión de Calidad) pudiendo constituir con parte de sus miembros un Grupo de Proyecto para tal fin.
- b) Tras la aprobación del Plan de Calidad por el Pleno de la Corporación, impulsarlo y evaluarlo.
- c) Proponer acciones dirigidas a medir y analizar la calidad de los servicios públicos municipales. Entre ellas:
  - El o los modelos a utilizar de autoevaluación y evaluación externa de la calidad de los servicios.
  - La elaboración y análisis de encuestas de opinión y satisfacción, dirigidas a evaluar la percepción ciudadana.
  - La elaboración de un sistema común de indicadores de gestión, que incluya indicadores de eficacia, de eficiencia, de efectividad, de calidad y de economía
- d) Respecto a las Cartas de Servicios:
  - Proponer el Mapa de Cartas de Servicios.
  - Proponer los indicadores de calidad que formarán parte del sistema común de indicadores de gestión, y que servirán para medir el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en las Cartas.
  - Informar sobre las solicitudes de nuevas Cartas de Servicios, así como de los proyectos de los equipos de trabajo, previamente a su aprobación.
  - Solicitar una evaluación externa extraordinaria de las Cartas de Servicios, cuando las circunstancias así lo aconsejen.
  - Recibir los informes de seguimiento de las Cartas de Servicios en vigor.
  - Ser consultada previamente a la suspensión o derogación de Cartas de Servicios.
- e) Proponer acciones dirigidas a motivar y formar en calidad a las empleadas y empleados municipales, sensibilizándoles sobre la necesidad de implantar métodos de trabajo que la favorezcan, y reconociendo su implicación con los objetivos de la organización.
- f) Proponer acciones dirigidas a mejorar la información y atención integral a las ciudadanas y ciudadanos mediante el sistema de ventanilla única, tanto presencial como telefónica y electrónicamente.
- g) Ser informada de la Memoria anual que elabore el Departamento de Comunicación y Calidad con la evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento, y que analizará, al menos:

- Los informes de los órganos, organismos y unidades administrativas que cuenten con Cartas de Servicios.
  - Los informes relativos a las quejas y sugerencias de las ciudadanas y ciudadanos de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.
  - Las autoevaluaciones y evaluaciones externas que pudieran haberse realizado.
  - Las encuestas de opinión y satisfacción que pudieran haberse realizado.
- h) Fomentar la gestión por procesos, para lo cual elaborará el Inventario y Mapa de Procesos del Ayuntamiento.
- i) Impulsar la constitución de Grupos de Mejora en los órganos y unidades administrativas, así como organismos autónomos del Ayuntamiento, en los que se detecten puntos críticos en los procesos de trabajo o en el ámbito de actuación.
- j) Proponer acciones encaminadas a garantizar la transparencia en la gestión de calidad, dirigidas a dar a conocer a las ciudadanas y ciudadanos las deficiencias observadas, las medidas de corrección adoptadas, los resultados obtenidos y los avances alcanzados.
- k) Informar previamente a la concurrencia del Ayuntamiento a convocatorias de premios a la calidad e innovación en la gestión pública.
- l) Emitir informe técnico sobre los asuntos que, en cumplimiento de sus funciones, planteen el o la Concejale Delegado de Recursos Humanos, Organización y Calidad, el Departamento de Comunicación y Calidad, los propios miembros de la Comisión, o cualquier otra instancia competente.

#### **Artículo 5º.- Composición.**

La Comisión es un órgano colegiado de carácter transversal. Está compuesta por trabajadoras y trabajadores municipales con perfil de especialización y compromiso con las funciones establecidas en estas Normas y la calidad de los servicios públicos.

Las y los miembros de la Comisión asistirán a sus reuniones a título personal, no siendo posible la delegación. Su representación es corporativa, es decir, del conjunto de la organización y no del órgano administrativo al que se encuentren adscritos.

En sus trabajos, la Comisión contará con el soporte administrativo del Departamento de Comunicación y Calidad.

La Comisión está compuesta por el Presidente o Presidenta de la misma, las y los Vocales y la Secretaria o Secretario.

### **Artículo 6º.- La Presidenta o Presidente.**

Será el Concejal o Concejala de Recursos Humanos, Organización y Calidad.

Le corresponden las siguientes funciones:

- a) Ostentar la representación de la Comisión.
- b) Acordar las convocatorias de las sesiones y fijar el orden del día, teniendo en cuenta, en su caso, las peticiones de las y los demás miembros formuladas con la suficiente antelación.
- c) Presidir las sesiones y dirigir los debates de las mismas.
- d) Dirimir los empates con su voto de calidad.
- e) Visar las actas y certificaciones.
- f) Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición .

En los casos de vacante, ausencia o enfermedad, le sustituirá la Jefa o Jefe del Departamento de Comunicación y Calidad.

### **Artículo 7º.- Las y los vocales.**

Serán vocales de la Comisión:

- La Vicesecretaria o Vicesecretario Municipal.
- La Jefa o Jefe del Servicio de Modernización de Estructuras Municipales.
- La Jefa o Jefe del Servicio de Tráfico, Transportes y Movilidad.
- La Jefa o Jefe del Servicio de Coordinación de Proyectos.
- La Jefa o Jefe del Departamento de Participación Ciudadana.
- La Jefa o Jefe del Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad.
- La Jefa o Jefe del Departamento de Comunicación y Calidad.
- Hasta un máximo de diez empleadas y empleados municipales, con relación funcionarial o laboral, nombrados por el o la Concejal de Recursos Humanos, Organización y Calidad, que se distingan por su formación, cualificación y compromiso con la calidad, la modernización y la mejora continua de los servicios municipales.

Corresponde a las y los vocales de la Comisión:

- a) Recibir, con una antelación mínima de dos días hábiles, la convocatoria conteniendo el orden del día de las reuniones. La información sobre los temas que figuren en el orden del día estará a su disposición en igual plazo.

- b) Participar en los debates de las sesiones.
- c) Ejercer su derecho al voto, así como expresar el sentido del mismo y los motivos que lo justifican.
- d) Formular ruegos y preguntas.
- e) Obtener la información precisa para cumplir las funciones asignadas.
- f) Cuantas otras funciones sean inherentes a su condición.

En aquellos casos en que la especialidad de la materia así lo requiera, la Presidenta o Presidente de la Comisión podrá convocar para que asistan, con voz pero sin voto, asesoras o asesores especialistas para alguno de los asuntos del orden del día, que podrán ser empleadas y empleados del Ayuntamiento o de cualquier otra Administración Pública.

#### **Artículo 8º.- La Secretaria o Secretario.**

Su nombramiento corresponde a la Vicesecretaria o Vicesecretario Municipal, entre funcionarias y funcionarios adscritos al Departamento de Comunicación y Calidad.

Le corresponden las siguientes funciones:

- a) Realizar la convocatorias de las sesiones por orden del Presidente, así como las citaciones a las y los miembros de la Comisión.
- b) Asistir a las reuniones con voz pero sin voto, levantar actas de las mismas y archivarlas.
- c) Recibir los actos de comunicación de las y los miembros de la Comisión con el órgano y, por tanto, las notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones o cualquiera otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.
- d) Preparar el despacho de los asuntos, redactar y autorizar las actas de las sesiones.
- e) Expedir certificaciones de las consultas, dictámenes y acuerdos aprobados.
- f) Cuantas otras funciones sean inherentes a su condición.

La Vicesecretaria o Vicesecretario Municipal nombrará una o un suplente en caso de ausencia, vacante o enfermedad, de entre funcionarias y funcionarios del Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad.

#### **Artículo 9º.- Convocatorias y sesiones.**

Las sesiones de la Comisión podrán ser ordinarias y extraordinarias.

Las sesiones de carácter ordinario se celebrarán trimestralmente, y la extraordinarias cuando así lo decida la Presidenta o Presidente.

Corresponde a la Presidenta o Presidente la convocatoria, que deberá realizarse con una antelación mínima de dos días hábiles. A la convocatoria se acompañará el correspondiente orden del día, y será comunicadas por la Secretaria o Secretario.

Para la válida constitución de la Comisión, a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, se requerirá la presencia de la Presidenta o Presidente y de la Secretaria o Secretario, o, en su caso, de quienes les sustituyan, y la de la mitad, al menos, de sus miembros.

No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que estén presentes la totalidad de las y los miembros de la Comisión y sea declarada la urgencia del asunto con el voto favorable de la mayoría simple.

La Comisión adoptará sus acuerdos por mayoría simple.

#### **Artículo 10º.- Actas.**

De cada sesión que celebre la Comisión se levantará acta por La Secretaria o Secretario, que especificará necesariamente las y los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados.

En el acta figurará, a solicitud de las y los respectivos miembros del órgano, el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Asimismo, cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale la Presidenta o Presidente, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.

Las actas se aprobarán en la siguiente sesión.