



**EXCMO. AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**

**ÁMBITO Nº 2.**

**Dependencia: Servicio de Recursos Humanos, Organización y Calidad.  
(Dpto. de 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.- Instrucción relativa al Sistema de Cartas de Servicios.**

He examinado el expediente a que se refiere el epígrafe que precede, cuyos antecedentes, razonamientos y normas legales aplicables figuran, resumidos, a continuación.

En la línea estratégica de mejora de la gestión municipal y de la prestación de servicios de calidad se encuadran las Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que informan sobre los servicios que tienen encomendados las unidades y centros administrativos a que se refieren, así como sobre los derechos de las personas usuarias en relación con ellos y los compromisos de calidad en su prestación.

Por Decreto del Concejal Delegado de Recursos Humanos, dictado por delegación de la Junta de Gobierno Local, de fecha 10 de noviembre de 2004, se aprobó el establecimiento de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Alicante y los criterios para su regulación.

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 figuran:

- El impulso, asesoramiento y apoyo a las unidades en la elaboración y actualización de sus Cartas de Servicios en lo relativo al establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.
- La emisión de informe previo a la aprobación de Cartas de Servicios.

Con el fin de normalizar el contenido de las Cartas de Servicios, así como su proceso de aprobación, actualización, seguimiento y evaluación, se hace necesaria una Instrucción que establezca pautas y criterios de actuación sistematizados.

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.-** Dejar sin efectos el Decreto del Concejal Delegado de Recursos Humanos, de fecha 10 de noviembre de 2004, por el que se aprobaba el establecimiento de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Alicante y los criterios para su regulación.

**Segundo.-** Aprobar la Instrucción que se acompaña como anexo a esta resolución, por la que se establece el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Alicante.

**Tercero.-** Autorizar al Departamento de Comunicación y Calidad para el desarrollo de la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios, de manera que se garantice la homogeneidad de las mismas en toda la organización municipal.

**Cuarto.-** Para la aplicación del acuerdo, de 20 de marzo de 2012, de la Junta de Gobierno Local, por el que se establecen los criterios para el abono del factor de actividad extraordinaria del complemento de productividad, entre los que figura el grado de participación en el cumplimiento de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios, se tomarán como referencia las Cartas e indicadores vigentes para cada período objeto de informe semestral de las correspondientes Jefaturas.

**Quinto.-** Notificar los acuerdos que anteceden a las Jefaturas de Servicio y Departamento, y publicar el presente decreto en el Boletín Oficial de la Provincia, sin perjuicio de su publicación en la web municipal.”

Alicante, 4 de marzo de 2016

El Jefe del Departamento de  
Comunicación y Calidad

Fdo. Javier Gallego Merino