

ESTUDIO Y EVALUACIÓN

DE LOS SERVICIOS

PRESTADOS POR EL

AYUNTAMIENTO DE

ALBUIXECH.

Autor: Ainoa Ruiz Peña.

Director del trabajo: Núria Portillo Poblador.

Titulación: Diplomatura Gestión y Administración Pública.

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.

1.1.- RESUMEN.

1.2.- OBJETO DEL TFC Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS.

1.3.- OBJETIVOS.

2.- ANTECEDENTES.

2.1.- AYUNTAMIENTO DE ALBUIXECH.

2.1.1.- HISTORIA.

2.1.2.- ACTUALIDAD.

2.1.2.1.- ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL.

2.1.3.- ORGANIGRAMA.

2.1.3.1.- QUIEN CREA EL SERVICIO.

2.1.3.2.- QUIEN PRESTA EL SERVICIO.

3.- SERVICIOS PRESTADOS.

3.1.- RECAUDACIÓN.

3.1.1.- DEFINICIÓN.

3.1.2.- IMPUESTOS.

3.1.2.1.- IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS DE TRACCIÓN

MECÁNICA

3.1.2.2.- IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES.

3.1.2.3.- IMPUESTO SOBRE INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA (PLÚSVALIAS).

3.1.2.4.- IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS.

3.1.3.- TASAS.

3.1.3.1.-TASA POR OCUPACIÓN DE VIA PÚBLICA.

3.1.3.2.- VENTA AMBULANTE.

3.1.3.3.- TASA ESCUELA INFANTIL.

3.1.3.4.- TASA DE LA LUDOTECA.

3.1.3.5.- TASA DE VADOS.

3.1.3.6.- TASA BASURA.

3.1.3.7.- LIQUIDACIÓN DE LAS LICENCIAS DE OBRAS.

3.1.3.8.-LICENCIA PRIMERA OCUPACIÓN.

3.2.- LUCOTECA.

3.2.1.- DEFINICIÓN.

3.3.- ESCOLETA.

3.3.1.- DEFINICIÓN.

3.4.- URBANISMO.

3.4.1.- DEFINICIÓN.

3.4.1.1.- EXPEDIENTE DE VADOS.

3.4.1.1.1.- ALTA DE VADO PERMANENTE.

3.4.1.1.2.- BAJA DE VADO PERMANENTE.

3.4.1.2.- LICENCIAS DE APERTURA.

3.5.- SERVICIOS SOCIALES.

3.5.1.- DEFINICIÓN.

3.6.- INFORMES DE INGENIERÍA ELÉCTRICA PARA INSTALACIONES

3.6.1.- DEFINICIÓN.

3.7.- ESCUELA DE ADULTOS.

3.7.1.- DEFINICIÓN.

3.8.- CENTRO CÍVICO.

3.8.1.- DEFINICIÓN.

3.9.- CASA DE LA MÚSICA.

3.9.1.- DEFINICIÓN.

3.10.- BIBLIOTECA MUNICIPAL.

3.10.1.- DEFINICIÓN.

3.11.- POLICÍA MUNICIPAL.

3.11.1.- DEFINICIÓN.

3.12.- CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE OBRAS, SERVICIOS Y SUMINISTROS.

3.12.1.- DEFINICIÓN.

3.13.- FE PÚBLICA.

3.13.1.- DEFINICIÓN.

4.- ENCUESTA A LOS CIUDADANOS.

4.1.- FINALIDAD DE LA ENCUESTA.

4.2.- REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA.

4.3.- DISEÑO DE LA ENCUESTA.

4.4.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

4.4.1.- SERVICIO RECAUDACIÓN.

4.4.1.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

4.4.1.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.2.- SERVICIO LUDOTECA.

4.4.2.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

4.4.2.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.3.- SERVICIO ESCOLETA.

4.4.3.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

4.4.3.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.4.- SERVICIO URBANISMO.

4.4.4.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

4.4.4.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.5.-SERVICIO SERVICIOS SOCIALES.

4.4.5.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

4.4.5.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.6.- SERVICIO INFORMES DE INGENIERÍA ELÉCTRICA PARA INSTALACIONES.

4.4.6.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

4.4.6.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.7.- SERVICIO ESCUELA DE ADULTOS.

4.4.7.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

4.4.7.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.8.- SERVICIO CENTRO CÍVICO.

4.4.8.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.
4.4.8.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.9.- SERVICIO CASA DE LA MÚSICA.

4.4.9.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.
4.4.9.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.10.- SERVICIO BIBLIOTECA MUNICIPAL.

4.4.10.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.
4.4.10.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.11.- SERVICIO POLICÍA MUNICIPAL.

4.4.11.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.
4.4.11.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.12.-SERVICIO CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE OBRAS, SERVICIOS Y SUMINISTROS.

4.4.12.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.
4.4.12.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.13.- SERVICIO FE PÚBLICA.

4.4.13.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.
4.4.13.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

4.4.14.- PREGUNTAS GENERALES.

5.- PROPUESTAS DE MEJORA.

5.1.- APORTACIÓN INTERNA.

5.1.1.- ORGANIGRAMA Y OPINIÓN.
5.1.2.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS SERVICIOS.
5.1.3.- PROCESO DE CREACIÓN DE LOS SERVICIOS.

5.2.- APORTACIÓN CIUDADANA.

5.2.1.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS SERVICIOS.
5.2.2.- ELIMINACIÓN DE SEVICIOS NO SATISFATORIOS.
5.2.3.- CREACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS.

5.3.- APORTACIÓN PERSONAL.

5.4.- CREACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS.

6.- CONCLUSIONES.

7.- BIBLIOGRAFIA.

8.- ANEXOS.

1.- INTRODUCCIÓN.

1.1.- RESUMEN.

A lo largo del Trabajo Final de Carrera, que tiene de título: *“Estudio y evaluación de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuixech”*; se realizará un estudio completo de todos los servicios que presta el Ayuntamiento del municipio para poder obtener una evaluación completa. Mediante los datos obtenidos con la realización de la encuesta se podrá a través de su análisis conocer la satisfacción de los ciudadanos y por lo tanto, realizar las modificaciones pertinentes en los servicios para poder obtener unos servicios excelentes. Ya que no hay que olvidar que en las Administraciones Públicas el objetivo principal tiene que estar relacionado con las necesidades y satisfacción de los ciudadanos. Por lo tanto, podemos decir que los ciudadanos, son un pilar fundamental para las Administraciones Públicas, porque gracias al pago de impuestos, tasas, etc. de los ciudadanos, las Administraciones Públicas pueden financiar los servicios que prestan. Por lo tanto, ya que son los propios ciudadanos, de una forma indirecta los que se hacen cargo de la financiación de los servicios, no tenemos que olvidar que los servicios, en la medida de lo posible, intentarán cumplir las expectativas de los ciudadanos.

Resulta pues interesante para el Ayuntamiento de Albuixech realizar un estudio de calidad de los servicios que presta, porque por una parte, se ofrece al Ayuntamiento un estudio de dichos servicios, y con los resultados obtenidos se pueden modificar estos servicios, o incluso eliminar o ampliar la carta de servicios disponibles. Mediante este estudio, el Ayuntamiento puede saber verdaderamente si sus ciudadanos están o no están satisfechos con los servicios que presta, puesto que se les da la posibilidad de que aporten su opinión personal para poder obtener servicios adecuados a sus necesidades como el pilar fundamental de la Administración Pública. Por otra parte, es un trabajo interesante porque ofrece información detallada sobre los servicios que presta el Ayuntamiento ya que siempre es recomendable conocer los servicios que se tienen a nuestra disposición, puesto que muchas veces disponemos de una cantidad de servicios que no conocemos y en ocasiones no sabemos para qué sirven, pudiendo ser útiles para nosotros.

El trabajo consistiría en describir todos los servicios que se ofrecen, que son los que se señalan a continuación:

- Recaudación: tasas e impuestos, exenciones, reclamaciones contra impuestos.
- Ludoteca: escuelas de invierno y de verano.
- Escoleta.
- Urbanismo: licencias de obras mayores, licencias de obras menores, vados, licencias de autoridad, autorizaciones de vertidos, autorizaciones de vía pública, ordenes de ejecución, ejecuciones subsidiarias de obras, infracciones urbanísticas, declaración de ruinas de edificios, etc.

- Servicios sociales: ayudas a familias.
- Informes de ingeniería eléctrica para instalaciones.
- Escuela de adultos.
- Centro cívico.
- Casa de la música.
- Biblioteca municipal.
- Policía municipal. Contratación administrativa de obras, servicios y suministros.
- Fe pública: actas de reuniones de los órganos colegiados (pleno, órganos de gobierno, juntas, comisiones informativas, decretos y resoluciones, certificados de acuerdos y notificaciones a los interesados).

Una vez definidos todos los servicios ofertados por el Ayuntamiento de Albuixech, se analizarán, y será en este punto en el que conscientemente y de forma objetiva se conocerá si los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuixech son de buena calidad o por el contrario resultan incompatibles con las necesidades de los ciudadanos.

1.2.- OBJETO DEL TFC Y JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS.

El objeto del Trabajo Final de Carrera podemos decir que es analizar los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuixech de forma que nos ayude a mejorar los servicios prestados.

Las asignaturas cursadas durante la licenciatura que están relacionadas con la elaboración del Trabajo Final de Carrera son:

- 1.- Gestión de Calidad.
- 2.- Estadística I y II.
- 3.- Ética de las organizaciones.
- 4.- Información y Documentación Administrativa / Informática Básica, Información y Documentación Administrativa I, Información y Documentación Administrativa II
- 5.- Derecho Administrativo I.
- 6.- Derecho Administrativo II.
- 7.- Teoría Social I y II.
- 8.- Derecho constitucional I y II.
- 9.- Estructuras políticas 7 Administración Pública, Estructuras Políticas / Formas políticas.
- 10.- Gestión Administrativa I, II y III.

La justificación de porque estas asignaturas están relacionadas con la realización del Trabajo Final de Carrera, es la siguiente:

En Gestión de la Calidad estudiamos la política de calidad en las Administraciones Públicas, la Planificación de la calidad en la Administración

Pública, la gestión de la insatisfacción, etc. Por lo tanto es una asignatura importante, ya que el trabajo se basa en el análisis de los servicios que presta una Administración Pública.

Uno de los objetivos principales del TFC es medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuxech. Por lo tanto, Estadística I y Estadística II son necesarias porque en ellas hemos estudiado como obtener datos, como procesarlos y como obtener información relevante de ellos. Por lo tanto, con los datos obtenidos se puede saber verdaderamente que servicios deben de ser revisados.

Ética de las organizaciones nos ayuda a saber qué es lo que realmente tiene que realizar una organización, es decir, cuales son los puntos clave para que una organización funcione correctamente. Ya que hay que señalar que el objetivo del Ayuntamiento de Albuxech, tiene que ser siempre mejorar los servicios que presta a los ciudadanos.

Tanto Información y Documentación Administrativa / Informática Básica como Información Documentación Administrativa I y II, son muy útiles a la hora de realizar el TFC, ya que aportan conocimientos de informática. Por lo tanto, señalar que se utilizaran los conocimientos adquiridos en las asignaturas mencionadas para realizar el TFC, relativas al uso eficiente de la informática. Además, también se han adquirido conocimientos relacionados con las actualizaciones que han tenido las administraciones y mediante estas asignaturas, se conocen estos cambios, cómo se han producido y en que afectan.

La asignatura Derecho Administrativo I ha ayudado a saber quién es el responsable de la prestación del servicio, ya que mediante el Derecho Administrativo I se estudia la actividad administrativa, la responsabilidad administrativa y la organización administrativa.

Por lo que respeta a Derecho administrativo II, decir que en esta asignatura se estudia el Urbanismo y la Legislación Urbanística Valenciana, el planteamiento, las licencias, el Plan General de Ordenación, la Gestión Urbanística, etc. Por lo tanto se señala esta asignatura porque en el TFC el punto 3.4 es Urbanismo, y en él se estudia en profundidad este servicio prestado por el Ayuntamiento de Albuxech.

En el TFC se estudia la calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuxech, y además se tienen en cuenta las necesidades de los ciudadanos. Por lo tanto, si se tienen en cuenta estos aspectos, se debe conocer antes qué problemas afectan a los ciudadanos, permite conocer a la sociedad para la que va a trabajar esta administración.

Tanto en Teoría Social I como en Teoría Social II, se estudian los problemas de la sociedad global, los cambios sociales y la metodología de la investigación social, los métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social. Las asignaturas Derecho Constitucional I y II proporcionan

nociones básicas del derecho. En ellas se estudia el poder y la organización local.

Estructuras políticas / Administración Pública y Estructuras políticas / Formas Políticas, son asignaturas fundamentales para conocer la administración pública, sus estructuras, la forma de gobierno. En ellas se estudia el poder y la organización local, las relaciones entre administraciones y el sistema político español.

Por último, en las asignaturas de Gestión Administrativa I, II y III, se estudia el funcionamiento de la Administración Pública, y coinciden con la necesidad de cambio, de modernización de la administración, mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública, en definitiva, conseguir una administración de calidad, que es lo que queremos conseguir con el análisis que se efectúa de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuxech.

1.3.- OBJETIVOS.

Mediante el estudio y evaluación de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuxech, se pretende saber cómo funcionan los principales servicios que presta el Ayuntamiento y además saber la opinión de los ciudadanos, ya que no se debe de olvidar que la opinión de los ciudadanos para las Administraciones Públicas es muy importante.

Se realizarán una serie de encuestas a los ciudadanos para que ellos puedan ayudar. Su opinión ayudará a conseguir unos servicios mejores. Su opinión es muy importante, porque es bueno saber lo que verdaderamente piensas para hacer modificaciones en caso de que se estime oportuno.

Se puede decir que el principal objetivo del Trabajo Final de Carrera es obtener un análisis de los servicios que presta el Ayuntamiento de Albuxech y si se encuentra alguna incompatibilidad con las necesidades básicas de los ciudadanos, se recomendará al Ayuntamiento que realice los cambios oportunos para modificarlo. En el caso de que no se analizaran los servicios no se sabría las ventajas e inconvenientes que pueden tener. Y además, hay que tener en cuenta que con el tiempo los servicios han ido actualizándose y eso es un tema importante porque puede ocasionar problemas para los ciudadanos en el sentido que los trámites que tengan que hacer les sean desconocidos.

2.- ANTECEDENTES.

2.1.- AYUNTAMIENTO DE ALBUIXECH.

2.1.1.- HISTORIA

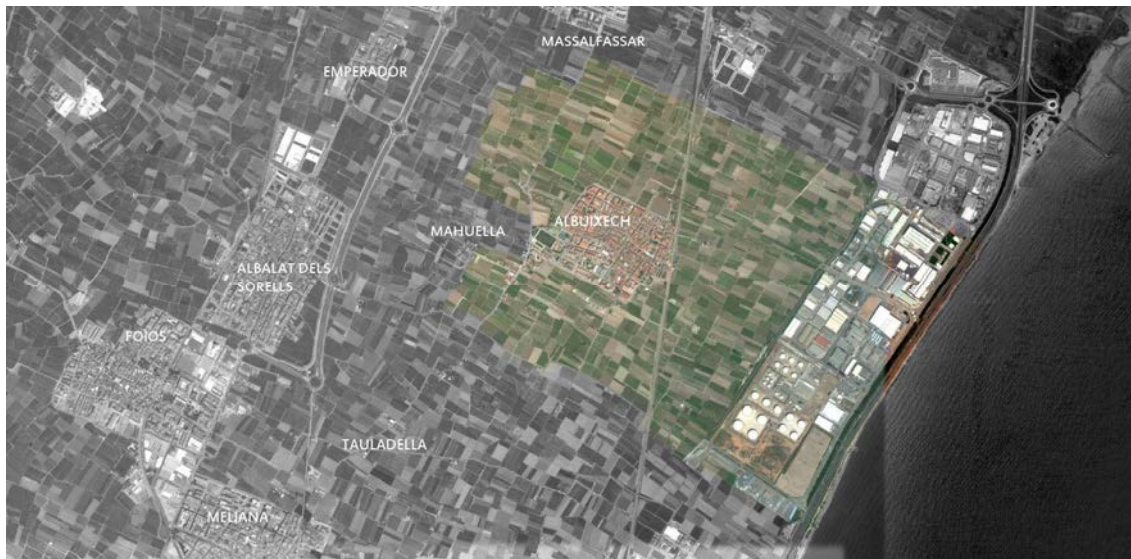


Imagen 1. Página web ayuntamiento de Albuixech.

La historia de Albuixech tiene su punto de partida en el Llibre de Repartiment, en la Edad Media, en el cual el rey Jaime I concede a J. Periç de Pavia *“milles, III jovatas in alquería d’Albutxech, in vineasvelpeciasquanmagisvoluerit, et domos in dacta alquería, et domos in Valentia. X Kalendas octubris”*. En el siglo XV, el municipio de Albuixech se relaciona con el Monasterio de la Valdigna, por tener propiedades en el municipio monjes pertenecientes a dicho monasterio. Además, en 1426 se referencia el municipio de Albuixech en el informe del vicarioi del obispo de Valencia, Miquel Molsós, en el cual se recoge los días que se oficia misa en el municipio.

En 1788 se recoge una compraventa entre la Real Cofradía de San Narciso y de Nuestra Señora de Albuixech, representada por el clavario Carmelo Miralles, propietario de la casa situada en la calle Ballederos, y el Real General y Militar Hospital de Valencia, comprador del inmueble, con el beneplácito del párroco de la localidad. En 1797, Antonio José de Cavanilles escribe la obra *“Observaciones sobre la historia natural, geografía, agricultura, población y frutos del reino de Valencia”* en el cual, describe a Albuixech como el territorio estrecho de norte a sur situado entre El Puig y el barranco del Carraixet, con una población en torno a los 110 vecinos, siendo la agricultura su principal actividad económica.

De acuerdo con la obra de Pascual Madoz, *“Diccionario geográfico-estadístico-histórico de España y sus posesiones de ultramar”* que data del año 1850, Albuixech era un municipio con 150 casas derramadas por el término en casa de labor, sirviéndose sus moradores de aguas de fuente de buena

calidad, cuenta con ayuntamiento, y dos escuelas, para cada uno de los sexos construida gracias a las limosnas de vecindario. Las tierras del término municipal comprendían 700 cahizadas de las que 600 estaban en cultivo, no siendo la actividad industrial muy significativa y su producción se destinaba al consumo local.

2.1.2.- ACTUALIDAD.

Hoy en día, Albuixech es un municipio de la provincia de Valencia, ubicado en la comarca de l'Horta Nord, a 9 kilómetros de la capital, tiene una superficie de 4'54 km² y una población de 3.988 habitantes. El término municipal linda al norte con los municipios de Museros y Massalfassar, al sur con Albalat dels Sorells, al oeste se encuentran los términos municipales de Albalat dels Sorells y Mahuella, pedanía dependiente de Valencia, y al este con el Mar Mediterráneo. El municipio pertenece al Partido Judicial de Massamagrell, y entre las entidades supramunicipales a las que pertenece, cabe destacar la Mancomunitat de l'Horta Nord.

De acuerdo con el artículo 179.1 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General (LOREG), el Ayuntamiento de Albuixech está formado por 11 concejales de acuerdo con los 3.988 residentes empadronados en el municipio. Tras las últimas elecciones, celebradas en Mayo de 2011 los resultados dibujaron la siguiente distribución: 5 concejales pertenecientes al Partido Socialista Obrero Español (PSOE), otros 5 al Partido Popular (PP) y 1 a Compromís per Albuixech: Coalició Municipal Compromís (C. M. Compromís).

La organización del Ayuntamiento de Albuixech sigue, como todos los municipios, la prevista en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), concretamente en los artículos 19 a 24, desarrollados por el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales (R.O.F.). Conforme a la citada regulación, el Alcalde, los Tenientes de Alcalde, el Pleno y la Comisión Especial de Cuentas existen en todos los ayuntamientos, también en el Ayuntamiento de Albuixech. El Alcalde recae en la persona de D. José Vicente Andreu Castelló, que así fue elegido en la sesión constitutiva de la Corporación celebrada en fecha 11 de Junio de 2011, en concordancia con el artículo 196 LOREG, encabezaba la candidatura del PSOE y fue elegido por mayoría absoluta al contar con el apoyo del concejal de C.M. Compromís. El cual tiene sus competencias recogidas en los artículos 40 a 45, permitiendo que éstas puedan ser delegadas en otros órganos, salvo las expresamente prohibidas por la ley.

En la misma sesión constitutiva, previamente a la elección del Alcalde se constituyó el Pleno de la Corporación, que de acuerdo con el resultado electoral, queda formado por parte de la candidatura del PSOE por: D. José Vicente Andreu Castelló, Dña. María Pilar Ruiz Bueno, D. Pedro Navalón Martínez, Dña. Carmen Milla Ruiz y D. Vicente Sales Inglés; por parte de la candidatura del PP: D. José Alcacer García, Dña. Purificación Martí Fenollosa, D. Bautista García Díaz, Dña. María Luisa Bueno Gil y D. Manuel Gil San

Pedro; y por último, por parte de la candidatura de C. M. Compromís: D. Josep Vicent Bort Bono. El Pleno tiene atribuida las funciones enumeradas en el artículo 22 LRBRL y artículos 49 a 51 R.O.F., pudiendo delegar algunas de ellas excepto las materias prohibidas recogidas en la ley.

El nombramiento de Tenientes de Alcalde se hizo por Decreto de 15 de Junio de 2011, dándose cuenta al Pleno en sesión ordinaria de fecha de 28 de Junio de 2011, publicado en el BOP de Valencia nº 159 de fecha 7 de Julio de 2011, por el que se nombra como Primer Teniente de Alcalde a D. Josep Vicent Bort Bono, como Segundo Teniente de Alcalde a Dña. María Pilar Ruiz Bueno, y como Tercer Teniente de Alcalde a D. Pedro Navalón Martínez, estos tienen reguladas sus funciones en los artículos 46 a 48 R.O.F. Respecto a la Comisión Especial de Cuentas, tiene como función determinar los puntos que contendrá el Orden del Día de cada Pleno en todo aquello que tenga relación con los Servicios de Intervención.

En relación con los órganos que la LRBRL no impone su obligatoriedad a los municipios inferiores a 5.000 habitantes, como es el caso de Albuixech, esta Corporación ha optado por crear la Junta de Gobierno Local y la Comisión Informativa, prevista en el artículo 20.1 LRBRL, apartados b y c respectivamente. La Junta de Gobierno Local, desarrollada en los artículos 52 y 53 R.O.F., tiene como competencias las atribuidas al Alcalde, siempre que éste las delegue en dicho órgano. Por lo que hace a la Comisión Informativa, desarrollada en los artículos 123 a 126 del R.O.F., ésta tiene como función el conocimiento de modo previo de los asuntos que van a ser tratados en el Pleno, estando integrado de manera proporcional al Pleno del Ayuntamiento, así en el Ayuntamiento de Albuixech se compone por 2 concejales del PSOE, dos concejales del PP y el concejal de C. M. Compromís.

En base al artículo 21.3 LRBRL y 120 y 121 R.O.F. el Alcalde estableció por Decreto de 16 de Junio de 2011, dando cuenta del mismo al Pleno en sesión ordinaria de fecha de 28 de Junio del actual y publicándose en el BOP de Valencia nº 157 de fecha 7 de Julio de 2011, la división en áreas del Ayuntamiento delegando funciones respectivas a cada área a un concejal. En base a la citada resolución, el Ayuntamiento quedo dividido en áreas del siguiente modo:

- RECURSOS INTERNOS, en la que queda comprendida: hacienda, contratación, obras municipales y servicio municipal de mantenimiento. Atribuyendo esta área a D. Pedro Navalón Martínez.
- EDUCACIÓN, CULTURA Y PERSONAL, dentro de la cual se encuentra: personal municipal, educación, cultura, servicio municipal de limpieza y normalización lingüística. Esta área está delegada a favor de Dña. María Pilar Ruiz Bueno.
- SEGURIDAD Y SALUD, siendo el comercio, la integración social y la salud su distribución interna, el Alcalde ha delegado esta área a Dña. Carmen Milla Ruiz.

- FIESTAS, DEPORTE Y JUVENTUD, las funciones han sido delegadas a D. Vicente Sales Inglés.
- SERVICIOS A LAS PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, que incluye infancia, igualdad, mayores y participación ciudadana.
- URBANISMO Y SOSTENIBILIDAD, dentro de esta área se incluye urbanismo, medio ambiente y agricultura, ostentando D. Josep Vicent Bort Bono la delegación de esta área y la anterior.

En cuanto a la estructura administrativa del Ayuntamiento, teniendo en cuenta el presupuesto para el año vigente, la Corporación cuenta con 21 funcionarios, 33 trabajadores en calidad de personal laboral y otros 6 en calidad de personal laboral no permanente. Dentro de todos estos empleados públicos, se encuentran entre otros los trabajadores del propio edificio del Ayuntamiento, de la Escuela Pública de Adultos, de la Escuela Infantil, la brigada de obras y la brigada de limpieza.

2.1.2.1.- ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

Si se echa la vista atrás y se ven los cambios que ha sufrido el municipio de Albuixech, se puede decir que es un municipio que ha ido creciendo poco a poco. Con el paso del tiempo se ha ido produciendo una evolución, tanto demográficamente, económicamente, políticamente, etc. Por lo tanto, en esta situación podemos señalar que todo cambio es bueno y productivo para el municipio.

Por lo que respecta a la actividad económica del municipio podemos decir que ha experimentado grandes cambios en los últimos años. Así, Albuixech representa el 3.2% de los trabajadores de toda la región de l’Horta Nord. Gracias, en gran parte, a la ubicación del Polígono Industrial del Mediterráneo, la especialización laboral del pueblo está muy encaminada a la industria; de hecho, más de la mitad de los trabajos de Albuixech están íntimamente relacionados con el sector industrial. El 53% de especialización industrial registrada en el pueblo contrasta con el 24% de media que hay en la comarca.

En cuanto a las ramas productivas de esta especialización hay que destacar que la mayor parte de las actividades están vinculadas a materiales de transporte, alimentación y plásticos. En este sentido, la presencia del Polígono Industrial del Mediterráneo tiene una gran influencia, tanto en el sector industrial como en las actividades de carácter terciario de transporte, comunicaciones o almacenamiento.

Dejando aparte las innumerables actividades que promueve la existencia tan próxima del polígono y, con una actividad del sector construcción no demasiado desarrollada (tan sólo un 5% del trabajo en el pueblo), destacan tanto las actividades de investigación y desarrollo (I+D) como las de cariz informático. Así, el sector terciario, aunque a la sombra del industrial a primera vista, también tiene su importancia dentro del desarrollo económico de Albuixech.

Por lo que respecta al sector servicios, las actividades con más peso dentro de la estructura económica del pueblo son el transporte y la hostelería. Además, durante los últimos cinco años, Albuixech ha experimentado un gran avance en cuanto al crecimiento del comercio, especialmente el mayorista.

En un segundo lugar, haremos referencia a la política.

Lista de alcaldes desde las elecciones democráticas de 1979		
Mandato	Nombre del alcalde	Partido político
1979–1983	Luis Helenio Juanes Requena	UCD
1983–1987	Ramón Gimeno Tamarit	PSPV-PSOE
1987–1991	Ramón Gimeno Tamarit	PSPV-PSOE
1991–1995	Ramón Gimeno Tamarit	IPA
1995–1999	Mariano Tamarit Lleyda	PP
1999–2003	Mariano Tamarit Lleyda	PP
2003–2007	Mariano Tamarit Lleyda	PP
2007–2011	Jose Vicente Andreu Castelló	PSPV-PSOE
2011–	Jose Vicente Andreu Castelló	PSPV-PSOE

Tabla 1. Elaboración propia.

Con la información de la tabla 1 se puede decir que se han producido unos cambios en los partidos políticos a lo largo de la historia, y esto de una forma indirecta, nos puede explicar la evolución que ha sufrido el municipio y el porqué de los cambios, según el momento vivido.

Respecto a la demografía, como se ha dicho anteriormente, ha sufrido una gran evolución, ya que la villa quedó despoblada en 1610, pero su recuperación fue rápida. En 1794 tenía más de 400 habitantes, población que fue aumentando paulatinamente hasta los 1.158 de 1877 y que ha seguido creciendo a un ritmo sostenido. Y a fecha de 2013 cuenta con una población de 3.998 habitantes.

Por lo tanto, podemos decir que la situación actual del municipio de Albuixech, en comparación con el pasado, es buena, ya que con el paso del tiempo ha ido realizando una serie de cambios que son buenos para el propio municipio y en especial para sus ciudadanos.

2.1.3.- ORGANIGRAMA

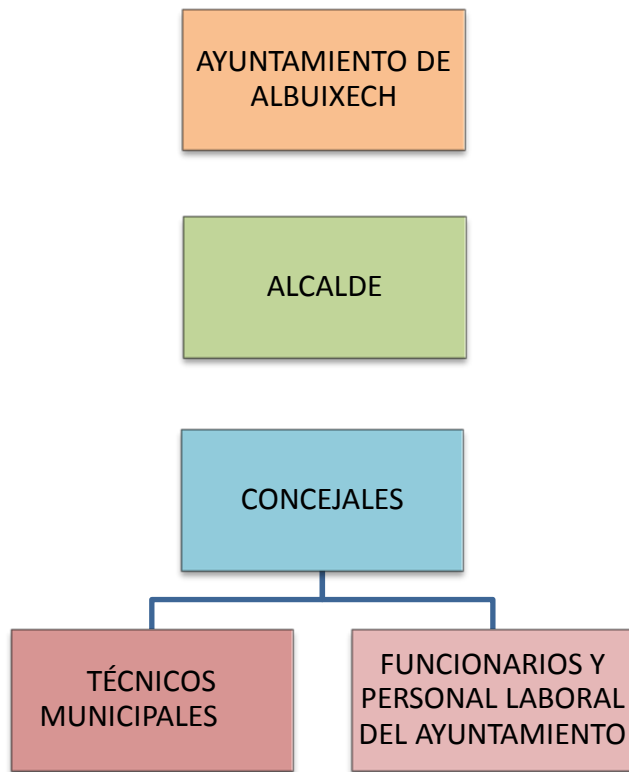


Imagen 2. Elaboración propia

Alcalde:

- José Vicente Andreu Castelló

Concejales:

- **Urbanismo y Sostenibilidad:** Josep Bort
- **Participación y Servicios Sociales:** Josep Bort
- **Educación y Cultura:** M^a Pilar Ruiz
- **Fiestas, Deporte y Agricultura:** Vicente Sales
- **Sanidad y Salud:** Carmen Milla
- **Recursos Internos:** Pedro Navalón

Técnicos municipales:

- **Aparejadora:** Celeste Giménez
- **Arquitecto:** J. Navarro
- **Ingeniero:** Manuel Nebot
- **Asesor:** Cristóbal Sirera

Funcionarios y personal laboral del ayuntamiento:

- **Secretario:** José Enrique Trasancos
- **Vicesecretaria:** M^a Eugenia Hernández
- **Intervención y Contabilidad:** M^a José Ramón
- **Secretaría y Contratación:** Amparo Andreu
- **Tributos:** Julián Vecina
- **Administrativa de urbanismo:** Carmina Sánchez
- **Agente de empleo y Desarrollo Local (ADL):** Pilar Alonso
- **Servicios Sociales:** Pepa Forner
- **Juzgado:** Julián Vecina
- **Recepción:** Amparo Garibo, Débora Ramón
- **Registro:** M^a Carmen Ruiz
- **Gestor sociocultural:** *trabajador temporal*
- **Informadora juvenil:** *trabajador temporal*

2.1.3.1. QUIEN CREA EL SERVICIO

En este apartado, para hablar de quien crea el servicio, se fija el centro en el CAPÍTULO III Competencias, de la LEY BÁSICA DEL RÉGIMEN LOCAL referenciada en el anexo 7.1

Atendiendo a dicha normativa, se puede destacar que el Ayuntamiento de Albuixech al ser una entidad muy eficiente, además de prestar los servicios mínimos requeridos por esta Ley, presta una serie de servicios que por Ley, no

tendría la obligación de prestarlos, ya que al ser un municipio inferior a los 5.000 habitantes, bastaría, con que ofreciera los servicios mínimos.

Por lo tanto, se puede decir que los servicios que presta el Ayuntamiento de Albuxech, son creados por la propia entidad, por la necesidad de tener que dar una serie de servicios mínimos que cubra la necesidades de los ciudadanos, y por otra parte ofrece los servicios adecuados para ser una entidad eficiente para los ciudadanos.

2.1.3.2.- QUIEN PRESTA EL SERVICIO.

Para poder decir quién presta el servicio, se hará mención a la LEY BÁSICA DEL RÉGIMEN LOCAL, exclusivamente el Título VII, el cual habla del personal al servicio de las entidades locales, citada en el anexo 7.2. Que es lo que se necesita para saber las clases de personal que está al servicio de las entidades locales, es decir los que se ocupan de prestar los servicios.

Por otra parte, se menciona el Título II. Clases de personal al servicio de las Administraciones Públicas, de la LEY 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público referenciada en el anexo 7.3.

De los servicios destacados y que son ofrecidos por el Ayuntamiento de Albuxech, a continuación se dirá, quien se encarga de prestar dichos servicios y también el tipo de empleado público que lo presta, en la tabla 2.

SERVICIOS PRESTADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE ALBUIXECH	RESPONSABLE DEL SERVICIO	TIPO DE EMPLEADO PÚBLICO
Recaudación	Julián Vecina	Funcionario administrativo
Ludoteca	Vanessa Alarcón (coordinadora)	Personal laboral
Escoleta	María Fortea (directora)	Personal laboral
Urbanismo	Carmina Sánchez	Funcionario administrativo
Servicios sociales	Josefa Forner	Personal de la mancomunidad
Informes de ingeniería eléctrica para instalaciones	Manuel Nebot	Ingeniero Técnico municipal
Escuela de adultos	Irene Sanjeronimo	Personal laboral

Centro cívico	Ayuntamiento de Albuixech	
Casa de la música	Ayuntamiento de Albuixech	
Biblioteca municipal	Luís María	Técnico auxiliar de biblioteca funcionario
Policía municipal	M ^a José Gil	Funcionario
Contratación administrativa de obras, servicios y suministros	Amparo Andreu	Funcionario Administrativo
Fe pública	José Trasancos M ^a Eugenia Hernández	Funcionario con habilitación de carácter estatal

Tabla 2. Elaboración propia.

3.- SERVICIOS PRESTADOS.

3.1.- RECAUDACION.

3.1.1.- DEFINICIÓN



Imagen 3. Imágenes de Google.

Uno de los departamentos fundamentales en cualquier Ayuntamiento, es el de Gestión Tributaria y Recaudatoria, puesto que una buena gestión del mismo, junto con el de Intervención y Tesorería, lleva a que el Ayuntamiento disponga de los recursos necesarios para afrontar los gastos. Debe distinguirse entre gestión tributaria y gestión recaudatoria, puesto que para que la segunda funcione bien ha de haberse realizado con éxito la primera; la gestión tributaria consiste en generar los impuestos y tasas correspondientes y la segunda se ocupa únicamente de su recaudación, bien en período voluntario, o bien, si no se hace en ese momento, en el período ejecutivo. Estas tareas pueden delegarse en otras instituciones, como la Diputación, o en manos privadas, como los recaudadores privados. En el caso concreto del Ayuntamiento de Albuxech tiene firmado un convenio con la Diputación por el cual le cede a la segunda ambas gestiones por completo para los siguientes tributos: Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos (IBIU), Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústicos (IBIR) y el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE). La gestión recaudatoria, pero sólo la ejecutiva, en virtud de dicho convenio, el Ayuntamiento se la cede a la Diputación para el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), Infracciones del código de circulación y Tasas refundidas; en el resto de tributos ambas gestiones corresponden al Ayuntamiento.

A continuación, desarrollaremos los diversos impuestos, tasas y plusvalías que se llevan a cabo en el Ayuntamiento de Albuxech.

3.1.2.- IMPUESTOS:

3.1.2.1.- IMPUESTO SOBRE VEHICULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA (IVTM):

El impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) es un impuesto real, directo y objetivo, de titularidad municipal y de exacción obligatoria que se encuentra en los artículos 92 a 99 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLRHL).

La gestión de este impuesto también fue modificada por la Ley 36/2006, de 29 de noviembre, de Medidas para la Prevención del Fraude Fiscal, que estableció una serie de salvaguardias a efectos de justificación de pago del mismo.

El hecho imponible está constituido por la titularidad de los vehículos de tracción mecánica aptos para circular por las vías públicas, cualquiera que sea su clase y categoría. Así, los elementos que determinan la sujeción al impuesto son:

1. Ser titular de ese tipo de vehículos. La titularidad es ostentada por la persona cuyo nombre figure en el permiso de circulación del vehículo.
2. Que se trate de vehículos de tracción mecánica aptos para circular por las vías públicas.
3. Se considera vehículo apto para la circulación el que hubiere sido matriculado en los registros públicos correspondientes y mientras no haya causado baja en éstos. También se consideran aptos, aunque no consten en ningún registro, los vehículos provistos de permisos temporales de circulación o de matrícula turística.

El TRLRHL establece dos supuestos de no sujeción al IVTM:

1. Los vehículos que, habiendo sido dados de baja en los registros por antigüedad de su modelo, puedan ser autorizados para circular excepcionalmente con ocasión de exhibiciones, certámenes o carreras limitadas a los de esta naturaleza.
2. Los remolques y semirremolques arrastrados por vehículos de tracción mecánica cuya carga útil no sea superior a 750 kilogramos.

De conformidad con lo previsto en el TRLRHL, podemos decir que están exentos:

1. Los vehículos oficiales del Estado, comunidades autónomas y entidades locales adscritos a la defensa nacional o a la seguridad ciudadana.
2. Los vehículos de representaciones diplomáticas, oficinas consulares, agentes diplomáticos y funcionarios consulares de carrera acreditados en España que sean súbditos de los respectivos países, externamente identificados y a condición de reciprocidad en su extensión y grado.

3. Los vehículos de los organismos internacionales con sede u oficina en España y de sus funcionarios o miembros con estatuto diplomático.
4. Los vehículos respecto de los cuales así se derive de lo dispuesto en tratados o convenios internacionales.
5. Las ambulancias y demás vehículos directamente destinados a la asistencia sanitaria o al traslado de heridos o enfermos.
6. Los vehículos para personas de movilidad reducida y los vehículos matriculados a nombre de minusválidos para su uso exclusivo, en tanto se mantengan dichas circunstancias, ya sean conducidos por personas con discapacidad o destinados a su transporte. Se consideran personas con minusvalía a quienes tengan esta condición legal en grado igual o superior al 33%.
7. Los autobuses, microbuses y demás vehículos destinados o adscritos al servicio de transporte público urbano, siempre que tengan una capacidad que exceda de nueve plazas, incluida la del conductor.
8. Los tractores, remolques, semirremolques y maquinaria provistos de Cartilla de Inspección Agrícola.

Las exenciones señaladas en los puntos último y antepenúltimo son de naturaleza rogada, debido a que los interesados deberán instar su concesión indicando las características del vehículo, su matrícula y la causa del beneficio.

3.1.2.2.- IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES:

El Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) es un tributo directo de carácter real, de titularidad municipal y exacción obligatoria que grava el valor catastral de los bienes inmuebles en los términos establecidos en los artículos 60 a 77 del TRLRHL. Se trata de un impuesto de devengo periódico y de gestión compartida con la Administración del Estado.

La regulación de este impuesto fue la que más modificaciones sufrió por la reforma fiscal que entró en vigor el pasado 1 de enero de 2007, mediante la que se introdujo una serie de medidas y cautelas en su mayoría dirigidas a la gestión catastral. A través de la Ley 36/2006 de 29 de noviembre de Medidas para la Prevención del Fraude Fiscal, se atribuyó a los ayuntamientos la facultad de exigir la presentación de la declaración catastral de nueva construcción para la tramitación del procedimiento de concesión de la licencia que autorice la primera ocupación de los inmuebles, y fue modificado el régimen de base liquidable y de bonificación de determinados inmuebles en el IBI.

El hecho imponible está constituido por la titularidad de alguno de los siguientes derechos sobre los bienes inmuebles urbanos, rústicos y de características especiales:

1. De una concesión administrativa sobre los propios inmuebles o sobre los servicios públicos a que se hallen afectos.
2. De un derecho real de superficie.
3. De un derecho real de usufructo.
4. Del derecho de propiedad

3.1.2.3.- IMPUESTO SOBRE INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA (PLUSVALÍAS):

Constituye el hecho imponible del impuesto el incremento del valor que experimenten los terrenos de naturaleza urbana y que se ponga de manifiesto a consecuencia de la transmisión de su propiedad por cualquier título o de la constitución o transmisión de cualquier derecho real de goce, limitativo del dominio, sobre los referidos bienes.

Podrá consistir en:

- a) Negocio jurídico “mortis causa”.
- b) Declaración formal de herederos “ab intestato”.
- c) Negocio jurídico “inter vivos”, sea de carácter oneroso o gratuito.
- d) Enajenación en subasta pública.
- e) Expropiación forzosa.

3.1.2.4.- IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS (I.C.I.O):

El hecho imponible del ICIO está constituido por la realización, dentro del término municipal, de cualquier construcción, instalación u obra para la que se exija la obtención de la correspondiente licencia urbanística, se haya obtenido o no dicha licencia, siempre que su expedición corresponda al Ayuntamiento de la imposición.

Lo trascendente es la necesidad de licencia para la realización de la construcción, instalación u obra que se va a ejecutar, con independencia de su obtención.

A los efectos de la delimitación del hecho imponible, cabe precisar que no suponen la realización del hecho imponible del impuesto:

- Los movimientos de tierras propios de la actividad minera y de la extracción de piedra.
- Las obras de interés público extraordinario.
- Las construcciones de presas.
- Las obras de reforma de instalaciones industriales.
- Estudios geotécnicos, anteproyectos, proyectos y trabajos de replanteo en sí mismos y aisladamente considerados.
- Subastas para la enajenación de parcelas de propiedad municipal en las que el adjudicatario queda obligado a edificar de acuerdo con un programa y proyecto de obras previamente elaborado y aprobado por el propio Ayuntamiento.
- Obras realizadas por virtud de orden de ejecución dictada por el Ayuntamiento, en uso de sus facultades en materia de ordenación y disciplina urbanística.
- Transmisión o caducidad de la licencia de obras o urbanística.
- Proyectos de urbanización aprobados por los ayuntamientos.

3.1.3.-TASAS:

Los ayuntamientos podrán establecer y exigir tasas por la prestación de servicios o la realización de actividades de su competencia y por la utilización privativa o el aprovechamiento especial de los bienes del dominio público municipal.

3.1.3.1.- TASA POR OCUPACIÓN DE VIA PÚBLICA:

El ayuntamiento de Albuxech establece la tasa por ocupación de vía pública mediante ordenanza con las facultades que le confieren los artículos 106 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y 57 del Real Decreto Legislativo 2/ 2004, de 5 de marzo Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 15 a 19 del mismo.

La ocupación del dominio público como consecuencia de la realización de obras y servicios mediante andamios, vallas, cerramientos, contenedores, sacos de escombros, silos de mortero seco, acopio de materiales de construcción, reservas de espacio circunstanciales para carga y descarga de materiales, grúas torre, cortes de calle, puntales y otros medios auxiliares de las obras requieren Licencia de ocupación de la vía pública distinta e independiente de la Licencia Municipal de obras la cual será expedida previo pago de las correspondientes tasas establecidas en las Ordenanzas fiscales.

3.1.3.2.- TASA VENTA AMBULANTE:

Se encuentra entre los supuestos de ocupación de vía pública.

Constituye el hecho imponible de la tasa la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local, consistente en puestos, barracas, casetas de venta, espectáculos o atracciones, industrias callejeras ambulantes y rodaje cinematográfico, previsto en la letra n) del apartado 3 del artículo 20 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (L.R.H.L).

Son sujetos pasivos contribuyentes las personas físicas y jurídicas, así como las entidades a que se refiere el artículo 33 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria (L.G.T.) que disfruten, utilicen o aprovechen el dominio público local objeto de esta tasa, consistente en puestos, barracas, casetas de venta, espectáculos o atracciones, industrias callejeras ambulantes y rodaje cinematográfico.

3.1.3.3.- TASA ESCUELA INFANTIL:

Constituye el hecho imponible de la tasa la prestación del servicio de la escuela infantil municipal, de conformidad con el artículo 20. 4 ñ) Real Decreto Legislativo 2/ 2004 de 5 de marzo por la que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Los contribuyentes son los padres o quienes ejerzan la patria potestad sobre los niños a los que se presta el servicio de la Escuela Infantil Municipal de Albuixech.

En el momento de formalizar la matrícula se abonará, en concepto de inscripción y de gasto de material, la cantidad de 20 €.

La cuantía de la cuota mensual varía dependiendo de la edad de los niños.

La directora de la escuela infantil pone a disposición del ayuntamiento mensualmente una relación de los niños que han hecho uso de la escuela infantil y del comedor.

Por lo que para la liquidación de esta tasa se emiten mensualmente padrones nuevos, sobre los del mes anterior.

Dentro de la escuela infantil nos encontramos con una tasa por el uso de la misma y otra por los servicios del comedor infantil.

El comedor puede ser de carácter mensual o abonarse la cantidad de 6 € por día suelto.

3.1.3.4.- TASA DE LA LUDOTECA:

Constituye el hecho imponible la prestación del servicio público y realización de actividad administrativa relativa al servicio de la Ludoteca.

Mismo procedimiento que el anterior para la tasa por el uso de la Ludoteca, también implica la emisión de un nuevo padrón, donde se diferencia el uso fijo del discontinuo y las mañanas de las tardes. Ambas tareas no tienen ninguna dificultad pero si son costosas y más si se han de compaginar con la atención al público, que obliga a parar y a volver a empezar.

3.1.3.5.- TASA DE VADOS:

Se entiende por vado la parte rebajada del bordillo en la vía pública. Espacio modificado en la acera que se destina al libre acceso de vehículos a locales o fincas situadas frente al mismo.

La tasa de vados de recauda mediante la elaboración y posterior puesta al cobro de un padrón periódico.

Grava la entrada y salida de vehículos a través de las aceras y vías públicas, a garajes, aparcamientos, naves industriales o locales, aunque no se hubiese obtenido la correspondiente autorización para ello.

La correspondiente autorización se concederá al solicitante de la misma, según las condiciones establecidas en la Ordenanza reguladora correspondiente.

Las placas indicativas de la licencia serán facilitadas por el Ayuntamiento o empresa concertada.

Normalmente el propietario del vado no puede aparcar en él, ya que el fin del vado es la entrada a la finca, pero en el municipio de Abuixech, se autoriza al propietario del vado el estacionamiento de sus vehículos y para ello les facilita una tarjeta que deben colocar visiblemente en el interior del vehículo cuando éste se encuentre estacionado en el vado. De esta manera el estacionamiento está permitido.

3.1.3.6.- TASA BASURA:

La Tasa de Basura es una tasa de recepción obligatoria, esto quiere decir que hay que abonarla independientemente de que se esté residiendo o no en la vivienda.

3.1.3.7.- LIQUIDACIÓN DE LAS LICENCIAS DE OBRAS:

Constituye el hecho imponible del impuesto, la realización, dentro del término municipal, de cualquier construcción, instalación u obra para la que se exija obtención de la correspondiente licencia de obra urbanística, se haya obtenido o no dicha licencia, siempre que su expedición corresponda Al municipio de Albuixech.

Las construcciones, instalaciones u obras a que se refiere el apartado anterior, podrán consistir en:

- a) Obras de construcción de edificaciones e instalaciones de todas clases de nueva planta.
- b) Obras de demolición
- c) Obras de edificios, tanto aquellas que modifiquen su disposición interior como su aspecto exterior.
- d) Alineaciones y rasantes.
- e) Obras de fontanería y alcantarillado.
- f) Obras en cementerios.
- g) Vallados
- h) Superficie de carteles.
- i) Ocupación de vía pública, andamios y contenedores.
- j) Apertura de zanjas (fianza).
- k) Cualesquiera otras construcciones, instalaciones u obras que requieran licencia de obra o urbanística.

Las obras pueden ser de dos tipos:

- Obra mayor
- Obra menor

- a) Obras mayores: Son aquéllas para las que se requiere la elaboración y aprobación de proyecto técnico.

- b) Obras menores: Se trata de obras menos complejas, obras en una vivienda por ejemplo.

Ambas precisan de Informe Técnico pero en el caso de la Obra Mayor además es necesario un proyecto visado por el colegio de arquitectos. Ambas se liquidan por la base imponible, es decir por el importe que se refleja en el presupuesto.

3.1.3.8.- LICENCIA PRIMERA OCUPACIÓN:

Es lo que antes recibía el nombre de cedula de habitabilidad. La licencia de primera ocupación constituye uno de los principales trámites previos a la entrega final de una vivienda. Garantiza que ésta es perfectamente habitable y sus instalaciones son aptas para su uso, es decir, esta licencia constata que la obra reúne las condiciones de solidez estructural, salubridad y uso necesarias para su habitabilidad.

Una vez terminadas las obras el interesado, presenta el certificado de dirección de obra. Lo habitual es que un técnico del ayuntamiento realice una visita a la obra y lleve a cabo la inspección oportuna, con el fin de comprobar que la edificación se ajusta al proyecto original. Entonces, emitirá los informes correspondientes y se tramitará la licencia.

La licencia de primera ocupación es de obligado cumplimiento para todos los edificios de obra nueva o aquellos que sufran una modificación significativa.

3.2.- LUDOTECA.

3.2.1.- DEFINICIÓN



Imagen 4. Imágenes Google.

A continuación se detalla la ludoteca, que es uno de los servicios que presta el ayuntamiento de Albuixech.

En primer lugar se dará una definición de ludoteca, para saber de qué trata este servicio prestado, incluyendo las funciones y los objetivos de esta.

Una primera definición de ludoteca, podría ser, <<Lugar en el que el niño puede obtener juguetes en régimen de préstamo y en donde puede jugar por mediación directa del juguete, con la posibilidad de ayuda de un ludotecario/a o animador infantil. >>

Las ludotecas son instituciones recreativo-culturales especialmente pensadas para los niños y adolescentes, que tienen como primera misión desarrollar la personalidad a través del juego principalmente.

Para ello, los monitores posibilitan, favorecen y estimulan el juego infantil, ofreciendo a los niños tantos elementos materiales como orientaciones, ayudas y compañía que requieran para jugar. Estas pueden ser instituciones independientes, estar en centros de animación, escuelas, bibliotecas, casas de cultura, y otras instituciones socio- culturales.

La animación socio-cultural es un método de intervención de practica social dirigida a dinamizar, promover la construcción personal, grupal y comunitaria de la sociedad en general mediante la participación social.

Las ludotecas aparecen como una respuesta posible a las necesidades de la sociedad actual tales como: laborales, sociales... A través de estas, se establecen nuevas relaciones que permiten crear lazos entre personas diferentes. La ludoteca, por tanto, puede ayudar a todo un barrio o comunidad a revivir y promover la participación, por eso guarda relación con la animación socio-cultural. En cierta manera, constituye un lugar de animación en la vida de la sociedad.

Las funciones de la ludoteca son:

- Función pedagógica.
- Función social.
- Función comunitaria.
- Función comunicativa.
- Función de animación del barrio.

Los objetivos generales de la ludoteca son:

- ✗ Servir como recurso educativo a la comunidad.
- ✗ Aumentar la comunicación y mejorar las relaciones entre los niños y con los adultos.
- ✗ Desarrollar valores de cooperación, colaboración, responsabilidad, ayuda, respeto...
- ✗ Consolidar conceptos, procedimientos y actitudes que se han trabajado en las aulas a lo largo del curso escolar: rutinas de comportamiento, hábitos saludables, respeto de las normas etc.
- ✗ Realizar actividades que fomenten y favorezcan la integración de diferentes culturas, sexos y/o religiones.
- ✗ Fomentar la motivación personal, desarrollando las capacidades artísticas y creativas de cada participante.
- ✗ Identificar los propios sentimientos, emociones, necesidades, y comunicarlos a los demás.
- ✗ Desarrollar la capacidad de empatía.
- ✗ Desarrollar la capacidad de iniciativa y autoconfianza.
- ✗ Fomentar la autonomía personal y la sociabilidad.
- ✗ Desarrollar hábitos que favorezcan una adecuación a la maduración personal del niño/a.
- ✗ Potenciar la utilización de la actividad lúdica como un recurso educativo y creativo en el tiempo libre.

En un segundo lugar, se señala el público de las ludotecas, es decir a quien va dirigido este servicio.

El servicio de la ludoteca, está dirigido principalmente a aquellos niños que están empadronados en el municipio de Albuixech, pudiendo también dejar que accedan otros niños que no lo están. Las edades de los niños que podrán disfrutar de este servicio, oscilará entre el último año de infantil hasta finalizar la etapa de educación primaria, es decir de dos a doce años.

Los horarios varían en función del calendario escolar del centro educativo asociado, (CEIP Tomás Albert). Por lo tanto estos variaran en función de los días o períodos festivos estipulados por Consellería de Educación, de forma que el servicio de la ludoteca llevara a cabo una serie de talleres en esas fechas.

Por último, se añaden los horarios del servicio, para saber cuándo se presta, además incluiremos el lugar o espacio en el que se presta y haremos una clasificación de los materiales que se utilizan al prestar este servicio.

Los horarios son los siguientes:

- Septiembre y Mayo de 15:00 a 18:00
- Octubre, Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero, Marzo, Abril, el horario general es de 17:00 a 20:00.
- En los meses de Diciembre, Marzo y Abril se llevaran a cabo los talleres de Navidades, Fallas y Pascuas respectivamente, que se realizaran en las vacaciones escolares, cambiando el horario de 09:15 a 13:00. Los demás días fuera de ese período de vacaciones escolares tendrán el horario general de 17:00 a 20:00.

La organización del tiempo sería más o menos de la siguiente forma. El horario puede variar en función de las actividades y las necesidades de los/as niños/as.

- Meses de Septiembre- Mayo: (15:00-18:00).
 - ✗ 15:00 Entrada; jugar o hacer la siesta
 - ✗ 15:45 Realización de la actividad/deberes
 - ✗ 16:45 Merienda mientras ven una película
 - ✗ 17:15 Salida al patio
 - ✗ 18:00 Salida
- Horario General (17:00- 20:00).
 - ✗ 17:00 Merienda mientras ven una película
 - ✗ 17:45 Salida al patio

- ✗ 18:30 Realización de actividades/ deberes
- ✗ 19:15 Juegos grupales/individuales
- ✗ 20:00 Salida
- Talleres de Navidad, Pascua y Fallas (09:15-13:00)
 - ✗ 09:15 Entrada; en función de las edades realización de deberes, actividades planificadas o juegos.
 - ✗ 10:15 Almuerzo y patio.
 - ✗ 11:30 Actividades planificadas y juegos.
 - ✗ 13:00 Salida.

El espacio utilizado, será el complejo de educación infantil del propio colegio Tomás Albert de Albuixech. Este lugar consta de cinco clases, una sala del profesorado, un área de audiovisuales así como los baños para los niños y profesionales más una zona de recreo.

Por otra parte se dispone de una pequeña zona donde están los armarios con los juguetes además de todo el material necesario para la ludoteca. En cuanto al mobiliario, utilizaremos las mesas, sillas, estanterías.... del propio colegio, ya que todo esto lo ofrece el centro.

El material necesario que se utiliza al realizar las actividades en la ludoteca, son de varios tipos:

- ✗ FUNGIBLES: todo tipo de material escolar que hay que ir reponiendo necesario para la realización de diferentes actividades: folios, tijeras, pinturas, lapiceros, pegamento etc.
- ✗ NO FUNGIBLES: todo tipo de material relacionado con los juegos de la kermesse como la cuerda, canicas, tiza, pegatinas...
- ✗ DE ALIMENTACIÓN: para los talleres (frutas, servilletas....)
- ✗ HIGIENE Y LIMPIEZA: toallas, jabón, cubos, botiquín etc.
- ✗ AUDIOVISUAL: televisión o proyector, DVD, ordenador....

3.3.- ESCOLETA.

3.3.1.- DEFINICIÓN



Imagen 5. Imágenes de Google.

Se puede definir guardería como establecimiento educativo dedicado al cuidado de niños que todavía no han alcanzado la edad de escolarización, entre 0 y 3 años, y además estos centros pueden ser tanto de gestión pública o privada.

Los maestros o encargados de supervisar a los niños o bebés en estos institutos son profesionales en el área de lo que se denomina como educación temprana o educación preescolar. Básicamente, su trabajo no solamente consiste en hacer muchas veces de papá y mamá, supervisando los movimientos y cuidados necesarios que se necesitan por lo general a esas edades tan precoces, sino que además se focalizan en hacerlos aprender a través de una manera lúdica, es decir, a través de juegos y otras propuestas que les interesen, los instarán para que aprendan determinadas cuestiones o desarrollen algunas habilidades, que por supuesto serán de mucha ayuda a la hora de iniciar la vida escolar propiamente dicha, además de la sociabilidad que esta circunstancia les permitirá desarrollar en un futuro. Asimismo, suelen ser una buena instancia para detectar malos hábitos o violencia infantil.

Aunque existen algunas guarderías organizadas y manejadas desde el estado, la mayoría de las guarderías que existen en el mundo entero responden a intereses privados, por lo cual, en algunas circunstancias a muchos padres que no cuentan con los ingresos para afrontar sus aranceles se les hace realmente cuesta arriba, pero por otra parte son de extrema necesidad porque muchos de ellos deben sí o sí tener que trabajar y resultan ser el lugar ideal para dejar a los niños mientras ellos cumplen con su trabajo. El origen de las guarderías más que nada se debió a las necesidades de los padres

modernos, que por cuestiones laborales se les impide el correcto cuidado de sus hijos durante el horario laboral.

Una guardería no es, conceptualmente, una escuela infantil. La diferencia fundamental entre ambas viene constituida por el carácter más asistencial de la primera y más educativo de la segunda. La educación infantil aparece en el sistema educativo español integrada dentro del mismo, como una más de las enseñanzas de dicho sistema, con características propias, ordenación académica, fines y objetivos.

Se suele reconocer la existencia de centros que no imparten específicamente educación infantil pero si atienden, de forma regular, población infantil comprendida entre 0 y 3 años. Estos centros no deberán utilizar la denominación de escuela infantil ni ninguna otra que pueda inducir a error, siendo muy frecuente, en el contexto español, que utilicen el término guardería, o cualquier otro eufemismo, tal como centro de activación, centro lúdico, centro de recursos infantiles, etc. que amplifica el carácter social de este tipo de centros, en detrimento del carácter educativo propio de instituciones contempladas en el sistema educativo del país de referencia.

El carácter educativo de las escuelas de educación infantil viene promovido, en el caso español, desde la propia LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, al indicar que “ el carácter educativo de uno y otro ciclo será recogido por los centros educativos en una propuesta pedagógica“. Centrándonos en las escuelas infantiles, en base a su titularidad, serán públicas cuando el titular es una administración pública y privadas cuando el titular o titulares sean personas físicas o jurídicas de carácter privado. Dentro de las escuelas infantiles públicas, según su modelo de gestión, podrán ser de gestión directa o indirecta. Se consideran de gestión directa aquellas escuelas infantiles de titularidad pública gestionadas directamente por el titular con personal propio y dependiente directamente de él. Se consideran escuelas infantiles de gestión indirecta aquellas escuelas infantiles de titularidad pública que son gestionadas por personas físicas o jurídicas de carácter privado, en base a unas determinadas condiciones administrativas para la prestación del servicio. En lo referente a las escuelas infantiles privadas, estas podrán establecer determinados conciertos con la administración o administraciones. Se trata de acuerdos entre partes para la prestación, en determinadas condiciones, de determinados servicios. Es lo que conocemos como centros concertados. Se regirán por el concierto concreto. Las escuelas infantiles, en el ámbito español, pueden impartir el primer ciclo de educación infantil (de 0 a 3 años), el segundo ciclo (de 3 a 6) o ambos. Están sometidos estos centros al cumplimiento de unos requisitos mínimos, tanto referidos a sus instalaciones, como al número de puestos escolares que pueden acoger, como a la titulación que deben poseer los profesionales que trabajan en dichos centros, como al número de profesionales mínimo que debe tener el centro en función del número de unidades. Tienen que cumplir determinados requisitos relacionados con el ámbito pedagógico, tales como el seguimiento de contenidos de carácter educativo estructurados en referencia con determinados ámbitos de experiencia. Los contenidos educativos los concretará cada centro y adecuará a sus características como parte de la propuesta pedagógica del centro, que

tiene carácter obligatorio. Aquellos centros que atienden a población infantil de 0 a 3 años, pero que no imparten el primer ciclo de educación infantil, es decir, renuncian al carácter educativo y se centran en el ámbito asistencial, no precisan reunir ninguna de las condiciones que la administración educativa impone para las escuelas infantiles. Se ven sometidas al cumplimiento normativo propio de cualquier establecimiento o negocio. Parece claro que, dadas las circunstancias descritas, cada vez son mayores las diferencias existentes entre el concepto y la práctica de las escuelas infantiles y otros tipos de centros que atienden a la población infantil comprendida entre los 0 y los 3 años. Guardería, centro de activación, centro lúdico, etc.

Concretamente la Escuela Infantil de Albuixech da la posibilidad a sus vecinos de llevar a sus hijos desde los cuatro meses hasta los tres años de edad, con una cuota mensual de 80 euros y 70 euros adicionales si se quiere disponer del servicio de comedor, pero se tiene la posibilidad de beca. El horario en el que se ofrece este servicio es el siguiente: de 9:00 horas a 15:30 horas y de 15:30 horas a 17:30 horas.



Imagen 6. Página web Ayuntamiento de Albuixech.

Con más de 400 metros cuadrados, el local municipal puede dar servicio en su interior a noventa niños gracias a la labor de dos profesoras, tres técnicas superiores y una auxiliar.

El presupuesto final se cifró en 491.000 euros (de los que 165.000 fueron aportados por la Diputación de Valencia), y gracias al esfuerzo del Ayuntamiento la Escuela Infantil está perfectamente equipada. El recinto municipal cuenta con cuatro aulas para los niños y niñas de Albuixech (con sus respectivos lavabos), una amplia zona de juegos y una sala multiusos, un comedor, una sala de profesores y un vestíbulo.

3.4.- URBANISMO.

3.4.1.- DEFINICIÓN



Imagen 7. Imágenes Google.

A continuación se desarrolla el servicio de urbanismo que presta el ayuntamiento de Albuixech. Para poder desarrollar este servicio, revisaremos todas las áreas que son de su competencia.

3.4.1.1.- Expediente de vados.

Una de las primeras tareas que se describen es la tramitación de numerosas solicitudes de alta de vado permanente a raíz de la remisión de cartas informativas a los interesados que utilizaban el vado sin la correspondiente placa.

3.4.1.1.1.- ALTA DE VADO PERMANENTE

La composición de un expediente de vado es el siguiente:

1. En primer lugar, recibida la solicitud de licencia de vado por el interesado se registra en el programa informático.
2. Una vez registrada, la misma se remite a la policía local que elabora el correspondiente informe.
3. Tras el informe de la policía local, el departamento de urbanismo redacta un **informe- propuesta** para someterlo a acuerdo, junto con el expediente completo, de la Junta de Gobierno Local.

En la propuesta, tomando como referencia el informe de la Policía Local, se detalla el tipo de aprovechamiento, la longitud en metros lineales del aprovechamiento y el número de vehículos estimados en función de la capacidad del local a los que se da servicio para establecer la cuota tributaria.

4. La Junta de Gobierno Local examina el expediente de solicitud de vado decidiendo la concesión o no del mismo.

5. El acuerdo adoptado en la Junta se notifica al interesado y, en caso de concesión de licencia de vado se procede a la liquidación.

3.4.1.1.2.- BAJA DE VADO PERMANENTE

Solicitada por el interesado la baja de vado permanente, tras el informe policial, el departamento de urbanismo realiza la correspondiente propuesta de baja para su examen posterior por la Junta de Gobierno Local que acordará la baja del vado.

En los supuestos de solicitud de baja de aprovechamiento, establece la ordenanza que la placa deberá ser devuelta. Deberá abonarse el importe de 18 euros en el caso de que el particular no entregue la placa y esta deba ser retirada por los servicios municipales. Asimismo, deberá eliminarse el rebaje de la acera, restituyendo el bordillo o/y encintado de la acera a su estado original.

3.4.1.2.- Licencias de apertura.

La apertura de un nuevo establecimiento que se vaya a destinar al ejercicio de actividades industriales, comerciales, de servicios o profesionales, está sujeta a la obtención de la correspondiente licencia de actividades e instalaciones, que expide el Ayuntamiento en el que se ubique dicho establecimiento.

Este permiso es necesario para efectuar las instalaciones precisas para la puesta en marcha del negocio, y su concesión supone el reconocimiento, por parte de ese Ayuntamiento, de que las instalaciones proyectadas y la actividad a desarrollar, se adecuan a la normativa urbanística vigente y a las reglamentaciones técnicas que puedan serle aplicables.

Previamente a la concesión de la licencia de actividad, es necesario obtener una comunicación o licencia ambiental, en función de la actividad a desarrollar.

La **comunicación ambiental** se requiere cuando se va a desempeñar una actividad inocua, es decir, que no comporta ninguna molestia. Es el caso, por ejemplo, de los comercios de productos no perecederos ni peligrosos (como una papelería), o una pequeña oficina abierta al público (como una inmobiliaria).

La **licencia ambiental** es necesaria cuando se van a desempeñar actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas. Para concretar estas actividades hemos de acudir al Anexo I del Decreto 54/1990 por el que se aprueba el Nomenclátor de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.

LEGISLACIÓN

- Ley 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental establece el régimen y procedimiento.
- Decreto 54/1990 por el que se aprueba el Nomenclátor de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.

ÓRGANO COMPETENTE

Será competente para la tramitación y el otorgamiento el Ayuntamiento en cuyo territorio vaya a ubicarse la instalación o actividad.

ACTUACIONES

LICENCIAS AMBIENTALES:

- **PROCEDIMIENTO**

1. El titular debe solicitar, del Ayuntamiento en cuyo territorio pretenda ubicar la actividad, un **certificado de compatibilidad urbanística** que deberá emitirse en el plazo máximo de treinta días, a contar desde la fecha de su solicitud (art. 47 LEY 2/2006).

En el certificado, el arquitecto califica la actividad informando si esta es o no compatible con la normativa y el planeamiento urbanístico.

2. En segundo lugar, a la solicitud de licencia ambiental se acompañará la documentación expresada en el artículo 48 de la ley, siendo necesarios un mayor o menor número de trámites en función del tipo de actividad. Por ejemplo, en el caso de una carpintería sería necesario un estudio acústico.

3. Presentada la solicitud, se inicia el expediente mediante **providencia de inicio**.

4. Posteriormente, se emiten los correspondiente informes:

-**informe técnico** por el ingeniero calificando la actividad y estimando si se ofrecen suficientes garantías a la vista de las medidas correctoras que se describen en la memoria;

-**informe del arquitecto** clasificando la actividad, es decir, si está de acuerdo con las ordenanzas municipales y planes de ordenación urbana;

-**informe de sanidad**, e

-**informe jurídico** sobre la legislación aplicable.

5. Llevados a cabo los trámites anteriores, el expediente se somete a **información pública** mediante su publicación en el BOP por un plazo de 20 días, para que las personas físicas o jurídicas, asociaciones vecinales y cuantos lo consideren oportuno, formulen las alegaciones que tengan por convenientes.

Asimismo, se practica notificación personal a los vecinos inmediatos al lugar donde se haya de emplazar la actividad por exigencia de la ley (art. 50.3).

6. Concluido el plazo de información pública se hace constar mediante **diligencia**, se practica la **liquidación** y el expediente es examinado por la Junta de Gobierno Local para su acuerdo.
7. La Junta de Gobierno Local, al tener el municipio de Albuixech una población de derecho inferior a 10.000 habitantes, debe solicitar **informe a la Comisión Territorial de Análisis Ambiental Integrado**, remitiendo a la misma dos copias del expediente y adjuntando las copias del proyecto previamente presentadas por el interesado. La Comisión efectúa una evaluación ambiental del proyecto en su conjunto y emite informe ambiental pudiendo determinar la imposición de medidas correctoras para garantizar las condiciones ambientales y el grado de seguridad de la instalación o actividad objeto de licencia. El informe ambiental tendrá carácter vinculante cuando implique la denegación de la licencia ambiental o cuando determine la imposición de medidas correctoras y de seguridades propuestas para anular o reducir los efectos perniciosos o de riesgo.
8. Recibido el informe de la Comisión, el expediente es trasladado de nuevo al ingeniero técnico que emite informe sobre las condiciones y medidas correctoras impuestas. Siendo posteriormente remitido de nuevo a la Junta de Gobierno Local que especifica la documentación pertinente a presentar por el interesado para la concesión de la licencia.
9. **Acta de comprobación.** Presentada la documentación por el interesado, el ingeniero comprueba in situ que las instalaciones realizadas se ajustan al proyecto aprobado y a las condiciones y medidas correctoras impuestas. Si el acta es favorable se concede la licencia de apertura mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local.

- **RESOLUCIÓN**

La resolución de la licencia ambiental, que contendrá todos los condicionantes medioambientales aplicables a la actividad, se dictará y notificará en el plazo máximo de seis meses, a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del Ayuntamiento.

COMUNICACIONES AMBIENTALES:

El procedimiento citado se simplifica cuando estamos tramitando comunicaciones ambientales, pues se trata de actividades inocuas que no comportan ninguna molestia. De forma sucinta, los pasos a seguir serían los siguientes:

1. Se presenta la solicitud junto con el certificado de compatibilidad urbanística y la documentación pertinente.
2. Se lleva a cabo providencia de inicio.
3. El ingeniero técnico municipal emite informe.
4. Acuerdo Junta de Gobierno Local.

No obstante, lo dispuesto anteriormente para el trámite de licencias y comunicación ambiental, algunos trámites puede simplificarse por la publicación del decreto ley 2/2012, cuya DISPOSICIÓN FINAL TERCERA, modifica la Ley 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental.

Finalizando con las licencias de actividad, suelen estar ligadas a las mismas las solicitudes de autorización de vertidos.

Tal y como establece el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, queda prohibido con carácter general el vertido directo o indirecto de aguas y productos residuales susceptibles de contaminar las aguas continentales o cualquier otro elemento del Dominio Público Hidráulico, salvo que se cuente con la previa autorización otorgada por el Organismo de Cuenca, competente tanto en el caso de los vertidos directos a aguas superficiales o subterráneas como en el de vertidos indirectos a aguas subterráneas.

La Autorización de vertido tiene por objetivo la consecución del buen estado ecológico de las aguas, de acuerdo con las normas de calidad, los objetivos medioambientales y las características de emisión e inmisión establecidas en la normativa referente a las aguas.

Los trámites a seguir son sencillos:

Presentada la solicitud de vertidos con la preceptiva documentación, se emite informe por Aguas de Valencia y por el Ingeniero Municipal. Si estos son favorables, se resuelve la concesión de permiso de vertidos por la Junta de Gobierno Local.

1. Licencias de obra.

La licencia de obras supone la autorización municipal para la realización de las mismas. Su fin es comprobar la adecuación de la solicitud de licencia a lo establecido en la normativa urbanística.

LEGISLACIÓN

- Ley 16/2005, de 30 de diciembre, de la Generalitat, Urbanística Valenciana. Artículos 191 y ss.
- Decreto 67/2006, de 19 de mayo, del Consell por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística.

LICENCIA DE OBRA MENOR:

Son obras menores todas aquellas que, por razón de su sencillez técnica y escasa entidad constructiva y económica, puedan ser consideradas como tales, incluidas las de modificación de la disposición interior de los edificios.

En ningún caso, las obras menores supondrán alteración de volumen o superficie construida, reestructuración, modificación sustancial de elementos arquitectónicos o comunes de un inmueble, del número de viviendas o locales que fueron autorizados por la licencia originaria del edificio, ni afectarán a la estructura (pilares, vigas, etc.), o al diseño exterior ni mermarán las condiciones de habitabilidad o seguridad en el edificio o instalación.

PROCEDIMIENTO

1. Recibida la solicitud de licencia se registra en el programa informático y se inicia la tramitación del expediente mediante **providencia de inicio** ordenando la emisión de los correspondientes informes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 194.2 de la ley 16/2005, de 30 de Diciembre, Urbanística Valenciana, así como que se practique la liquidación provisional del ICIO y de la tasa por la tramitación de expediente de Licencia Urbanísticas.
2. El expediente es trasladado a los servicios técnicos municipales que emiten **informe** donde consta si la obra se ajusta a las normas de edificación y normas subsidiarias no pudiendo afectar al sistema estructural de la vivienda, en cuyo caso la licencia solicitada debería ser de obra mayor.
3. Tras el informe técnico que resuelve si procede o no otorgar la licencia, se emite **informe jurídico** respecto de la legislación aplicable.
4. Finalmente se resuelve por alcaldía sobre la concesión de la licencia y se notifica al interesado. En la **notificación**:
 - Se informa al interesado de ciertos condicionantes como la no afectación de las obras al sistema estructural de la vivienda o la adopción de las medidas necesarias de seguridad y salud laboral entre otras.
 - Se aprueba la liquidación de la TASA de licencia de obras y del Impuesto sobre construcciones, Instalaciones y Obras ICIO.

- Se fijan los plazos de inicio de la obra y de finalización de la misma (198.1 LUV).
 - Una vez terminadas las obras se debe poner en conocimiento del Ayuntamiento para que se realice la correspondiente comprobación por parte de los técnicos competentes.
 - Se expresan los recursos que en derecho haya lugar.
5. Por último, se practica la **liquidación** por el departamento de recaudación.

LICENCIA DE OBRA MAYOR:

Se consideran obras mayores:

- Las de nueva planta y ampliación en cualquier caso; y las de reforma, conservación y demolición que afecte a la estructura, cubierta y/o fachada del edificio.
- Cualquier tipo de obra que necesite de un proyecto técnico de seguridad debido a su posible complejidad y/o poder poner en peligro la seguridad de personas y bienes.
- Las englobadas en obra menor que alcancen una determinada entidad económica o volumen de obra compleja.

Cuando se trata de obras mayores, sin perjuicio de la documentación que debe aportar el solicitante, el procedimiento citado anteriormente varía en uno de sus trámites: la concesión de licencia no se resuelve por alcaldía sino que se remite el expediente a la Junta de Gobierno Local para su acuerdo.

2. Licencia de ocupación

La Licencia de Ocupación tiene por objeto autorizar la puesta en uso de los edificios, previa comprobación de que han sido ejecutados de conformidad a las condiciones de la licencia que autorice la obra. Es un requisito previo y necesario para la ocupación legal de edificio y para la contratación del suministro de agua potable, energía eléctrica, gas, telecomunicaciones y otros servicios.

Dentro de las licencias de ocupación hay que distinguir:

DE PRIMERA OCUPACIÓN:

Estarán sujetos a licencia de ocupación la primera utilización de las edificaciones resultantes de obras de nueva planta, y cualesquiera otras unidades edificatorias y locales resultantes de obras de reforma parcial o general, consolidación o restauración, en las que haya habido alteración del uso al que se destinan o modificaciones en la intensidad de dichos usos, tales

como el incremento del número de viviendas en los edificios, transformación en viviendas de locales comerciales u otros actos similares.

DE SEGUNDA OCUPACIÓN:

El procedimiento de otorgamiento de licencia de segunda ocupación tiene por objeto autorizar la puesta en uso de edificios, cuando se trata de nueva utilización de los mismos o locales que hayan sido objeto de sustitución o reforma de los usos preexistentes, o locales resultantes de obras que hayan producido cambios en su configuración, en los usos a que se destinan o en la intensidad de tales usos, previa comprobación de que se encuentran debidamente aptos para su uso específico.

3. Resoluciones varias

Además de lo expuesto anteriormente, en ocasiones se han de resolver peticiones formuladas por los ciudadanos; requerir documentación preceptiva para tramitar los expedientes, así como otras cuestiones:

a) REQUERIMIENTOS:

En relación con las licencias ambientales se tramitan diversos **requerimientos de documentación** que debe aportar el interesado para continuar con la tramitación de la licencia.

Mediante decreto de Alcaldía se enumera que tipo de documentación se ha de presentar y se informa al interesado de lo dispuesto en la legislación. La misma establece que llevar a cabo la actividad sin autorización de puesta en funcionamiento supone una infracción del artículo 83.3 d) y 83.4 de la Ley 2 /2006, pudiendo el Ayuntamiento iniciar un procedimiento sancionador de acuerdo con la competencia municipal que le otorga el artículo 91.

El decreto es notificado al interesado reflejando la posibilidad de recurso (que recursos cabe interponer, ante qué órganos y que plazos).

Por otra parte, también se han realizado requerimientos en relación con **quejas de los interesados**. Se puede citar como ejemplo, una reclamación ante los ruidos producidos por un Horno. El Ingeniero Técnico Municipal comprobaba las molestias mediante visita de inspección y tras informe del mismo se comunicará al titular, requiriéndole para que adoptase las medidas de insonorización necesarias, poniéndolo en conocimiento del Ayuntamiento una vez adoptadas para nueva comprobación.

b) CIERRE DE EXPEDIENTES:

Por diversos motivos que son expuestos a continuación se llevan a cabo el cierre de varios expedientes:

CESE DE ACTIVIDAD:

Por el Departamento de Urbanismo se examinan los expedientes de licencia de apertura que estén paralizados por diversas causas, tras comprobar esto, se solicita a la Policía Local informe acerca de si se estaba desempeñando actividad alguna. Tras el mismo, en algunos casos se informa que la actividad ya no se está llevando a cabo con lo que se procede a ordenar el archivo de las actuaciones y cierre del expediente por cese de la actividad notificando la resolución al interesado.

DESISTIMIENTO:

Si en los supuestos tratados, el interesado, rechaza la notificación del acuerdo de la Junta de Gobierno Local que le concedía licencia de obras. Se le notifica por escrito que declare expresamente su intención de continuar con la licencia o por el contrario formule desistimiento de la misma. Se le concede un plazo de 10 días, transcurrido el cual, se entenderá que desiste de la licencia y se procedería a archivar el expediente.

Transcurrido el plazo, si el interesado no manifestó intención de continuar con la licencia de obras concedida, se entiende el desistimiento.

Se insta a la Arquitecta Técnica para que compruebe la realización de las obras y una vez compruebe que no se han llevado a cabo, procede al archivo de las actuaciones y al cierre del expediente, conforme a los artículos 90 y 91 de la Ley 30/92.

Además, conforme a lo previsto en la Ordenanza relacionada con urbanismo, que regula la tasa por Licencias urbanísticas se procede a abonar la tasa por licencia de obras, pues constituye el hecho imponible la actividad municipal, técnica y administrativa tendente a verificar si los actos de edificación se ajustan a la legislación urbanística, hecho que se produce al tramitarse el expediente. No obstante, se anula la liquidación en concepto de ICIO pues el impuesto se devengará en el momento de iniciarse la obra, hecho que no se produce (ordenanza fiscal sobre Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras y al artículo 102.4 del Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales).

c) ORDENES DE EJECUCIÓN:

Mediante una orden de ejecución, se requiere al interesado para que realice las obras necesarias de reparación, conservación y rehabilitación de edificios deteriorados o en condiciones deficientes para su utilización efectiva, con el fin de prevenir y evitar daños en los bienes públicos o a las personas.

Esta obligación deriva de lo dispuesto en el artículo 206 de la ley 16/2005 de 30 de diciembre, de la Generalitat Urbanística Valenciana que establece que *“Los propietarios de terrenos, construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro,*

realizando los trabajos y obras precisas para conservar o rehabilitar en ellos las condiciones imprescindibles de habitabilidad o uso efectivo”.

En caso de incumplimiento de la orden de ejecución, el Ayuntamiento puede acordar su ejecución subsidiaria hasta el límite del deber legal de conservación y previo apercibimiento al interesado.

d) SEGREGACIONES:

La Licencia de Segregación se ha de solicitar cuando se pretenda la división de una finca, ya sea urbana o rústica, en dos o más lotes. Dicha licencia tiene por finalidad comprobar que los lotes en que se pretende dividir la finca cumplen con la parcela mínima establecida normativamente.

Una vez solicitada la licencia, en el caso de que la documentación aportada, no fuera completa, se requerirá al interesado para su subsanación, concediendo un plazo para su entrega.

Posteriormente, el Ingeniero Municipal emite informe el cual será favorable si la parcelación se ajusta a lo dispuesto en la legislación aplicable.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el informe, se concederá la Licencia de Segregación mediante Decreto de la Alcaldía.

4. Mercado extraordinario

En el municipio de Albuixech, como en muchos otros, un día a la semana se realiza el mercado extraordinario. Ello exige una regulación de los puestos cuyo número es limitado por parte del Ayuntamiento.

TRAMITACIÓN DE ALTAS:

Para la utilización de uno de los puestos, el interesado debe presentar una solicitud en el Ayuntamiento junto con la documentación preceptiva. Tras este paso previo, el ingeniero técnico municipal emite informe teniendo en cuenta las características del puesto que se quiera montar.

Con el informe favorable del técnico, y teniendo en cuenta que quedan puestos vacantes en el mercado se conceden los mismos mediante decreto de Alcaldía que es notificado al interesado con expresión de recursos.

TRAMITACIÓN DE BAJAS:

De acuerdo con el art 20.1.e de la Ordenanza Municipal Reguladora de la venta no sedentaria en el municipio, la autorización municipal otorgada se extinguirá por no asistir durante cuatro semanas consecutivas.

Ante esta situación el Ayuntamiento de oficio, una vez tenga conocimiento de que el titular no ha asistido durante 4 semanas consecutivas al mercado tramitará la baja correspondiente.

La extinción de la autorización se comunica por escrito al interesado, concediéndole un plazo de 10 días para formular alegaciones, tras el cual quedará extinguida la autorización definitivamente.

5. Autorizaciones fallas.

Por último, con motivo de las fallas, se tramita los correspondientes autorizaciones en relación con las dos comisiones falleras existentes en el municipio de Albuxech.

- Autorización de instalación de carpa:
 - Presentación de la documentación preceptiva, según informe del técnico municipal.
 - Declaración responsable respecto del cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley 14/2010, de 3 diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas, y Establecimientos Públicos, así como en el decreto 52/2010 y demás normativa vigente para la organización de un espectáculo público.
- Autorización disparo de fuegos artificiales e instalación de actividades feriales, colchonetas y juegos en fallas:
 - Presentación de la documentación preceptiva, según informe del técnico municipal.
 - Identificación de la persona miembro de la comisión que actuará como Coordinador de Seguridad responsable del cumplimiento de las medidas de seguridad de los eventos.

3.5.- SERVICIOS SOCIALES.

3.5.1.- DEFINICIÓN



Imagen 8. Imágenes de Google.

A continuación se desarrollan los servicios sociales, que es uno de los servicios que presta el Ayuntamiento de Albuxech. En primer lugar se definirá el trabajo social como profesión. Se destacan sus competencias y funciones. En un segundo lugar, se desarrollara el servicio que presta la asistenta social del Ayuntamiento de Albuxech, para saber en qué se basa este servicio.

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social.

El trabajo social en sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones. El trabajo social profesional está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, los trabajadores sociales son agentes de cambio en la sociedad y en las vidas de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. El trabajo social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí.

El trabajo social ha crecido con ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas. Desde sus comienzos, hace más de un siglo, la práctica de trabajo social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y

desarrollar el potencial humano. Los derechos humanos y la justicia social constituyen la motivación y la justificación de la acción del trabajo social. En solidaridad con quienes están en desventaja, la profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos, promoviendo el fortalecimiento de estos y su inclusión social. Los valores del trabajo social están expresados en los códigos de ética profesional nacionales e internacional.

El trabajo social busca su metodología en un cuerpo sistemático de conocimientos sustentados en la experiencia y derivados tanto de la investigación y evaluación de la práctica, incluidos los contextos locales. Reconoce la complejidad de las interacciones entre los seres humanos y su entorno así como la posibilidad de que, por un lado, las personas se vean afectadas por las múltiples presiones que recaen sobre ellas y por otro lado, la posibilidad de las mismas de cambiar dichas presiones incluidos los factores biopsicosociales. La profesión de trabajo social recurre a teorías acerca del desarrollo y comportamiento humanos así de los sistemas sociales, para analizar las situaciones complejas y facilitar los cambios personales, organizativos, sociales y culturales.

El trabajo social se enfrenta a las fronteras, desigualdades e injusticias que existen en la sociedad. Responde a la crisis y emergencias así como a los problemas personales y sociales del día a día. Utiliza distintos conocimientos, técnicas y actividades consecuentes con su centro de atención holístico en las personas, por un lado y en sus entornos por otro. Las intervenciones de trabajo social abarcan desde los procesos psicosociales focalizados a nivel individual, hasta el compromiso con la política, la planificación y el desarrollo social. Estos incluyen el asesoramiento, el trabajo social de casos, el trabajo social con grupos, la pedagogía social y el tratamiento y terapia familiar, así como esfuerzos para ayudar a las personas a obtener servicios y recursos comunitarios. Las intervenciones también incluyen la dirección de organismos, organización comunitaria y el compromiso con la acción sociopolítica para influir en la política social y el desarrollo económico. El centro de atención holístico del trabajo social es universal pero las prioridades de la práctica del trabajo social variarán de un país a otro y entre periodos de tiempo dependiendo de las circunstancias culturales, históricas, y socioeconómicas.

Como se ha dicho anteriormente, en un segundo lugar se define en concreto del servicio social que presta el ayuntamiento de Albuixech.

Los servicios Sociales que presta el ayuntamiento de Albuixech, están basados un sistema de protección social que persigue la prevención, el tratamiento y la eliminación de cualquier causa de desigualdad social y que pretende el fomento de la participación ciudadana en esta tarea.

Además, se puede añadir que es un sistema dirigido a toda la población y en especial a aquellas personas o colectivos que requieren de una actuación específica en nuestra sociedad.

Los Servicios Sociales del ayuntamiento de Albuxech, se dividen en dos tipos de servicios y están integrados en cuatro programas diferentes.

1.- Servicios de Información, Orientación y Asesoramiento: está dirigido a todos los ciudadanos para informar acerca de sus derechos, del ejercicio de los mismos y de los recursos sociales existentes.

Este servicio se deriva:

- 1.- A la Mancomunitat
- 2.- Al Servei Especialitat de Atenció a la Família i Infància (trabajan con la familia).

Se llevan a cabo dos tipos de tramitaciones:

1.- Tramitaciones:

- Aparcamientos minusválidos.
- Reconocimiento y revisión minusvalía.
- Tarjeta cultural de tercera edad.
- Tarjeta mayor.
- Tarjeta de discapacidad.
- Menjar a casa.
- Valoración de la dependencia.
- Centros de día
- Residencias.
- Asistencia.
- Cervasa (tarjeta sanitaria, que se lleva a cabo mediante la Concelleria de Sanitat).
- Reparto de alimento excelente a la unión europea (Creu Roja)
- Bono social Iberdrola.
- Bono social telefónica,
- Renta mínima garantizada.
- Unitat UPC (consumo).

2.- Tramitaciones varias: se llevan a cabo mediante la:

- Conselleria.
- INSS.

2.- Servicio de Ayuda a Domicilio: mediante la prestación de servicios de carácter doméstico, social, personal y educativo para favorecer la permanencia de las personas, y en especial las de movilidad reducida, en su núcleo familiar

y en su medio habitual. Se lleva a cabo la información, orientación, tramitación y seguimiento del servicio. Este servicio se lleva a cabo mediante la Mancomunitat-I'HortaNort y la UDP.

3.- Programa de Cooperación Social: este programa se utilizar para impulsar y fomentar la iniciativa social, el asociacionismo y el voluntariado con la finalidad de promover la participación ciudadana. Un ejemplo de este programa sería la Semana de la Dona.

4.- Programas de Convivencia: estos programas están orientados a promover la convivencia social y familiar, así como posibilitar la integración en la comunidad. Algunos de las actividades que se llevan a cabo en este programa son:

- Semana de la Gent Gran.
- Taller estimulació de la memoria.
- Cursos per a millorar la qualitat de vida.
- Envejecimiento activo: natación y gimnasia.
- Vacaciones para mayores, que se lleva a cabo mediante el inserto o la Consellería.
- En navidad no estés solo.
- Termanisme social, que se lleva a cabo mediante el Inserto o la Consellería.

Además en este programa, se lleva a cabo un seguimiento familiar.

5.- Programa de prestaciones económicas: este programa se lleva a cabo con la finalidad de atender a las necesidades básicas.

Las ayudas de emergencia son ayudas económicas de carácter extraordinario destinadas a paliar aquellas situaciones en que puedan hallarse las personas, afectadas por un estado de necesidad. Van dirigidas a la unidad de convivencia.

NOTA: Se considerarán situaciones de emergencia aquellas que originan gastos extraordinarios para cubrir necesidades específicas de carácter básico y urgente, tales como:

- a) Gastos imprescindibles para el uso de la vivienda habitual.
- b) Gastos excepcionales en los que concurren circunstancias de grave o urgente necesidad social y que se consideren de interés para la atención de personas con importante problemática.
- c) Gastos destinados a cubrir necesidades básicas familiares.

Los requisitos que deberán cumplirse para acceder a estas ayudas son los siguientes:

1. Que el beneficiario no disponga de ingresos suficientes para afrontar los gastos derivados de la situación de emergencia.

2. Que la renta per cápita de la unidad familiar a la que pertenece el solicitante no supere la cuantía anual de 4.866,40 euros.

3. Que disponga del informe técnico en el que se determine la necesidad de la acción objeto de la ayuda y se haga constar que se han agotado todos los recursos existentes en las correspondientes Entidades Locales encaminados a resolver la necesidad, informe que será suscrito por los servicios técnicos municipales y por las Direcciones Territoriales de Bienestar Social.

6.- Programa de prevención y reinserción social: cuyo objetivo es la prevención de conflictos y la inserción de personas o grupos en el medio social.

En este programa se realizan talleres para la juventud, como son:

- Talleres de drogas.
- L'escola d'estiu.
- El campament.

3.6.- INFORMES DE INGENIERIA ELECTRICA PARA INSTALACIONES.

3.6.1.- DEFINICIÓN:



Imagen 9. Imágenes de Google.

El ingeniero técnico municipal se encarga de realizar informes de ingeniería eléctrica para las instalaciones del municipio, es decir que se encarga de redactar los informes de todas las instalaciones, para ver si se adapta a la normativa. Estos informes se realizan para legalizar las actividades, ya que en ellos se redactan las situaciones de las instalaciones.

El ingeniero técnico se encarga de revisar el proyecto presentado por los propietarios de las instalaciones, con la realidad, realizando visitas a las instalaciones, si coinciden las dos situaciones, el ingeniero se encarga de realizar un informe positivo para que se puede dar la licencia de actividad, de apertura y ambiental. Por lo tanto, una vez realizado y notificado el informe positivo de las instalaciones se consigue la apertura de las instalaciones.

En el TITULO IV de la Ley 2/2006, de 5 de mayo (anexo 7.11), de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, indica en el artículo 63 los requisitos de la comunicación previa a la apertura de la instalación o actividad y además en el artículo 64 se desarrolla el régimen del silencio administrativo.

3.7.- ESCUELA DE ADULTOS.

3.7.1.- DEFINICIÓN

A continuación se desarrolla el servicio de la escuela de adultos que presta el Ayuntamiento de Albuxech. En primer lugar se revisa la educación de adultos, para ver en que se basa y la diferencia que hay entre la educación y la educación para adultos. En un segundo lugar, se abordará la escuela de adultos del municipio de Albuxech, para ver en que se basa el servicio que presta.



Imagen 10. Imágenes de Google.

Se tiende a situar el concepto educación de adultos entre los límites de un proceso educativo desarrollado con personas adultas. La educación es educación con niños, con jóvenes, con adultos y con mayores con vistas al logro de una identidad responsable nunca definitivamente alcanzada. Aunque los niveles de responsabilidad varíen, lo que permanece inalterable es que la respuesta ha de ser siempre convincente y convenientemente comprometida.

Educación de adultos es sinónimo de toda educación. Ambas expresiones –educación de adultos o educación a secas. Indican lo que se persigue: la apropiación de un espíritu capaz de transformar el interior en todo tiempo y lugar.

El proceso de educación de adultos persigue el logro de un estado capaz de ejercitar la racionalidad con autonomía y de aplicarla sobre los datos objetivos.

La educación de adultos se orienta a la apropiación, en cualquier edad, de actitudes y aptitudes propensas a desactivar la distorsión de los procesos de comunicación; favorece la especificación del por qué, del cómo, del cuándo, del dónde y del para qué de las situaciones.

Es necesario desarrollar la educación de adultos para garantizar una distribución más racional y más equilibrada de los recursos educativos entre los jóvenes y los adultos, así como una mejor comprensión y una colaboración más eficaz entre las generaciones.

En el municipio de Albuixech, la escuela de adultos se basa en ofrecer una enseñanza a las personas adultas, que anteriormente no han podido recibir una educación.

En concreto lo que se realiza en el municipio de Albuixech es lo siguiente:

- Se imparten clases de Inglés, en el que hay un grupo de alumnos de diferentes edades, y a partir del grupo que se establece, se propone un nivel a la clase, es decir que dependiendo de lo que sepan los participantes, se imparte un nivel de inglés u otro, y así sucesivamente.
- Se imparten clases de informática, en las que los grupos ya están elaborados con un nivel determinado, para poder ir avanzando año tras año. Una vez se supera un año, al año siguiente es la profesora la que decide si estas capacitado para pasar al siguiente año. En tal caso expide un diploma al alumno y el certificado como prueba de que ya puede acceder al siguiente curso.
- Se imparten clases de corte y confección, en las que los alumnos quieren aprender a coser y a confeccionar cosas. En estas clases sí que hay un nivel más variado, ya que las clases están formadas por alumnos de diferentes niveles, y es la profesora la que se adecua a ellos, en particular.
- Se imparten clases para presentarse al examen de valenciano, el grau mitjà. En estas clases, los alumnos que asisten son aquellos que piensan que en un futuro cercano se van a presentar a este examen, y por lo tanto acuden a estas clases, donde se les prepara para realizar este examen.

3.8.- CENTRO CIVICO.

3.8.1.- DEFINICIÓN

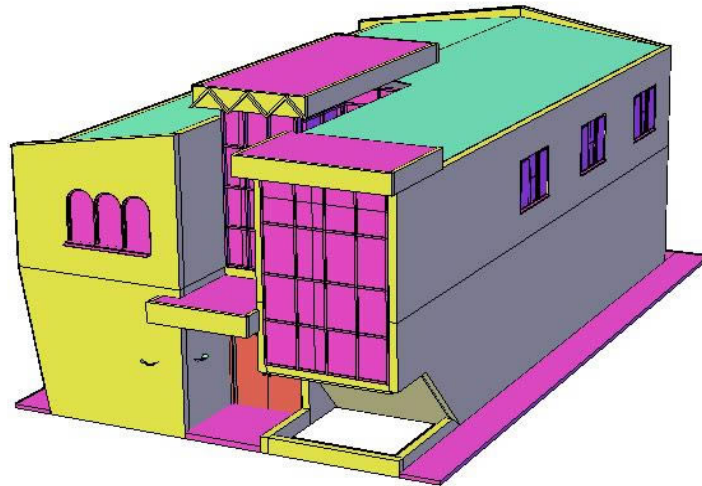


Imagen 10. Imágenes de Google.

Los centros cívicos son equipamientos socioculturales de carácter público, ubicados en los distintos barrios o distritos de la ciudad. Nacen en España en los años 80 por la necesidad de descentralización de los servicios socioculturales, respondiendo al aumento de la demanda ciudadana y para dotar a los distritos de equipamientos que fomenten el tejido asociativo y participativo.

Son equipamientos de proximidad y en ellos deben de cumplirse una serie de requisitos:

- ✚ Ser espacios polivalentes, adaptados para distintos usos.
- ✚ Ofrecer servicios públicos, no se admite la privatización de los espacios. Tienen cabida todos los grupos, entidades y ciudadanos del entorno.
- ✚ Facilitar la compactación de servicios, pudiéndose situar en un mismo espacio físico varios equipamientos (sociales, educativos).

Los centros cívicos no responden a un modelo común, son el fruto del entorno en el que se encuentran.

Arquitectónicamente son concebidos como edificios funcionales, con diseños dinámicos y abiertos pendientes de la diversidad de uso que a ellos se darán. En cuanto a la programación y servicios, son totalmente dependientes de las necesidades, características y peculiaridades de la comunidad ciudadana.

Son lugares que aspiran a ser referenciales dentro del barrio o distrito, por ello se suelen situar en plazas o parques donde el paso de los vecinos sea continuo. En ellos se pone de manifiesto las señas culturales de cada barrio,

por tanto, el éxito de su funcionamiento depende de su adaptación a las realidades y peculiaridades de su entorno poblacional.

En los pueblos los equipamientos de proximidad que solemos encontrar son las Casas de la cultura. Estos equipamientos están más orientados a una labor cultural y sociocultural, no dejando de tener por ello muchas similitudes con los Centros cívicos (espacios de encuentro y relación, instrumentos de formación e información, lugares de creación y producción artística, ámbitos donde compartir la cultura...).

El ayuntamiento es el órgano encargado de mantener estos equipamientos. La gestión está basada en la participación ciudadana, siendo ésta el eje vertebrador de estos equipamientos. Se entiende la participación ciudadana como el derecho y el compromiso del ciudadano, individual y colectivamente, a participar activa y directamente en la toma de decisiones que afectan al desarrollo vecinal y cultural de la población. El marco legal donde se recogen estos principios los encontramos en la Constitución Española de 1978. Constitución de un marcado carácter sociocultural y participativo, donde se recogen los artículos 9.2 y 23.1, que encontramos en el anexo 7.12.

Todos los centros cuentan con un director que se encarga de dirigir, coordinar y trabajar codo con codo con la población que demanda y propone actividades. El director suele ser un funcionario del ayuntamiento. El resto de personal que trabaja en el centro cívico va en función del tamaño y las necesidades de cada equipamiento.

Las principales funciones de estos equipamientos son:

- ✚ Servir de base al desarrollo comunitario y a la participación ciudadana.
- ✚ Constituir un punto de encuentro sociocultural, posibilitando así un ocio activo y creativo.
- ✚ Detectar, acoger, estimular y ayudar a materializar todo tipo de iniciativas del entorno.
- ✚ Cubrir aquellos segmentos de actividades sociales y culturales que el barrio solicita.
- ✚ Prestar servicios públicos dirigidos a la mejora de las condiciones sociales y culturales del entorno.
- ✚ Cumplir un papel bidireccional. Proyectar hacia la ciudad las actividades de barrio que tengan interés (fomentando el conocimiento y la cohesión entre los barrios) y ser instrumento de difusión de las diversas iniciativas culturales que se presentan en el resto de la ciudad.
- ✚ Ser espacios de encuentro para la cultura, lugares de libre transmisión e intercambio de conocimientos a través de la experimentación colectiva.

En el municipio de Albuixech el centro cívico se utiliza para ofrecer entretenimiento, tanto a los ciudadanos mayores como a ciudadanos más jóvenes.

En concreto, en la semana de los ancianos, lo que realiza el centro cívico son actividades para este colectivos como ejercicios de memoria, de lectura, de escribir, para que no se olviden de todas las cosas que ya saben, además, también realizan actividades de entretenimiento como es por ejemplo la actividad de bailar, en la que participan los ancianos bailando

con sus amigos y amigas. Por otra parte para la gente joven lo que se realiza son semanas de la juventud, en las que hay disponibles diferentes excursiones con todos los jóvenes del municipio, además no solo es esa semana, sino que a lo largo de todo el año.

En el centro cívico hay unas instalaciones montadas, con billares, futbolines, etc. para que los jóvenes puedan acudir y pasar su tiempo de ocio en el centro cívico.

3.9.- CASA DE LA MUSICA.

3.9.1.- DEFINICIÓN:



Imagen 11. Imágenes de Google.

La casa de la música es el lugar donde la Sociedad Musical Eslava, realiza sus funciones. Se puede decir, que en la casa de la música, la Sociedad Musical Eslava, ensaya las posteriores funciones, ofrece clases de música para diferentes grupos, divididos en edades, por lo tanto podemos decir, que es la casa de los músicos de la Sociedad Musical Eslava, de la que se habla a continuación.

La Sociedad Musical Eslava empieza su carrera musical en 1928, y como todas las entidades de esta clase, ha tenido sus momentos de gloria y otros de simple mantenimiento, pero siempre, a lo largo de su dilatada trayectoria, ha conseguido que no desapareciera en ningún momento, y que cumpliera con los principios para los cuales había sido creada, tal como consta en sus estatutos: “promover la formación musical y mantener una banda de música”. Esta banda de música empezó a adquirir prestigio como tal en el año 1943, al participar en el Certamen de Bandas Civiles de Valencia, donde consiguió el primer premio de la sección segunda y el segundo premio en el concurso de pasodobles organizado por CIFESA en el mismo año. En el año 1959 acude al Certamen de Bandas de Alcoy, donde obtiene el primer premio.

Posteriormente, ya en 1982, se inicia una brillante etapa para la banda de música, disfrutando del buen trabajo realizado en la escuela, dirigida entonces por María Pilar Ruiz i Bueno. Bajo la batuta de Pascual Balaguer i Echevarría, la banda de música consiguió varios trofeos: En el año 1982, primer premio, en el Certamen Provincial de la Diputación de Valencia. En el año 1983, primer premio, en el Certamen de la Comunitat Valenciana y primer premio, sección tercera del Certamen Internacional de Valencia. En el año 1984, segundo premio, en el Certamen Internacional de Valencia en la sección tercera. Bajo la dirección de José Miguel Peñarrocha i Arastey, en el año 1985, en el Concurso Mundial de la Música de Kerkrade (Holanda), consigue el primer premio. Más tarde, en 1991 realiza varios conciertos en las ciudades de Innsbruck y Bregenz (Austria). En el año 1997 los músicos de la Sociedad Musical Eslava, bajo la dirección de José Ricardo Molins i Castelló, desarrollan nuevamente una gran actividad musical compitiendo en tres certámenes, consiguiendo el éxito en dos de ellos: - Certamen Internacional Ciudad de Valencia, primer premio. - Concurso Mundial de la Música de Kerkrade (Holanda), primer premio. En el año 1999, la Sociedad Musical Eslava participó en el Certamen provincial de la Diputación de Valencia en la tercera sección y consiguió el segundo premio y, además, participó en el Festival de Bandas de Loures (Portugal). En el año 2004, bajo la dirección de José Súnier i Oriola, la sociedad consiguió el primer premio de la sección tercera en el Certamen Internacional de Bandas de Valencia de 2004. Durante el año 2006 realizó varios conciertos en las ciudades de Schönau y Lörache (Alemania). Han estado al frente de esta formación directores de gran prestigio musical, como José Goterris, José Mir, Julio Ribelles, Francisco Hernández i Guirado, Salvador Seguí, José Cervera, etc. También ha sido dirigida, como director invitado, por el compositor holandés Jeff Penders. La Sociedad Musical Eslava de Albuixech, desde enero de 2002 está dirigida por José Súnier i Oriola, bajo la presidencia de José Ramón Granell Devís.

La casa de la música de Albuixech ofrece cursos de diferentes niveles para todos los amantes de la música, en estos cursos los alumnos van ascendiendo poco a poco, es decir tienen que superar el anterior curso para poder pasar al siguiente. Los profesores de los cursos son los que se encargan de evaluar correctamente a los alumnos para que estos puedan adquirir su educación musical correcta y necesaria. Una vez se han cumplimentado todos los cursos necesarios, se tiene la opción de pasar a formar parte de la banda musical del pueblo, pero tenemos que decir que en primer momento se forma parte de la banda musical juvenil, y al pasar los años, cuando se está más preparado, se pasa a formar parte de la banda musical de Albuixech.

3.10.- BIBLIOTECA MUNICIPAL.

3.10.1.- DEFINICIÓN:



Imagen 12. Imágenes de Google.

La concepción y objetivos de la Biblioteca Pública han experimentado grandes cambios en las últimas décadas, si en una primera época (finales del siglo XIX y primera parte del siglo XX) tenían un claro carácter educativo y centraban su atención en las clases trabajadoras menos favorecidas, con el paso del tiempo este planteamiento inicial fue cambiando. Tras la crisis económica de los años treinta y la Segunda Guerra Mundial, la Biblioteca Pública reaparece en los países anglosajones con nuevos bríos como: *“instrumento al servicio de la paz y la democracia”*.

El concepto de Biblioteca Pública ha evolucionado desde una visión tradicional, que la consideraba un almacén de libros, hasta lo que hoy se concibe como *“agencia de comunicación, de información y concomimiento de la comunidad”*.

Los estudios sobre la Biblioteca Pública muestran como la función de estas se transforma con el paso del tiempo, especialmente en los países anglosajones donde tuvieron su origen e inicialmente con un rol de soporte a la educación, hoy en día ha ido enriqueciéndose debido a diferentes circunstancias, los modos de vida, los diversos requerimientos sociales, así como el avance de la ciencia y la tecnología

Hoy en día las Bibliotecas Públicas tienen funciones plurales que no solo apoyan a la educación sino que crean un espacio literario y artístico, son un centro de información para el ciudadano, un lugar de estudio e investigación, un centro de fomento de la lectura y el aprendizaje independiente; punto clave de actividades y reuniones de la comunidad; lugar de comunicación e intercambio cultural, espacio para el ocio y la recreación, etc.

La biblioteca Pública es un centro local de información que facilita a los usuarios toda clase de conocimiento e información cuyos servicios deben establecerse sobre la base de la igualdad para todas las personas sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. La Biblioteca Pública debe ofrecer servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios como por ejemplo: minorías lingüísticas, personas con discapacidades físicas, personas en hospitales o en prisión.

La misión de las Bibliotecas Públicas, se puede decir, que es contribuir al desarrollo integral de los miembros de una comunidad determinada y a su propia identidad, con la participación de sus miembros, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso de dicha comunidad a la información, conocimiento y creación.

Los objetivos de la Biblioteca Pública son:

- ✚ Proporcionar el autoaprendizaje de todos los ciudadanos, desarrollar sus capacidades mentales y ampliar sus conocimientos a un ritmo y condiciones fijadas por el mismo individuo.
- ✚ Ofrecer al individuo información que le permita la solución de los problemas de la vida diaria y sus necesidades básicas. La salud, la vivienda, la alimentación, la educación, etc.
- ✚ Promover las manifestaciones culturales de la comunidad a través de todas sus diferentes formas de expresión: pintura, música, folklore, producción literaria, artesanía, tradiciones, costumbres, etc.
- ✚ Favorecer el empleo del tiempo libre del individuo y de los diferentes grupos de la comunidad de acuerdo con la edad, ocupación e interés proporcionándoles el material y los medios que faciliten su aprovechamiento.

Por otra parte, las funciones básicas de las Bibliotecas Públicas, son:

- ✚ Recopilar y organizar la información necesaria para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- ✚ Organizar la información de tal manera que pueda recuperarse oportunamente en respuesta a una solicitud.
- ✚ Difundir la información y prestar servicios a todos los grupos de la comunidad.
- ✚ Estimular el uso o interpretación de los recursos de información a los lectores mediante guía, publicidad, exhibiciones, listados de libros adquiridos, conferencias sobre libros, mesas redondas sobre textos y películas ya sea en la biblioteca o en organizaciones de la comunidad.
- ✚ Fomentar el hábito por la lectura en los diferentes usuarios y principalmente en los niños teniendo en cuenta que es en los primeros

años cuando se desarrollan las habilidades, intereses y hábitos de lectura.

- ✚ Promover y participar activamente en la realización de los programas culturales de la comunidad.
- ✚ Coordinar con organizaciones encargadas de la alfabetización de adultos con el fin de apoyar su labor educativa.

La Biblioteca Pública cumple un papel eficaz al ofrecer a la comunidad riquezas del saber humano, información relativa a la comunidad conservada, producida o reproducida por ésta y a sus manifestaciones culturales contribuyendo de esta forma a su desarrollo integral. Entendemos por cultural al “conjunto de valores materiales y espirituales creados por la humanidad en el curso evolutivo de la practica socio productiva y que caracteriza a una determinada etapa histórica, todo este conjunto de manifestaciones que se han heredado como patrimonio de la humanidad y de las que se han recibido como legado de la expresión nacional debiéndole ser conocidas y reconocidas por todas las personas como punto de referencia para contribuir al afianzamiento de la identidad nacional de un país”.

Estas manifestaciones culturales se expresan a través de todas sus formas, de la música, del teatro, de la poesía, del folklore, de las artes plásticas, de la historia, de los bienes patrimoniales, de los mitos, de las leyendas transmitidas de generación en generación por medio de la tradición oral, de la literatura, etc.

Si la cultura expresa el modo de vida de una comunidad, la educación en su más amplia acepción, es la práctica social a través de la cual se trata de garantizar la creación de la cultura. De allí la estrecha relación entre cultura y educación.

Una vez definido el concepto de Biblioteca Pública, haber dicho las funciones y objetivos de la misma, se hablará en exclusiva de la Biblioteca municipal de Albuxech, como servicio que estamos analizando.

La Biblioteca Municipal de Albuxech, se puede decir que es una agencia de lectura, de acuerdo con el artículo 27 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana, que se encuentra en el anexo 7.13.

Además, la Biblioteca Municipal de Albuxech se encuentra en dos redes:

1. Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana.
2. Red de Lectura de la Comunitat Valenciana.

En el Capítulo III, de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana se hace referencia a estas dos redes. El texto completo se encuentra en el anexo 7.10.

Como consecuencia de la incorporación a la red electrónica de la lectura valenciana se ha producido una automatización de la biblioteca.

Concretamente, en la Biblioteca Municipal de Albuixech se han automatizado dos secciones, la sección infantil y la sección juvenil, en concreto existen 2191 libros automatizados. Este, es un proceso que se va realizando poco a poco, y tiene su inicio en el mes de mayo de 2012. La automatización se va produciendo por partes o secciones. A través de la automatización, se han ido creando una serie de carnets nuevos, y por lo tanto los carnets antiguos se tienen que modernizar. Con la automatización, se obtiene por una parte una modernización del sistema y por otra parte se puede obtener un mayor control de este. Una vez automatizado el sistema, se entra a formar parte de la Xarxa Electrónica de Lectura Pública Valenciana, y por lo tanto a través de la página <http://xlpv.cult.gva.es/absysnetopac/> se puede consultar los libros disponibles en todas las bibliotecas que están en esta red.

Por último, se detallan los servicios que presta la Biblioteca Municipal de Albuixech:

- ✚ Existen dos secciones importantes, que son la sección infantil y la sección adulta.
- ✚ Hay un acceso libre a la biblioteca.
- ✚ Lectura en sala: se puede realizar lectura en la sala, ya que está habilitada para esto.
- ✚ Hay orientación del uso y servicio en la biblioteca.
- ✚ Se ofrece información bibliográfica y de referencia, ya que existen boletines y guías de lectura, en los que podemos señalar las guías de autoayuda o de cómic.
- ✚ Servicio de préstamo individual a domicilio.
- ✚ Sala habilitada para el estudio, que es la misma donde se encuentran las obras de referencia y consulta. Acceso a internet mediante dos ordenadores y además se cuenta con wifi.

3.11.- POLICIA MUNICIPAL.

3.11.1.- DEFINICIÓN



Imagen 13. Imágenes de Google.

Para definir el servicio prestado se hará referencia a la siguiente normativa:

- ✚ Ley 6/99 de 19 de abril de policías locales y de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana, citada en el anexo 7.4.
- ✚ Ley 2/86 de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad, la cual hacemos referencia en el anexo 7.5.
- ✚ Decreto 19/2003 de 4 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Norma-Marco sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana, el cual está citado en el anexo 7.6.

En particular, la policía local de Albuixech ofrece seguridad a todos los ciudadanos del municipio, ya que es el encargado de controlar el pueblo las 24 horas diarias.

La policía local de Albuixech se encarga en concreto de las siguientes tareas:

- Es la encargada de dar el paso a los niños cuando van al colegio, para que no exista ningún tipo de accidente, para que los coches vayan con más precaución.

- Se encarga de acompañar a los habitantes del municipio siempre que hay algún acto importante, para cortar el paso.
- Tiene la obligación de ir supervisando las obras que se están realizando en el municipio para que se realicen de forma correcta, y si no es así, son los encargados de dar parte al servicio de urbanismo.
- Se encargan de responder a todas las necesidades que puedan tener los habitantes del municipio, siempre que les puedan ayudar.

Por lo tanto, la policía local de Albuixech además de aportar control en el municipio, tiene que velar por la seguridad de los ciudadanos, atendiéndoles en todos los momentos que los necesiten.

3.12.- CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE OBRAS, SERVICIOS Y SUMINISTROS.

3.12.1.- DEFINICIÓN



Imagen 14. Imágenes de Google.

Para hablar de las contrataciones administrativas de obras, servicios y suministros que se realizan en el ámbito público, haremos referencia a la siguiente ley: Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, que la encontramos en el anexo 7.7.

En el Ayuntamiento de Albuxech el servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros, es el encargado de realizar todas las contrataciones de las obras que se van a realizar en el municipio, además analizan los servicios que se pueden prestar de nuevo, o los que ya se están prestando, estudian si se pueden realizar mejoras o modificaciones.

3.13.- FE PÚBLICA.

3.13.1.- DEFINICIÓN:

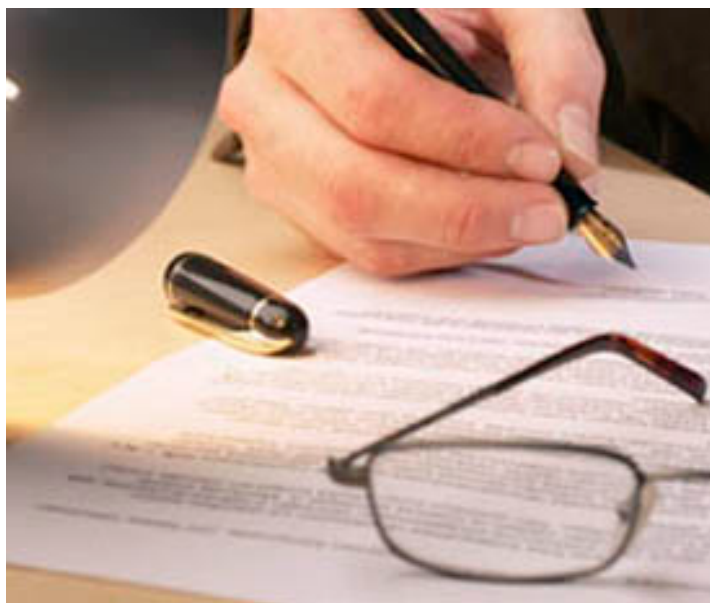


Imagen 15. Imágenes de Google.

A continuación, en primer lugar, se desarrolla el Real Decreto 1174/1987, de 18 de septiembre, por el que se regula el Régimen jurídico de los Funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, concretamente el Título I: “De la delimitación de las funciones y puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional”, del cual se desarrollara el Capítulo I: “De la delimitación de las funciones reservadas”, que se cita en el anexo 7.8. En segundo lugar, se desarrollara la disposición adicional segunda, de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, que encontramos en su plenitud en el anexo 7.9.

En concreto podemos decir que la fe pública en el municipio de Albuxech es la encargada de validar todos los trámites que se realizan en el municipio.

4.- ENCUESTAS A LOS CIUDADANOS.

4.1.- FINALIDAD DE LA ENCUESTA.

Las encuestas de opinión son fundamentales en las empresas y en las administraciones públicas para poder saber qué opinan los consumidores del producto o servicio y poder aplicar mejoras.

Las encuestas de opinión son fundamentales para que una empresa o administración pueda mejorar, aplicando mejoras según los intereses de sus clientes y también, se pueden utilizar para introducir un nuevo producto o servicio, para conocer la opinión de los clientes o incluso al iniciar su actividad, con un mayor desconocimiento del mercado.

No hay nada mejor para saber cómo mejorar que conocer las opiniones de los clientes. Si se realizan encuestas para obtener información sobre las preferencias de los ciudadanos (clientes) y además la actividad de la empresa o administración y todos sus elementos de interacción con el cliente se adaptan a sus necesidades, el resultado será una empresa o administración creada por y para sus clientes, totalmente al gusto de los mismos y por tanto, con más posibilidades de gustar y de fidelizar a sus clientes.

Las encuestas de opinión deberían ponerse en práctica en todas las empresas y administraciones, sin embargo, la falta de recursos y la falta de personal cualificado bloquean este tipo de prácticas e incluso lleva a que muchos gerentes de empresas se pregunten qué es un sondeo y cómo funciona.

Concretamente se ha utilizado el método de encuestas en este análisis para poder estudiar los servicios que presta el Ayuntamiento de Albuxech. Con el análisis de las encuestas realizadas, se podrá evaluar la adecuación de los servicios ya existentes y valorarla posibilidad de incorporar nuevos servicios.

Por lo tanto, se puede decir que la realización de encuestas es una buena herramienta para poder conocer sinceramente la opinión de los ciudadanos, porque de esta forma los ciudadanos, expresan libremente su opinión y eso ayuda al ayuntamiento a saber realmente como ven los ciudadanos los servicios que oferta.

4.2.- REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA.

En toda investigación hay que establecer un diseño o plan que sirva de guía para la recogida y análisis de los datos. El diseño de la investigación implica la especificación de los métodos y procedimientos para adquirir la información necesaria para estructurar o solucionar problemas. El plan de investigación comprende un conjunto de actividades que parten de la identificación del problema que se va a investigar, pasan por la definición, clasificación y medida de las variables y su plasmación en un formulario o cuestionario y mediante técnicas estadísticas realizan el análisis de los datos y la interpretación de los resultados. En concreto, incluye las etapas siguientes:

1. Identificación del problema a investigar.

La identificación del problema supone partir de una definición clara y precisa del problema que se va a estudiar (“un problema bien definido es un problema medio resuelto”).

2. Definición de los objetivos de la investigación.

Todo trabajo de investigación debe tener como finalidad principal reducir la incertidumbre; es decir, ha de aportar alguna información de interés que amplíe o mejore el conocimiento sobre el fenómeno de estudio. También debe ser susceptible de influir en las decisiones a tomar por parte de quien recibe los resultados de la investigación.

La definición de los objetivos de la investigación implica concretar y enumerar los fenómenos que se quieren investigar y las relaciones que pueden existir entre ellos, para así poder especificar posteriormente las hipótesis que se quieren contrastar.

3. Determinación del tipo de diseño de investigación.

El tipo de diseño de investigación se deriva de la clase de problema a estudiar y de los fines de la investigación. Hay tres tipos básicos de diseño de investigación:

a) Estudios exploratorios.

El *estudio exploratorio* es un estudio preliminar, muy flexible y poco formal, que se basa en el estudio de datos ya existentes, en entrevistas con personas expertas y en el examen de situaciones análogas, mediante casos de estudio y simulaciones. La finalidad principal del estudio exploratorio es el descubrimiento de ideas y conocimientos.

b) Estudios descriptivos.

El *estudio descriptivo o correlacional* es el más usual en investigación de mercados. Tiene como finalidad describir las características de ciertos grupos, determinar la frecuencia con que ocurre algo, estimar la relación entre dos o más variables o efectuar predicciones.

La división básica de este tipo de diseños de investigación es entre *estudios longitudinales* y *estudios transversales*.

El *estudio longitudinal* es aquel que, mediante mediciones repetidas de un mismo fenómeno, tiene como finalidad mostrar la evolución en el comportamiento de las variables investigadas.

El *estudio transversal*, también denominado de sección cruzada, proporciona una instantánea de las variables de interés y sus relaciones en un momento dado. Se divide en dos clases: *estudios en profundidad* y *encuestas*.

El *estudio en profundidad* es el que trata de conseguir el conocimiento integral del fenómeno estudiado. Se denomina también investigación cualitativa. Los estudios en profundidad se basan en pequeñas muestras. Para obtener los datos utilizan formularios poco estructurados y flexibles, con preguntas abiertas y entrevistas de larga duración. No persiguen la cuantificación de las respuestas, sino obtener ideas y una mejor comprensión del fenómeno a investigar.

La encuesta constituye un método muy habitual de obtener información en investigación social y de mercados. Se basa, por lo general, en grandes muestras representativas de la población de estudio. Los datos se obtienen mediante comunicación, a través de entrevista personal, por correo, por teléfono, fax, Internet, etc., y empleando un cuestionario. Se denomina también investigación cuantitativa, porque se utilizan técnicas estadísticas para analizar los datos.

c) Estudios experimentales.

El estudio experimental, también denominado experimento, investigación o estudio causal, es el idóneo para contrastar hipótesis y establecer relaciones de causa-efecto, por el control que proporciona al investigador.

Los *experimentos* se dividen en *naturales* y *controlados*. En ambos casos, pueden incluir o no un grupo de control. En los experimentos naturales, la asignación de los individuos al grupo de estudio y al de control, si lo hay, no es aleatoria, mientras que en los controlados, la asignación de los sujetos sí que es aleatoria.

Los principales tipos de diseños experimentales son los siguientes:

1. *Experimento totalmente al azar.*
2. *Experimento en bloques aleatorios.*
3. *Experimento en cuadro latino.*
4. *Experimento en cuadro grecolatino.*
5. *Experimento con intercambio.*
6. *Experimentos factoriales.*

4. Especificación de las hipótesis del estudio.

Una hipótesis es una afirmación o proposición no probada sobre un fenómeno, el comportamiento de una o más variables o la relación entre dos o más variables. Las hipótesis ponen de manifiesto lo que se está buscando y anticipan las respuestas posibles a las cuestiones planteadas en la investigación. Los resultados del estudio tendrán que confirmar o rechazar las hipótesis.

La hipótesis estadística implica hacer suposiciones o conjeturas sobre la distribución de probabilidad de una población.

5. Definición, clasificación y medida de las variables del estudio.

5.1.- Definición y clasificación de las variables.

Una variable es una magnitud cuyos valores son objeto de estudio en una investigación social. Puede referirse a un individuo, grupo de personas u organización. La definición de las variables permite hacer operativos y susceptibles de medida los problemas básicos a investigar.

En función del fenómeno que miden, las variables pueden clasificarse en los siguientes grupos:

- a) *Comportamientos*: presentes, pasados o intenciones.
- b) *Atributos*: características demográficas y psicográficas.
- c) *Percepciones*: la percepción es un proceso de selección, organización e integración de los estímulos sensoriales en una imagen significativa y coherente.
- d) *Preferencias*: características, aspectos, atributos, etc., que se consideran importantes o que se desearía que poseyera la marca/servicio/concepto evaluado, y en los que se fundamenta la elección de una cosa u objeto o la decisión de compra de un producto.
- e) *Valores y estilos de vida*: los valores son creencias o ideas sobre comportamientos o situaciones deseables que guían las decisiones humanas.
- f) *Actitudes/opiniones*: creencias, valoraciones, predisposiciones, etc.
- g) *Motivaciones, deseos o necesidades*.

Según la relación causa-efecto analizada, las *variables* pueden dividirse, de acuerdo con el papel que desempeñen en la relación causal, en *dependientes* o *independientes*:

- a) *Variable dependiente*: es aquella cuyo comportamiento es explicado por otra u otras independientes.
- b) *Variable independiente*: es una variable que se utiliza para explicar el comportamiento de otra dependiente.

En función de los valores que pueden adoptar, las variables se clasifican en los siguientes tipos:

- a) *Variable cuantitativa continua*: variable que puede tomar cualquier valor numérico.
- b) *Variable cuantitativa discreta*: variable que sólo puede tomar un número finito de valores distintos.
- c) *Variable dicotómica*: aquella que sólo puede tomar dos valores.
- d) *Variable ficticia*: variable dicotómica que se obtiene convirtiendo un nivel dado de una variable cualitativa en una variable binaria, en la que el

valor 1 indica la presencia de la característica y el valor 0 la ausencia de la misma.

- e) *Variable tipificada*: si a cada uno de los valores de una variable se le resta su media aritmética y se divide el resultado por la desviación típica, se obtiene una nueva variable tipificada o normalizada.
- f) *Variable cualitativa*: son aquellas que indican una categoría o dualidad de los individuos

5.2.- Medida de las variables. Escalas.

La medida de las variables viene determinada por la escala utilizada. El tipo de escala, a su vez, condiciona la elección de la técnica estadística de análisis de los datos. La escala es un instrumento utilizado para medir las variables. Pueden distinguirse cuatro tipos de escalas:

- a) *Escala nominal*: Indica sólo la pertenencia a una clase o categoría, dentro de una variable.
- b) *Escala ordinal*: Es una variable de la escala nominal que presenta una ordenación de algún tipo en las categorías o clases.
- c) *Escala interválica*: Supone que, además de existir ordenación, las distancias entre los valores o intervalos de la escala son iguales, aunque no existe proporcionalidad entre ellos ni el valor 0 de la escala es absoluto.
- d) *Escala proporcional o de razón*: Supone que, además de ordenación e igual distancia, como en la escala interválica, existe proporcionalidad entre los valores de la escala y el valor 0 es absoluto.

6. Selección de las fuentes de información.

La fuente de información es la persona, organización u objeto de los que se obtienen los datos para ser analizados. Las fuentes de información, por su propósito, pueden ser primarios o secundarios, y por su origen, internas o externas.

Un *dato* es el valor de una variable o de una constante. Un dato proporciona información sobre una situación y sirve de base para el análisis estadístico. Los datos utilizados en investigación social y de mercados, de acuerdo con la fuente de información de la que proceden, pueden ser primarios o secundarios.

Un *dato primario* es aquel que se obtiene de modo específico para la investigación a efectuar.

Un *dato secundario* es aquel que ya está disponible, que se ha obtenido en estudios anteriores y que sirve subsidiariamente para el propósito de la investigación a realizar.

7. Diseño del cuestionario o formulario para la captura de los datos.

El cuestionario es el formulario que contiene las preguntas o variables de la investigación y en el que se registran las respuestas de los encuestados. El diseño del cuestionario no es sencillo y presenta ciertas dificultades. Para un diseño apropiado del cuestionario es fundamental cumplir los tres requisitos siguientes:

- Definir correctamente el problema a investigar.
- Formular de forma precisa las hipótesis.
- Especificar adecuadamente las variables y las escalas de medida.

7.1.- Formas de efectuar las preguntas.

En el *cuestionario* pueden formularse *preguntas abiertas*, sin indicación de posibles respuestas, o *preguntas cerradas*, con una relación exhaustiva de las respuestas posibles, para que el encuestado elija una o varias de ellas.

La *pregunta abierta* es aquella en la que se le da al entrevistado libertad para contestar con sus propias palabras y expresar las ideas que considera adecuadas.

La *pregunta cerrada* es aquel tipo de pregunta en un cuestionario que contiene una relación exhaustiva de las respuestas posibles. En cuanto al número de alternativas de respuestas, la pregunta cerrada puede ser *dicotómica*, si tiene sólo dos respuestas posibles, o de *elección múltiple*, si tiene más de dos. Y en cuanto al número de respuestas posibles, la pregunta cerrada puede ser de *respuesta única*, si las alternativas de respuesta son mutuamente excluyentes y el encuestado sólo puede elegir una, o de *respuesta múltiple* o *multirrespuesta*, si el encuestado puede proporcionar más de una respuesta.

La *pregunta semiabierta* es una modalidad de pregunta cerrada en la que se añade una pregunta abierta, generalmente bajo la denominación de "otras respuestas", que permite añadir al encuestado otras respuestas no contempladas en las alternativas sugeridas en la parte cerrada de la pregunta.

7.2.- Otros tipos de preguntas.

Además de las preguntas básicas, el cuestionario puede contener otras preguntas que complementan o facilitan la contestación de las cuestiones fundamentales de la investigación:

- a) *Pregunta introducción*: Es una pregunta que se formula para establecer contacto con el encuestado, que se coloca al principio del cuestionario y que pretende interesar al entrevistado y ganar su confianza.
- b) *Pregunta filtro*: Es una pregunta cerrada, generalmente con pocas opciones, que tiene por objeto seleccionar submuestras concretas de

encuestados para continuar la administración del cuestionario por vías total o parcialmente distintas.

- c) *Pregunta de control*: Es la que se formula para comprobar la consistencia de las respuestas y, en general, contrastar la calidad de la información facilitada por el encuestado.
- d) *Pregunta de relleno*: Es una pregunta sencilla, neutral y cuya información no es necesaria para la investigación, pero que se utiliza para iniciar la encuesta, cambiar de tema o relajar el ambiente cuando el tema del cuestionario es sensible o controvertido.
- e) *Pregunta de clasificación*: Es la que se formula al encuestado sobre sus atributos personales o las características de la entidad a la que representa, que sirven para su clasificación.

7.3.- Errores en la redacción de las preguntas.

Los errores más importantes que hay que tratar de evitar, en la redacción de las preguntas, son, los siguientes:

- a) *Preguntas cargadas*.
- b) *Preguntas o respuestas dobles*.
- c) *Preguntas ambiguas*.
- d) *Vocabulario inadecuado*.
- e) *Alternativas no contempladas*.

8. Diseño y selección de la muestra.

Cuando una encuesta se realiza sólo a una parte de la población, se trata de un estudio muestral. Una *muestra* es un conjunto de elementos de una *población* o *universo* del que se quiere obtener información. A efectos de que la información obtenida de una muestra sea válida, ésta deber ser representativa de la población; es decir, que en su estructura se reproduzcan exactamente las características y comportamientos de la población de la que ha sido obtenida. Aunque la precisión o exactitud de los datos obtenidos a través de una muestra es menor que en un estudio censal, las ventajas de coste y tiempo superan con creces tal inconveniente.

El proceso de *muestreo* supone llevar a cabo las siguientes etapas:

1. Definir la población objeto de estudio.
2. Seleccionar la estructura de la muestra.
3. Especificar la unidad muestral.
4. Seleccionar el método de muestreo.
5. Determinar el tamaño de la muestra.
6. Diseñar el plan de muestreo y, por último, seleccionar la muestra.

La *unidad muestral* es el elemento de la población del cual se obtienen los datos.

8.1.- Métodos de muestreo.

La muestra puede ser seleccionada por procedimientos aleatorios o no aleatorios. En el primer caso, se trata de un *muestreo probabilístico*, mientras que en el segundo es un *muestreo no probabilístico*. En un muestreo probabilístico todos los elementos de la población tienen igual oportunidad de ser seleccionados para componer la muestra. En un muestreo no probabilístico, en cambio, la selección de los elementos de la muestra se realiza, total o en parte, según criterios fijados por el investigador.

Existen cuatro procedimientos básicos para realizar un muestreo probabilístico:

1. En el *muestreo aleatorio* simple todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos.
2. El *muestreo sistemático* es un procedimiento más rápido de realizar un muestreo aleatorio simple. Consiste, en primer lugar, en dividir el número total de elementos de la población por el de la muestra, con objeto de determinar cada cuantos elementos de la población hay que elegir uno para componer la muestra.
3. El *muestreo estratificado* es aplicable cuando la población puede dividirse en clases o estratos. Una vez determinados los estratos, se aplica a cada uno de ellos un muestreo aleatorio simple.
4. En el *muestreo por conglomerados o áreas* lo que se elige al azar no son unos cuantos elementos de la población sino unos grupos de elementos de la misma previamente formados, de los que se irán obteniendo al azar otros grupos de elementos, y así sucesivamente, hasta llegar a la unidad muestral primaria.

La muestra puede también seleccionarse por alguno de los *métodos no probabilísticos* siguientes: por *conveniencia*, de forma *discrecional* y por *cuotas*.

El *muestreo de conveniencia* consiste en elegir aquellos elementos que mejor se adaptan a las conveniencias del investigador, como las personas que, de modo voluntario, están dispuestas a contestar o que están más al alcance del investigador.

En el *muestreo discrecional*, los elementos son elegidos a criterio del investigador sobre la base de lo que él cree que el elemento seleccionado puede contribuir al estudio.

El *muestreo por cuotas* es un caso especial del anterior. La muestra se selecciona de manera que sus características se ajusten a las establecidas como de control.

8.2.- Tamaño de la muestra.

La determinación del tamaño de la muestra está en función del presupuesto y tiempo disponible, así como del error que se admita en los datos obtenidos. Este error que se comete al tomar una muestra en lugar de la totalidad de la población se denomina error de muestreo y es fácilmente cuantificable cuando el muestreo es probabilístico. Para poblaciones muy grandes, el error de muestreo y, por tanto, el tamaño de la muestra asociado a un determinado nivel de error, son independientes del número de elementos de la población.

9. Obtención y tratamiento de los datos.

Una vez se ha elaborado la encuesta, según el método de muestro elegido, se pasará la encuesta a los individuos seleccionados para disponer de las respuestas de los individuos que serán los datos de partida para el comienzo del análisis.

10. Análisis de los datos e interpretación de los resultados.

Atendiendo al tamaño de la muestra, a la naturaleza de las variables, a la cantidad de variables y a la dependencia entre ellas, se seleccionarán las herramientas estadísticas adecuados para obtener la máxima información de los datos. Después, los datos se interpretarán, siempre que sea posible con la colaboración de un experto en el tema sobre el que versa la encuesta para que sus conocimientos puedan arrojar luz sobre la información obtenida.

11. Elaboración del informe de investigación.

Con toda la información obtenida se realizará un informe, que es llamado informe de investigación. Este informe servirá para ayudar en la toma de futuras decisiones en los temas sobre los que versaba la encuesta.

4.2.- DISEÑO DE LA ENCUESTA.

Se ha realizado una encuesta sobre los servicios que presta el ayuntamiento de Albuixech, con una muestra de tamaño de 30, es decir, se ha pasado la encuesta a 30 ciudadanos, entre los cuales se encuentran ciudadanos que han utilizado un servicio, dos o más o incluso ninguno.

En el diseño de la encuesta se ha tenido en cuenta que es necesario clasificar a los ciudadanos para valorar si su opinión depende de alguna clasificación como sexo o edad entre otros, o por el contrario puede suponerse que es independiente a estas clasificaciones. Para ello la encuesta cuenta con preguntas generales para obtener datos del ciudadano encuestado, y además preguntas específicas sobre los servicios estudiados, de manera que se conseguirá saber la opinión de los ciudadanos respecto a los servicios prestados y cuáles serían las modificaciones necesarias de los servicios para que fueran acordes a las necesidades de los ciudadanos.

La forma elegida de pasar las encuestas ha sido directa, es decir que se han pasado las encuestas personalmente utilizando el método de muestro discrecional. Por ello se ha decidido realizar las encuestas en cada punto del municipio donde se presta el servicio, y por lo tanto poder pasar la encuesta a aquellas personas que conocen el servicio o que lo han utilizado, además se han escogido varios puntos al azar del municipio para pasar la encuesta a aquellas personas que en la actualidad no han utilizado el servicio estudiado, o a ciudadanos que no conocían el servicio. De esta forma se ha conseguido obtener múltiples respuestas sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuixech.

Además, a aquellas personas que no conocían el servicio, se les ha hecho una labor de información sobre los servicios que presta su ayuntamiento proporcionándoles información de los mismos después de pasarles la encuesta, para que de esta forma puedan conocer perfectamente los servicios que se prestan en su municipio y puedan por tanto utilizarlos. Se han detectado varios grupos del municipio que desconocían gran parte de los servicios que se prestan en el Ayuntamiento. El municipio invierte recursos para poder ofrecer una serie de servicios y si estos servicios no son conocidos por los ciudadanos, se puede decir que el Ayuntamiento está consumiendo recursos que finalmente no repercuten en sus ciudadanos.

A continuación se detalla la información que se pretende obtener en cada una de las preguntas de la encuesta y también la forma en que estas preguntas aparecerán en el análisis de los datos, de manera general para cada servicio se comienza en la pregunta P1 y acabamos con la P10, además, todas las preguntas que corresponden a un servicio, por ejemplo, Recaudación, se escribe delante de cada pregunta su inicial, en este caso RP1 a RP10. En la descripción de la colección de preguntas para cada servicio, se expresan como XP1, siendo X sustituida por cada una de las iniciales de los distintos servicios estudiados. Las preguntas generales se expresan desde PG11 hasta PG19.

Pregunta 0: *¿Qué servicios ha utilizado usted o algún miembro de su misma unidad familiar?* Se han indicado todos los servicios que son objeto de estudio, para poder saber cuáles son los más utilizados o incluso los más conocidos por los ciudadanos.

Pregunta 1 (P1): *En el caso de que haya utilizado este servicio al menos dos veces, ¿la última vez que lo utilizó el servicio prestado fue mejor que antes, peor que antes, similar?* Una vez el ciudadano indica el servicio que en su caso ha utilizado, se pretende averiguar cómo ha evolucionado el servicio para saber si con el paso del tiempo el servicio ha ido mejorando si es similar o peor. En estos dos últimos casos tendríamos que trabajar sobre el servicio para conseguir que sea mejor. Para las preguntas ordinales como está, el orden establecido es de menor a mayor, siendo mayor la mejor calificación que podría obtenerse.

Pregunta 2 (P2): *Califique nuestro nivel de comprensión y ayuda antes sus necesidades,* se pretende descubrir si los ciudadanos cuando utilizan un servicio del Ayuntamiento de Albuixech se sienten comprendidos por el

personal que presta el servicio y si además se sienten ayudados ante las necesidades que tienen. En otras palabras se puede decir que a través de esta pregunta se pretende saber si los ciudadanos cuando utilizan un servicio del Ayuntamiento se sienten comprendidos y se ven cubiertas sus necesidades al utilizarlo.

Pregunta 3 (P3): *¿Cómo de rápidos respondemos ante sus problemas?* Interesa saber si los ciudadanos cuando se dirigen al Ayuntamiento con algún problema, el propio Ayuntamiento responde de una forma rápida o no a los problemas de los ciudadanos. En el supuesto de que los ciudadanos piensen que el Ayuntamiento no responde rápido ante sus problemas, habría que modificar la forma de trabajo ante la resolución de los problemas de los ciudadanos.

Pregunta 4 (P4): *¿Cómo considera la comunicación con el personal?* A través de esta pregunta se quiere saber si los ciudadanos cuando utilizan un servicio prestado por el Ayuntamiento de Albuixech consideran que la comunicación con el personal que ofrece dicho servicio es buena. En el supuesto de una evaluación negativa, se tendría que hablar con el personal que presta este servicio para que modifique la forma de comunicación con los ciudadanos, para que en futuras prestaciones del servicio los ciudadanos detecten la mejora del servicio en cuanto a la comunicación.

Pregunta 5 (P5): *¿Considera que el personal que le atiende proporciona un servicio fiable y adecuado a sus necesidades?* En esta pregunta se desea estudiar la calidad del personal que proporciona el servicio, pues es muy importante detectar los requisitos que deben tener las personas que atienden el servicio. La persona que preste el servicio, tiene que ser capaz de prestar un servicio fiable y además que este servicio se adecúe a las necesidades del ciudadano en cada momento.

Pregunta 6 (P6): *¿Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos establecidos?* Con esta pregunta se evaluará la eficacia del trabajo realizado, es decir, el plazo establecido por el Ayuntamiento para realizar un servicio y que se ha comunicado al ciudadano que está haciendo uso del servicio.

Pregunta 7 (P7): *¿Considera adecuados la tecnología y los medios con los que cuenta la entidad en este servicio para solucionar cualquier incidencia?* A través de esta pregunta se analizarán los medios de los que dispone la entidad para realizar los servicios, para de esta forma identificar si para los ciudadanos los medios que utiliza el ayuntamiento son buenos o no. En el supuesto de no ser buenos o no ser apropiados, será necesario modificar o bien hacer ver a los ciudadanos cual es el mejor medio para darles un buen servicio.

Pregunta 8 (P8): *¿Qué le parece el horario de atención?* Mediante esta pregunta se quiere saber si el ciudadano está satisfecho con el horario de atención que se le proporciona. En caso de no estar satisfechos, se les solicitará que indiquen su horario preferido y de esta forma adecuar el horario

que sea más acorde con los ciudadanos, ya que muchas veces es solo una minoría la que está desconforme.

Pregunta 9 (P9): *Califique el valor de nuestro servicio en comparación con el coste del mismo. Indique el servicio obtenido, y a continuación califíquelo.* Se pretende que el ciudadano califique el servicio que presta el Ayuntamiento en comparación con el coste del mismo, es decir, queremos saber si para los ciudadanos el precio y la calidad están unidos, y de esta forma poder saber que quieren que se modifique, si la calidad, el propio precio o sería mejor una combinación distinta de calidad-precio. Si se ofrece un servicio excesivamente caro y es de una mala calidad, los ciudadanos van a dejar de utilizar ese servicio y eso no lo quiere el Ayuntamiento, ya que lo que quiere el Ayuntamiento es que los ciudadanos estén satisfechos con la relación calidad-precio ofrecida. En algunos servicios los ciudadanos tienen que entender que prestar un servicio de calidad para un municipio pequeño como es Albuixech no es fácil, y que a lo mejor al principio el precio es un poco más elevado a consecuencia de los costes que conlleva pero que con el paso del tiempo este precio puede ir reduciéndose.

Pregunta 10: (P10) *¿Cuál es su grado de satisfacción por este servicio?* Esta pregunta mide la satisfacción global del servicio, se pide sinceridad a los ciudadanos para evaluar la satisfacción global teniendo en cuenta los detalles marcados mediante las anteriores preguntas.

Las preguntas de la 1 a la 10 se repiten para todos y cada uno de los servicios que los ciudadanos han utilizado.

A continuación se analizarán las preguntas generales, que se realizan con la finalidad de clasificar a los ciudadanos encuestados.

Pregunta PG11. *Al realizar una llamada habitual, ¿cuánto debe esperar en línea?* Para los servicios que se ofrecen telefónicamente, Es necesario que el número de minutos en espera sea el menor posible.

Pregunta PG12. *¿Considera que la entidad recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias?* Se pretende evaluar si todas aquellas quejas y sugerencias que los ciudadanos realizan finalmente se llevan a cabo y/o son respondidas con una solución. Ya que el Ayuntamiento tiene que tener claro que es mejor que los ciudadanos opinen sobre los servicios que ofrece y de esta forma hacer que los servicios prestados estén cubriendo las necesidades de los ciudadanos, puesto que a diario trabaja para ellos.

Pregunta PG13. *¿Cuáles son las probabilidades de que nos recomiende a otras personas?* Si los ciudadanos que utilizan nuestros servicios quedan satisfechos hablarán correctamente del servicio y harán publicidad del mismo boca a boca recomendándolo a otros ciudadanos. Lo verdaderamente importante es el uso repetido de los servicios.

Preguntas PG14, PG15, PG16 y PG17. Se refieren a sexo, edad, nivel de estudios y nacionalidad, básicamente son preguntas para clasificar a los ciudadanos

Pregunta PG18. *Valoración general de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuixech.* Se pide la valoración conjunta de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuixech, con la finalidad de poder comparar de esa forma la calidad del producto y del servicio y también la calidad de atención y la rapidez en la respuesta.

Pregunta PG19. Para finalizar se añade una pregunta abierta, en la que se pregunta: *¿Qué otros servicios desearía que ofreciera el Ayuntamiento de Albuixech?* Mediante esta pregunta abierta, se recabará información sobre otros servicios que el ciudadano considera que debe prestar.

4.3.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

Una vez que se dispone de las respuestas de los ciudadanos sobre los diferentes servicios, el paso siguiente es transformar los datos que se tienen en información mediante el uso de herramientas estadísticas. En una primera fase se analizarán cada uno de los servicios por separado para finalmente realizar una evaluación conjunta de los mismos.

3.15.1.- SERVICIO RECAUDACIÓN.

3.15.1.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analiza el servicio de recaudación.

Respecto a la actualidad del servicio de recaudación se puede decir que es favorable, ya que la mayoría de los ciudadanos que han utilizado este servicio piensan que el servicio que se presta hoy en día es mejor que el que se prestaba antes.

Diagrama de Barras de RP1

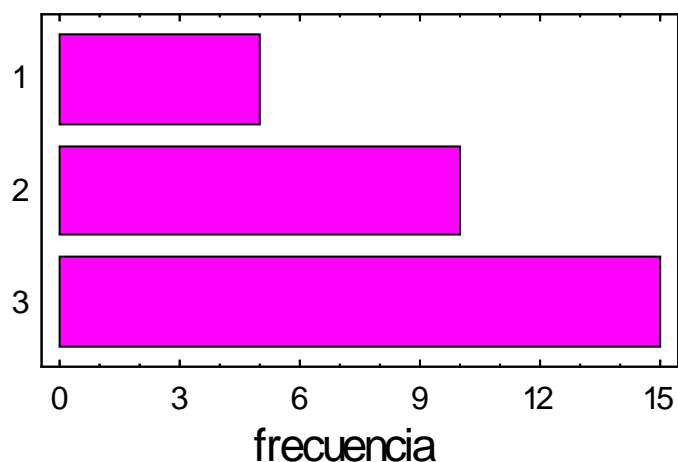


Gráfico 1. Elaboración propia.

En el diagrama de barras (figura 1) se puede mostrar que mostramos a continuación, una de las razones por la que los ciudadanos piensan que el servicio que se presta hoy en día es porque somos extremadamente eficaces a la hora de cumplir con los plazos que establecemos.

Diagrama de Barras para RP1 según RP6

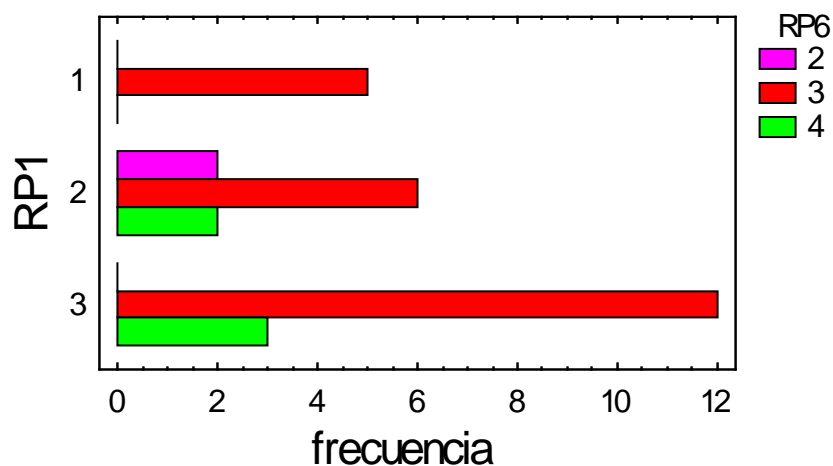


Gráfico 2. Elaboración propia.

Para analizar el nivel de comprensión y ayuda ante las necesidades de los usuarios a través del diagrama de sectores (figura 2), se observa que un 36,67% de los usuarios piensa que es excelente.

Diagrama de Sectores de RP2

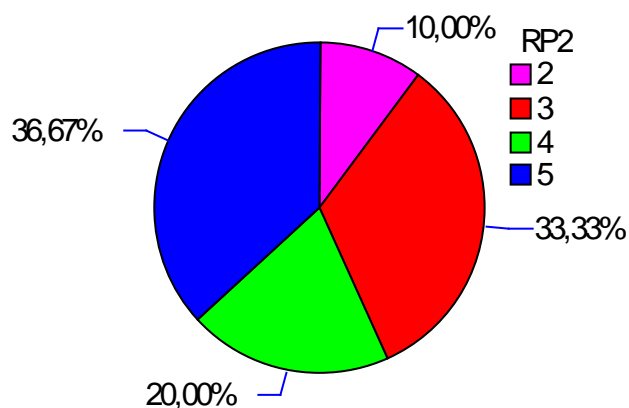


Gráfico 3. Elaboración propia.

Respecto a la rapidez con la que se responde ante los problemas de los usuarios se puede decir que el 50% (figura 3) de los ciudadanos piensan que se el ayuntamiento es poco rápido, siendo este por tanto un aspecto en el que mejorar.

Diagrama de Barras de RP3

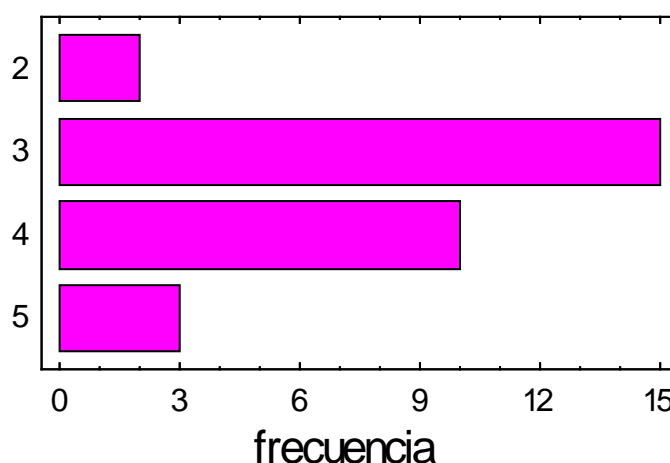


Gráfico 4. Elaboración propia.

En el aspecto de la comunicación con el personal que ofrece el servicio señalar que el 60% (figura 4) de los ciudadanos consideran que la

comunicación es excelente o muy buena.

Diagrama de Barras de RP4

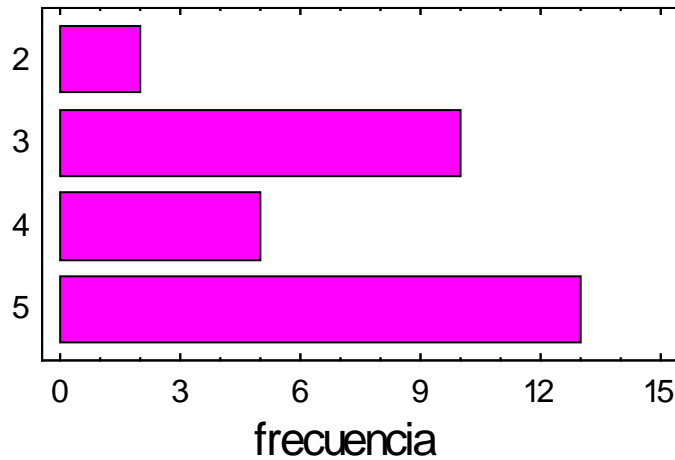


Gráfico 5. Elaboración propia.

Según los encuestados, en cuanto a la fiabilidad del servicio (figura 5), el personal que proporciona este servicio es fiable siempre el 70% de las veces

Diagrama de Barras de RP5

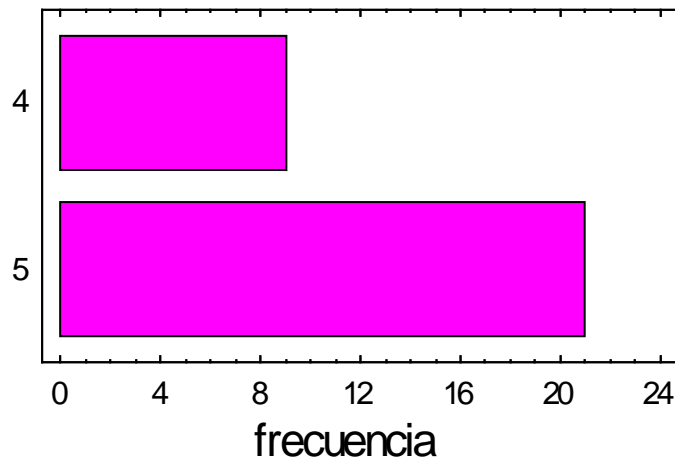


Gráfico 6. Elaboración propia.

Respecto a los plazos que se establecen el 76.67% (figura 6) de los encuestados opina el ayuntamiento es muy eficaz.

Diagrama de Sectores de RP6

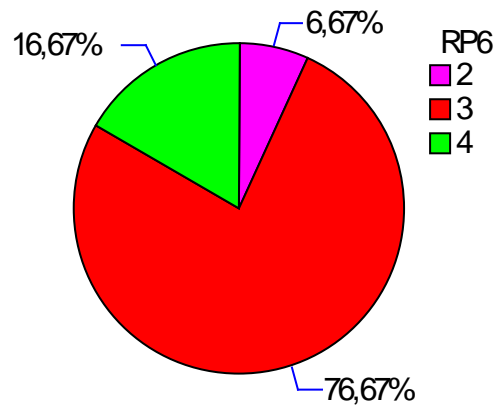


Gráfico 6. Elaboración propia.

En el aspecto de la tecnología y los medios con los que el ayuntamiento cuenta en el servicio de recaudación el 100% (figura 6) de los individuos considera que los medios y la tecnología con la que se dispone es muy buena e incluso excelente.

Diagrama de Barras de RP7

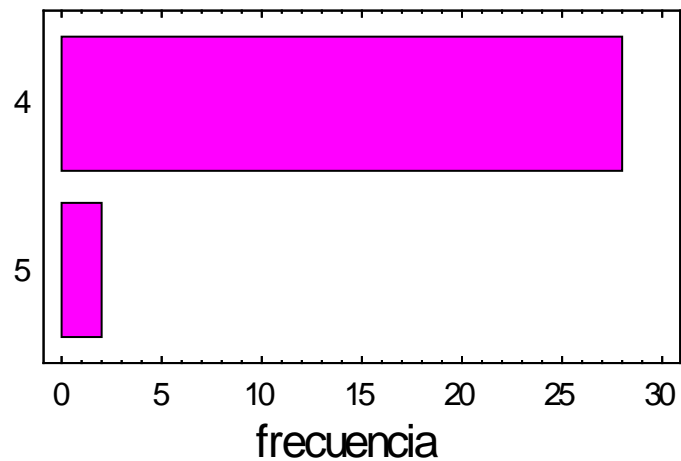


Gráfico 7. Elaboración propia.

Respecto al horario de atención (figura 7) se puede decir que los usuarios que utilizan el servicio de recaudación piensan que existe un horario de atención muy bueno, y eso quiere decir que este horario se adecúa a sus necesidades.

Diagrama de Barras de RP8

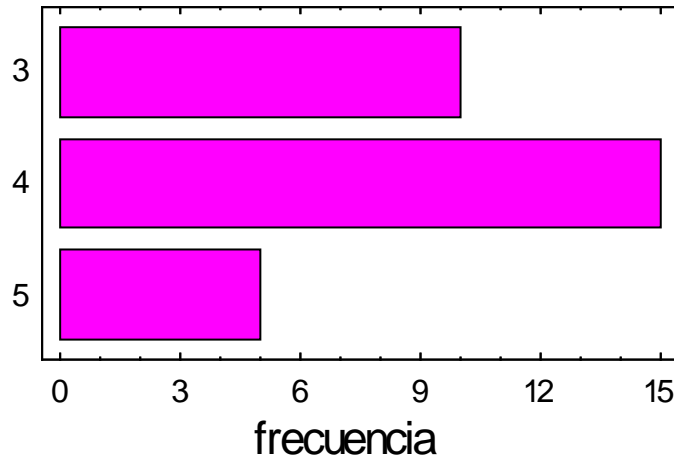


Gráfico 8. Elaboración propia.

Respecto al valor del servicio de recaudación (figura 8) ningún ciudadano piensa que es un valor malo o regular, sino todo lo contrario, ya que el 100% de los encuestados opina que es un valor bueno, muy bueno o excelente.

Diagrama de Sectores de RP9

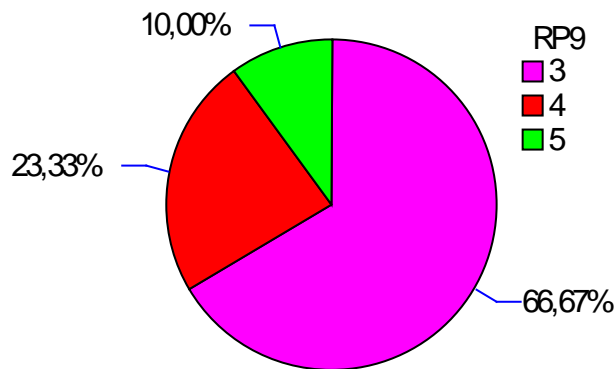


Gráfico 9. Elaboración propia.

Para finalizar con el análisis del servicio de recaudación (figura 9), se analizará la última pregunta que se basa en el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos respecto a este servicio. A la vista del diagrama de sectores, se puede decir que el grado de satisfacción de los ciudadanos es muy bueno o excelente en el 90% de los casos y eso es un punto a favor tanto para el servicio como para el personal que lo ofrece.

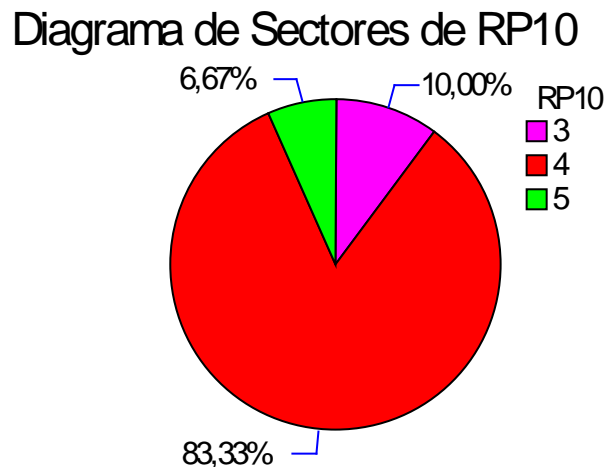


Gráfico 10. Elaboración propia.

3.15.1.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

Se puede decir que el servicio de recaudación es muy importante para el municipio, que es un servicio imprescindible, ya que gracias al servicio de recaudación el Ayuntamiento puede llevar a cabo los pagos de los ciudadanos.

Una parte de los ingresos del ayuntamiento, se llevan a cabo gracias a este servicio, porque mediante este servicio los ciudadanos realizan los respectivos pagos.

En primer lugar tenemos que hacer saber a los ciudadanos que el Ayuntamiento para poder seguir funcionando tiene que tener una serie de ingresos, y que con estos ingresos es capaz de realizar más servicios. Los ciudadanos tienen que saber que gracias a sus ingresos, en el Ayuntamiento se pueden seguir realizando diversos servicios, ya que hay una gran cantidad de servicios que necesitan ser subvencionados y parte de esta subvención procede de los ciudadanos, para poder llevarse a cabo.

Este servicio ha sufrido muchas modificaciones respecto a la tecnología y a los medios que se utilizan. Estas modificaciones se realizan para poder funcionar correctamente y han sido muy bien valoradas por los ciudadanos.

En este servicio el aspecto que más necesita mejorar es la rapidez con que se responde ante los problemas de los ciudadanos.

3.15.2.- SERVICIO LUDOTECA.

3.15.2.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analiza el servicio de ludoteca en su totalidad.

Al analizar la evolución del servicio de ludoteca en el municipio de Albuxech (figura 11), se dice que tiene una evolución favorable, ya que como nos indica el diagrama de sectores un 83,33% de la población que utiliza este servicio piensa que el servicio que se ofrece hoy en día es mejor que el que se ofrecía anteriormente.

Diagrama de Sectores de LP1

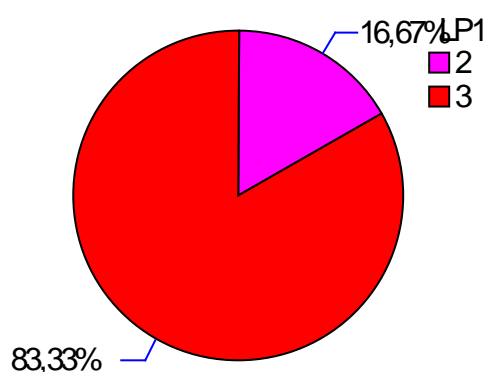


Gráfico 11. Elaboración propia.

Respecto el nivel de comprensión y ayuda que ofrece el personal de ludoteca ante las necesidades de los usuarios (figura 11) el municipio está contento, ya que un alto porcentaje de usuarios piensan que es muy bueno e incluso excelente, pero no tenemos que olvidar que hay un pequeño porcentaje que piensa que es malo. Por lo tanto ese pequeño porcentaje se tiene que modificar ya que no es nada favorable que los ciudadanos piensen que nuestro nivel de comprensión y ayuda es malo, ya que lo que queremos conseguir es un nivel alto y por lo tanto poder cubrir las necesidades de los usuarios.

Diagrama de Barras de LP2

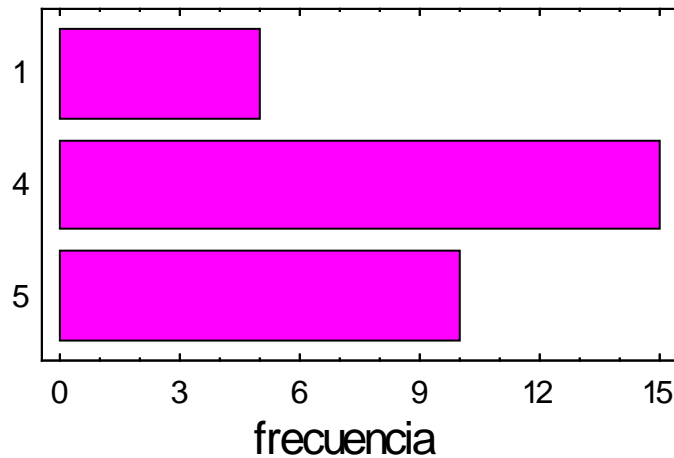


Gráfico 12. Elaboración propia.

Respecto a la rapidez con la que se contesta ante los problemas de los usuarios (figura 12) no debemos de modificar la forma de actuar ya que en el análisis realizado se obtiene que la totalidad de los ciudadanos piensan que el servicio se realiza extremadamente rápido.

Diagrama de Barras de LP3

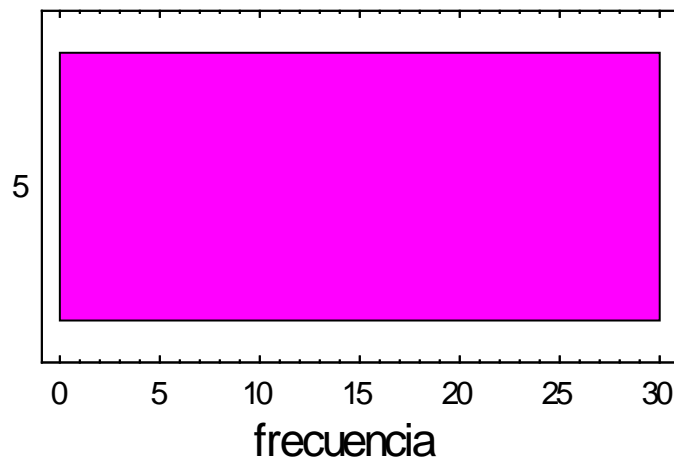


Gráfico 13. Elaboración propia.

La comunicación que se establece entre el personal que ofrece el servicio y los usuarios (figura 13) no es mala, pero se podría mejorar y obtener mejores resultados, ya que en el diagrama de sectores se observa que un 56,67% piensa que la comunicación que existe es muy buena y el resto que es buena.

Diagrama de Sectores de LP4

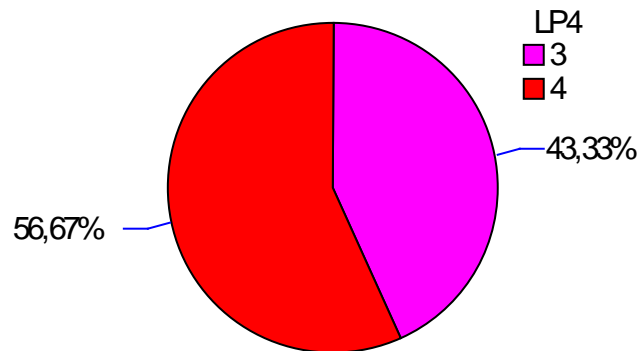


Gráfico 14. Elaboración propia.

Los usuarios del servicio de escoleta consideran que el personal del servicio proporciona un servicio fiable y adecuado a sus necesidades (figura 14).

Diagrama de Barras de LP5

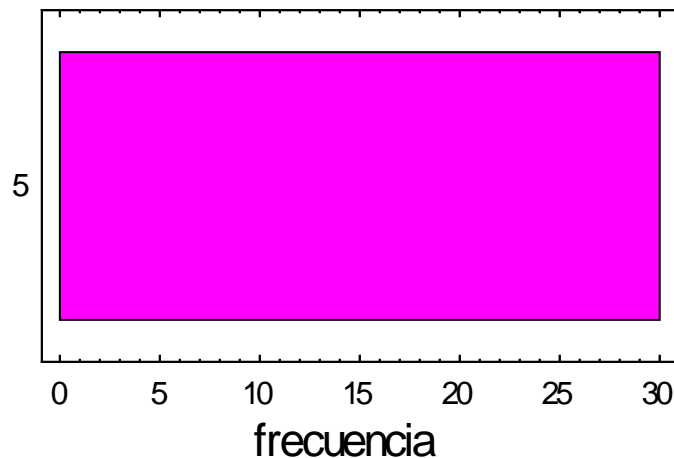


Gráfico 15. Elaboración propia.

Para la totalidad de los ciudadanos en el servicio de ludoteca siempre se proporciona un servicio fiable y que se adecua a las necesidades de los ciudadanos (figura 15), y una de las razones es porque la comunicación que existe entre el personal y los usuarios es muy buena, y eso favorece a que se pueda proporcionar un buen servicio.

Diagrama de Barras para LP5 según LP4

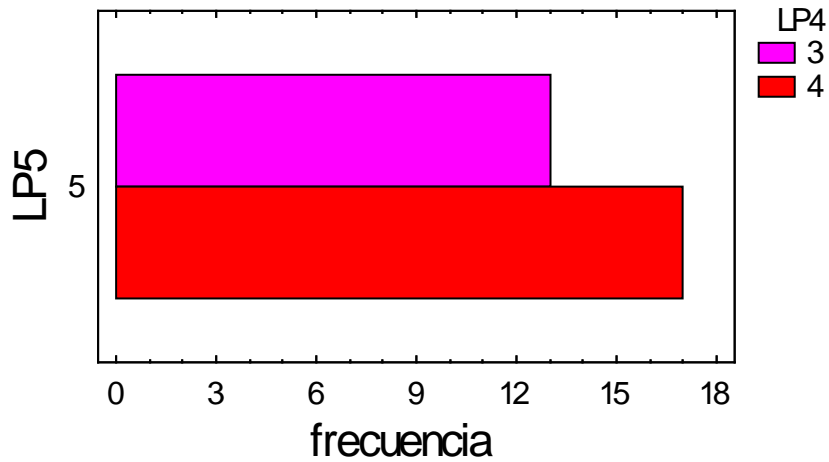


Gráfico 16. Elaboración propia.

Respecto a los plazos que se establecen (figura 16), se puede decir que son unos plazos buenos, ya que para los usuarios el servicio es extremadamente eficaz, y eso quiere decir que el servicio sabe establecer plazos oportunos y además los cumple.

Diagrama de Barras de LP6

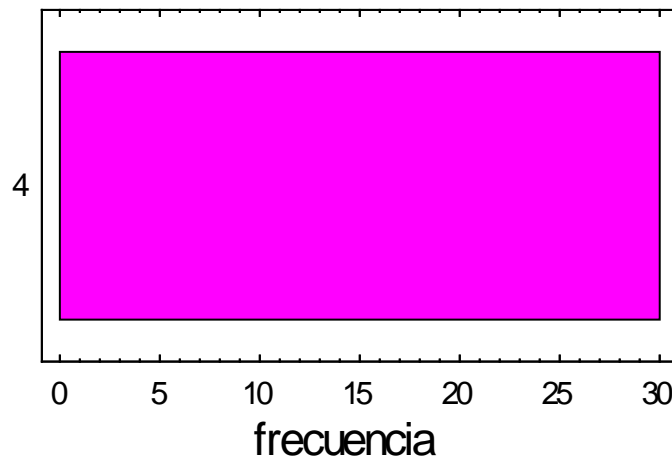


Gráfico 17. Elaboración propia.

En la situación actual, los medios con los que se cuentan no son de gran calidad (figura 18), ya que hoy en día los presupuestos son menores y se tiene que acoplar a los medios que se dispone, pero aun así, se puede decir que con los medios que tiene el servicio, se puede proporcionar un buen servicio. Ya que un 83,33% de los usuarios del servicio de ludoteca piensa que los medios y la tecnología que se dispone para solucionar cualquier incidencia es muy buena.

Diagrama de Sectores de LP7

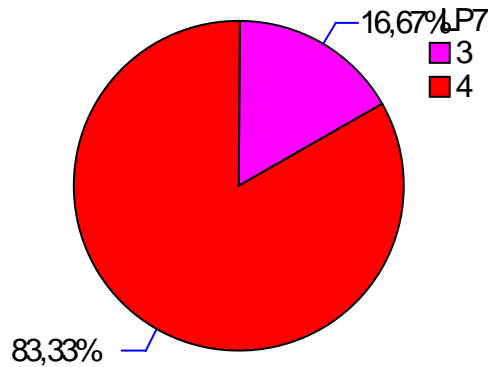


Gráfico 18. Elaboración propia.

Respecto al horario de atención (figura 19) que se facilita desde el servicio de ludoteca, nos encontramos con más variedad de opinión, ya que se puede observar en el diagrama de sectores un 16,67% piensa que el horario de atención es malo, un 50% que es muy bueno y un 33,33% que es excelente. Aun así, se puede decir que el horario de atención establecido no es del todo malo, pero se puede modificar ese porcentaje de usuarios que piensan que es malo, poniendo un horario de atención que se adapte a esos usuarios, como por ejemplo sería poner un horario de atención a demanda por el usuario.

Diagrama de Sectores de LP8

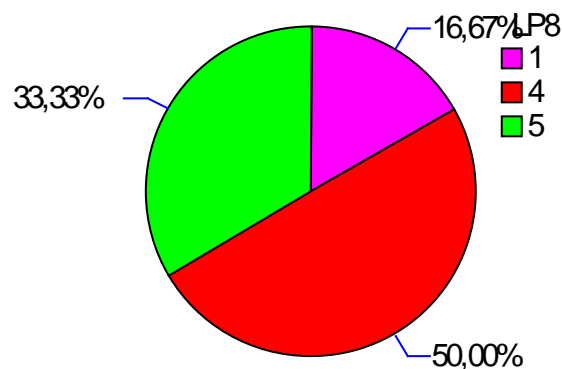


Gráfico 19. Elaboración propia.

En general se puede decir que el valor que establecen los usuarios a nuestro servicio en comparación con el coste (figura 20) es bueno, pero aun podía ser mejor ya que si que hay gente que piensa que es un muy buen valor o incluso un excelente valor.

Diagrama de Barras de LP9

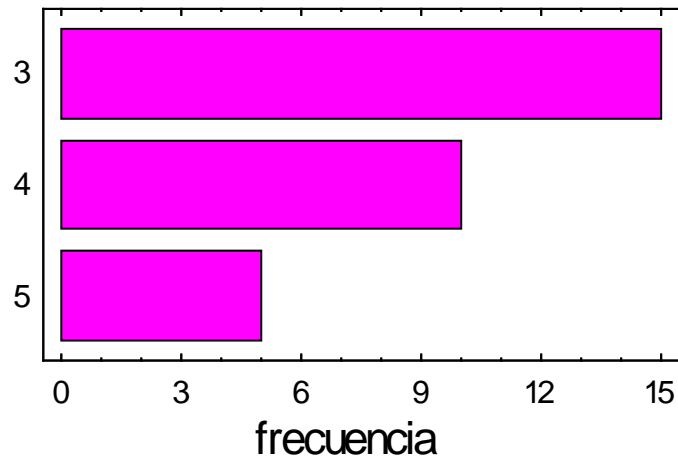


Gráfico 20. Elaboración propia.

Para finalizar se analizara el grado de satisfacción de este servicio en genera (figura 21) I y cómo se puede observar en el diagrama de sectores un 83,33% dice que tienen un grado de satisfacción muy bueno y un 16,67% que su grado de satisfacción es bueno.

Diagrama de Sectores de LP10

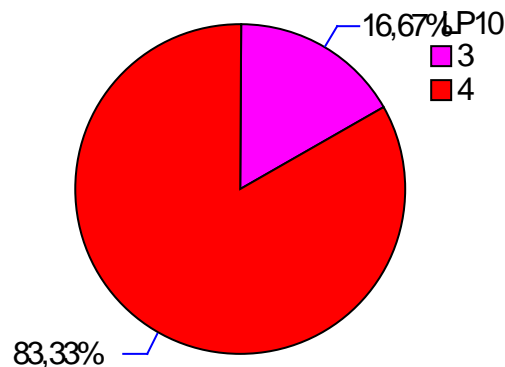


Gráfico 21. Elaboración propia.

3.15.2.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

Para poder dar un mejor servicio de ludoteca, se tiene que escuchar a los usuarios de este servicio para poder adaptarnos a sus necesidades.

Este servicio se ofrece exclusivamete en los periodos vacacionales del servicio de escoleta, es decir que es un servicio extraordinario del servicio de escoleta. Este servicio se ofrece para poder cumplimentar las necesidades de los ciudadanos, siempre con el objetivo de prestar una educación al municipio.

Se tiene que señalar que en este servicio están dispuestos a recibir nuevas sugerencias, y de esta forma poder prestar un mejor servicio.

Respecto a este servicio se han obtenido unos resultados favorables, por lo tanto lo que debemos de hacer es trabajar para seguir ofreciendo este servicio de calidad. Ya que nunca debemos de permitir bajar los resultados. Además para que sea un servicio que llame la atención a los ciudadanos, tenemos que realizar nuevos ejercicios o actividades para renovar lo que tenemos. Y por otra parte seguir investigando en las diferentes formas de subvenciones que existen y se ofrecen. Porque al obtener subvenciones, esto haría que el servicio fuera más económico para los ciudadanos y de esta forma lo utilizarían más.

3.15.3.- SERVICIO ESCOLETA.

3.15.3.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizará el servicio de escoleta.

Como punto favorable se puede decir que ningún usuario del servicio de escoleta piensa que el servicio que se presta ahora es peor que el que se prestaba antes (figura 22), por lo tanto se tiene que destacar que los usuarios piensan que es similar o incluso mejor, pero en estos dos últimos aspectos como se puede observar en el diagrama de barras hay una mayor parte de la población que piensa que es mejor el servicio que se presta ahora al que se prestaba antes.

Diagrama de Barras de EP1

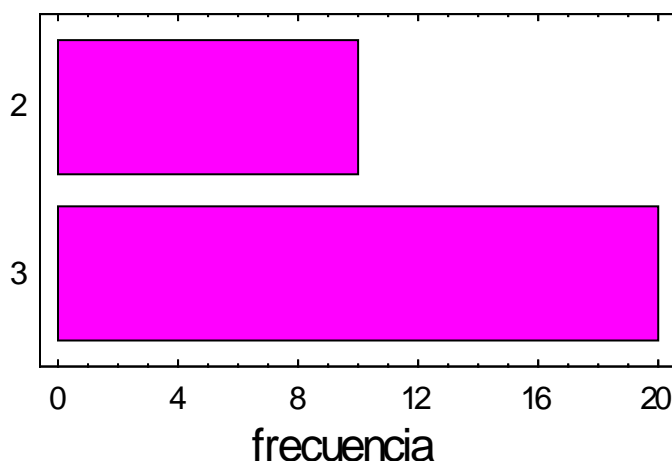


Gráfico 22. Elaboración propia.

Respecto al nivel de comprensión y ayuda (figura 23) que se ofrece a los usuarios se puede decir que un 83,33% de los usuarios piensan que es muy bueno y el resto que es bueno, por lo tanto se puede mejorar para poder ofrecer una ayuda y comprensión mayor.

Diagrama de Sectores de EP2

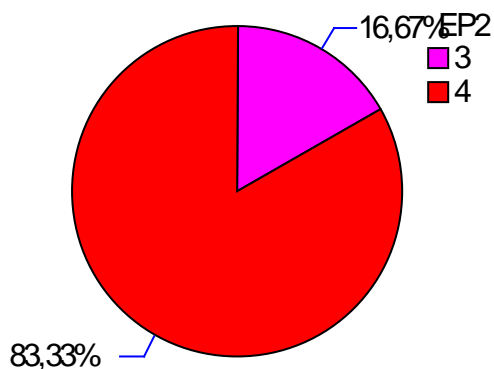


Gráfico 23. Elaboración propia.

Para analizar la rapidez con la que se responde ante los problemas de los usuarios (figura 24) se ha realizado el siguiente diagrama de sectores, en el que se puede observar que más de la mayoría de los usuarios piensan que el servicio es muy rápido.

Diagrama de Sectores de EP3

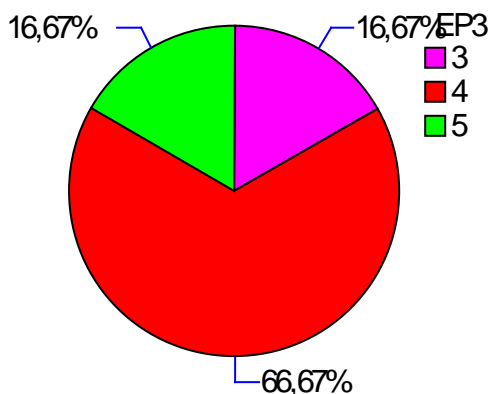


Gráfico 24. Elaboración propia.

Respecto a la comunicación que existe entre los usuarios y el personal (figura 25) que ofrece el servicio se debe de modificar, ya que la totalidad de los usuarios consideran esta comunicación buena y no debería ser así, ya que debería ser superior.

Diagrama de Barras de EP4

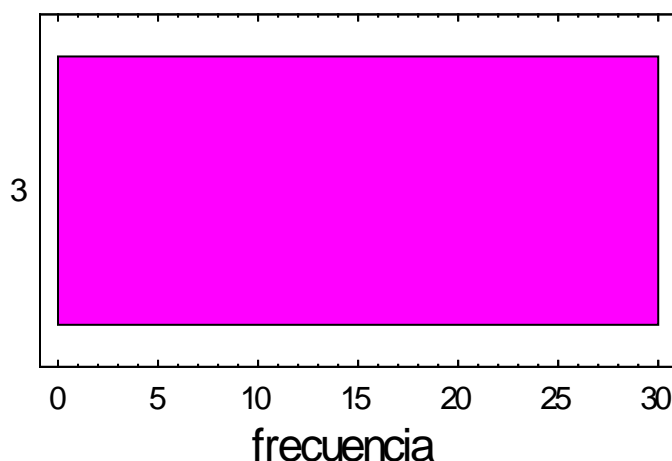


Gráfico 25. Elaboración propia.

Se puede estar satisfechos respecto al servicio que ofrece el personal de escoleta (figura 26), a que los usuarios piensan que siempre es un servicio fiable y adecuado, aunque solo un 3,33% piensa que es solo a veces, por lo tanto solo se tendría que mejorar esa pequeña cantidad.

Diagrama de Sectores de EP5

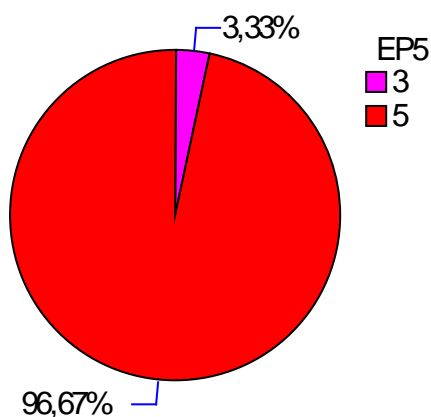


Gráfico 26. Elaboración propia.

Para obtener mejores resultados con los plazos que se establecen se tiene que estudiar la forma de poder establecer plazos, ya que si se establecen plazos que no los propios trabajadores no son capaces de cumplir, no ayuda a

nada, y se obtendrán resultados como los que se pueden observar en la figura 27, en la que se puede observar que unos usuarios piensan que el servicio es muy eficaz, y los demás que un poco eficaz

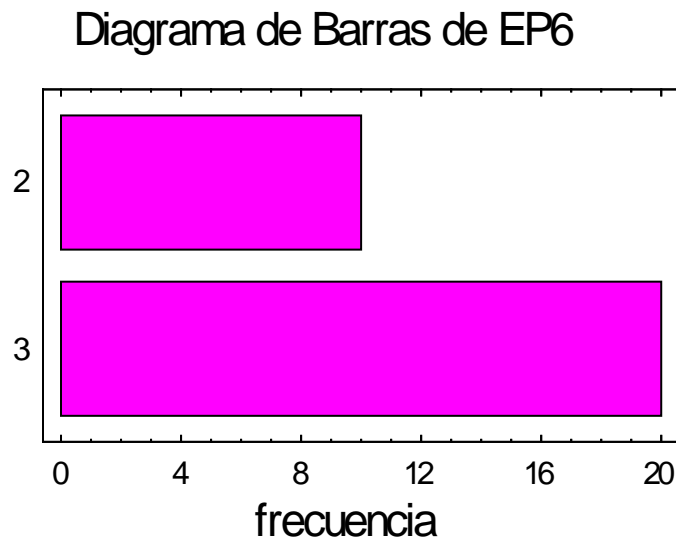


Gráfico 27. Elaboración propia.

En el servicio de escoleta se tiene que aprender a utilizar los medios y tecnologías que disponen de la mejor forma posible, para poder sacarle el mejor partido, ya que un 66,67% (figura 28) de los usuarios piensan que los medios y la tecnología con los que cuenta el servicios de escoleta son buenos.

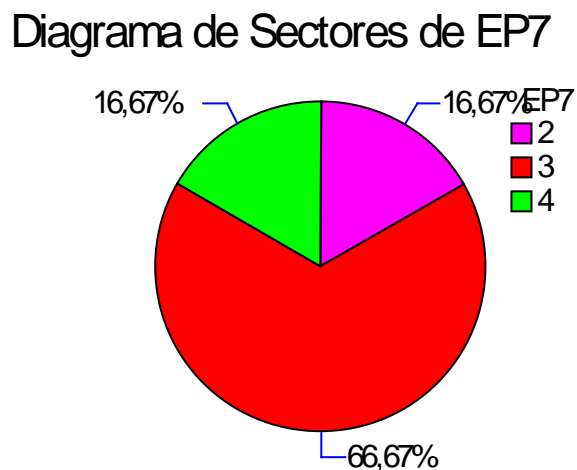


Gráfico 28. Elaboración propia.

El horario de atención que se establece en el servicio de escoleta se puede decir que es muy bueno (figura 29) , ya que la totalidad de los usuarios que han contestado a las preguntas de escoleta piensan que es así, por lo tanto se puede afirmar que todos los usuarios son atendidos en este horario.

Diagrama de Barras de EP8

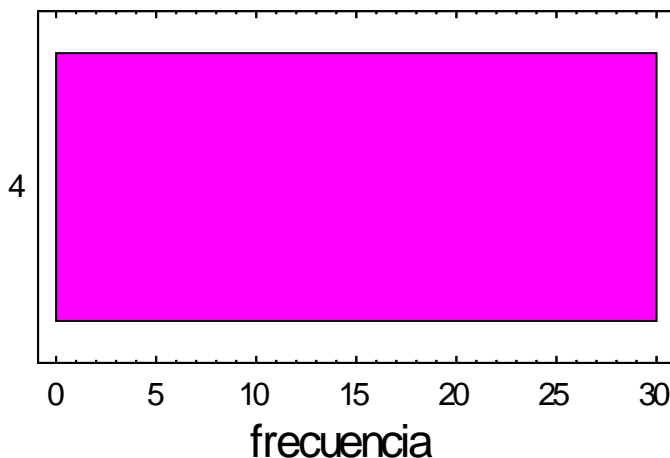


Gráfico 29. Elaboración propia.

Para poder obtener mejores resultados en el valor del servicio en comparación con el coste del mismo se tiene que saber sacarle partido al servicio, para que los usuarios estén satisfechos y no piensen que el coste es elevado en comparación con el servicio que se ofrece. En el caso del servicio de escoleta se tiene que modificar, ya que un 66,67% (figura 30) de la población piensa que es un buen valor, por lo tanto se tiene que realizar modificaciones para poder obtener un mejor valor en comparación con el coste del servicio.

Diagrama de Sectores de EP9

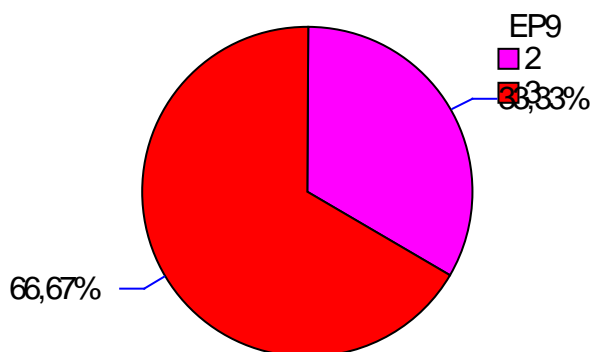


Gráfico 30. Elaboración propia.

Para finalizar se puede decir que el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de escoleta es muy bueno (figura 31), ya que la totalidad de los usuarios tienen un grado de satisfacción muy bueno, por lo tanto se tienen que realizar las modificaciones anteriormente nombradas para obtener todavía más un valor superior al que se obtiene hoy en día.

Diagrama de Barras de EP10

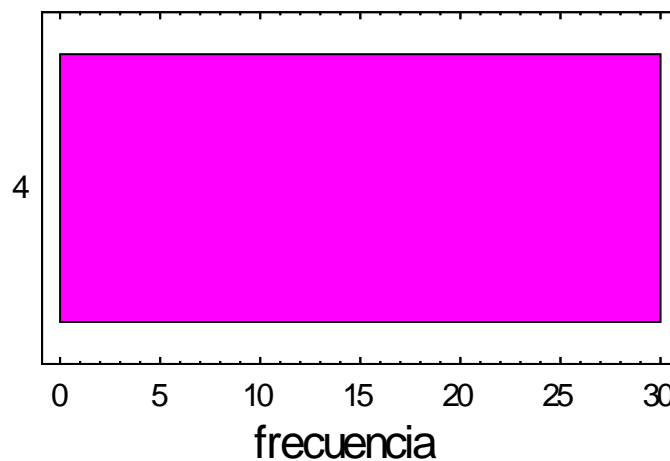


Gráfico 31. Elaboración propia.

Uno de los motivos por los que los ciudadanos que utilizan el servicio de escoleta están satisfechos con el servicio es porque el horario de atención que se establece es muy bueno (figura 32). Al establecer un horario de atención bueno se consigue ofrecer un servicio de mejor calidad, ya que los usuarios pueden expresar lo que necesitan y el servicio se puede adaptar a esas necesidades.

Diagrama de Barras para EP10 según EP8

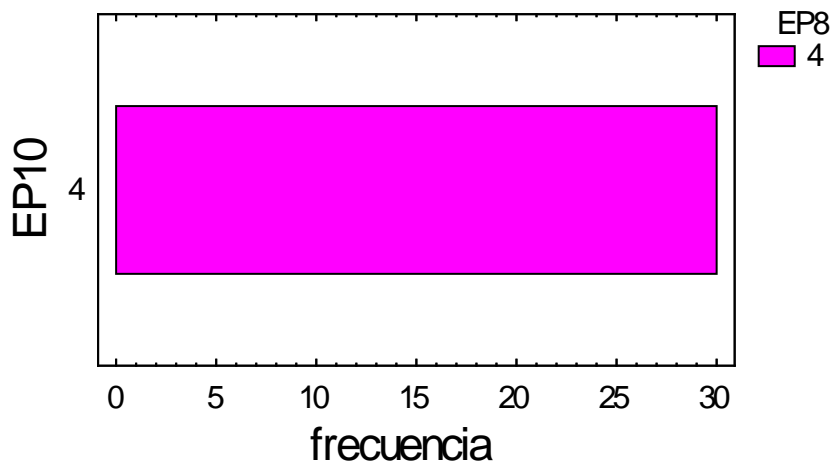


Gráfico 32. Elaboración propia.

3.15.3.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

Este servicio se complementa con el servicio de ludoteca.

El servicio de escoleta es muy importante para el municipio, por eso a lo largo de los años se han ido realizando modificaciones para poder dar un servicio excelente.

Se tiene que trabajar día tras día para tener un personal adecuado al servicio, porque es muy importante poder dar una buena educación y enseñanza.

Respecto a los resultados de las encuestas lo que se ve dañado es el coste del servicio, la tecnología y los medios, y por otra parte la eficacia a la hora de cumplir con los plazos establecidos. Por lo tanto, respecto al coste del mismo se tiene que señalar que para poder dar un servicio de calidad y que se adecua a las necesidades de los ciudadanos, hacen falta unas inversiones elevadas. Por lo tanto, la solución que se aporta es poder informar a los usuarios del servicio de las posibles becas y subvenciones de las que pueden disfrutar.

Respecto a la tecnología y los medios, se debe de hacer un buen uso de los que se dispone para amortizar las inversiones realizadas.

Y por último, se tiene que estudiar la forma correcta para poder ser más eficaces a la hora de establecer los plazos. Ya que es un tema muy importante, y se debe de saber cómo trabajar, siempre disponiendo de una buena planificación.

3.15.4.- SERVICIO URBANISMO.

3.15.4.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizaran los resultados obtenidos en la encuesta realizada respecto al servicio de urbanismo.

En la figura 33 se observa que los usuarios del servicio piensan que el servicio que se ofrece hoy en día es similar o igual al de antes, pero hay que destacar que hay un porcentaje mayor que piensa que es mejor al que se ofrecía antes.

Diagrama de Barras de UP1

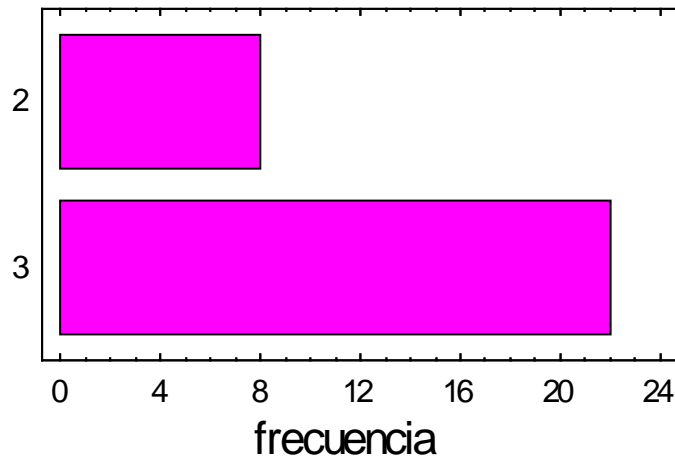


Gráfico 33. Elaboración propia.

La mayoría de los usuarios del servicio de urbanismo piensan que el servicio que se presta hoy en día es mejor que el que se prestaba con anterioridad, ya que existen una serie de medios y tecnologías que con muy bueno a la hora de solucionar las incidencias que pueden existir en el servicio (figura 34).

Diagrama de Barras para UP1 según UP7

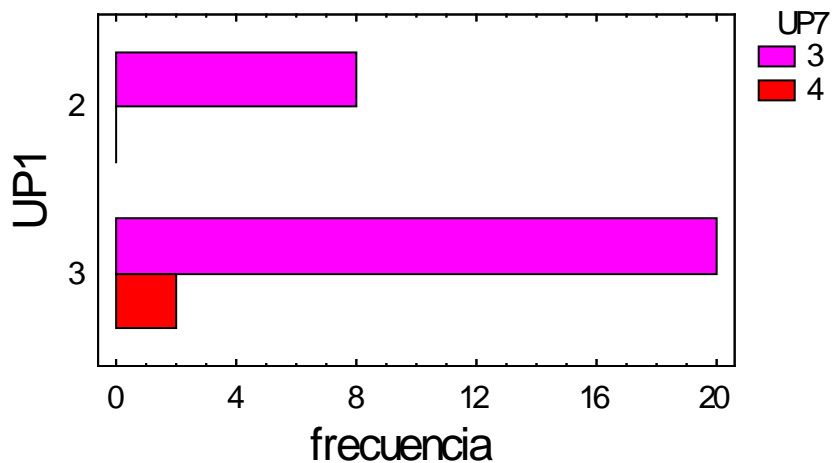


Gráfico 34. Elaboración propia.

El nivel de comprensión por parte del personal del servicio de urbanismo hacia los ciudadanos y el nivel de ayuda ante las necesidades de los ciudadanos es un nivel muy bueno, ya que como se puede observar, hay un 66,67% (figura 35) de la población que lo refleja en las encuestas realizadas.

Diagrama de Sectores de UP2

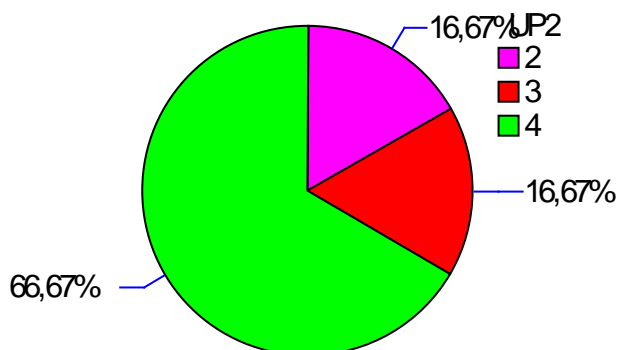


Gráfico 35. Elaboración propia.

Cuando se habla de la rapidez con la que se responde ante los problemas de los ciudadanos (figura 36) se puede decir que hay una gran variedad ya que existen varias respuestas, como son que el servicio es ligeramente rápido, un poco rápido, muy rápido y extremadamente rápido, pero hay que destacar lo de un poco rápidos, ya que es el porcentaje más alto que hay. Por lo tanto en este servicio hay que estudiar la forma de conseguir ser más rápidos a la hora de responder ante los problemas de los usuarios.

Diagrama de Barras de UP3

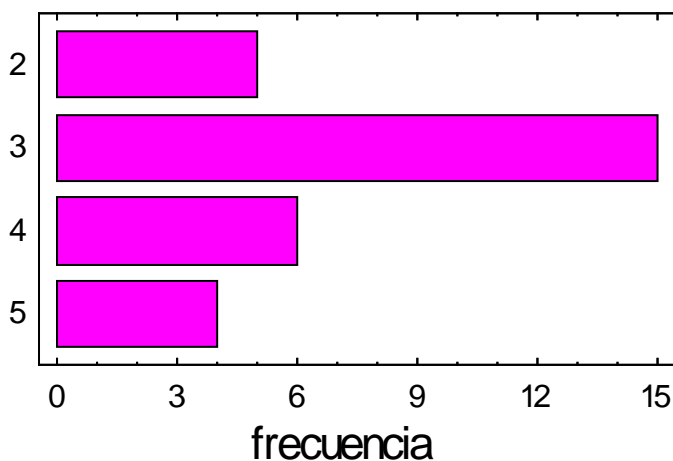


Gráfico 36. Elaboración propia.

Se puede estar satisfecho con la comunicación que se establece entre los ciudadanos y el personal que ofrece el servicio, ya que un 86,67% (figura 37) de la población piensa que la comunicación que existe es muy buena.

Diagrama de Barras de UP5

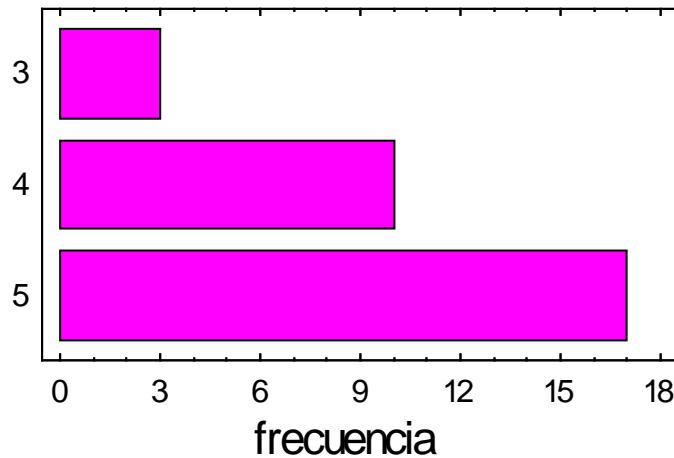


Gráfico 37. Elaboración propia.

Si se observa la figura 38 se puede decir que el servicio de urbanismo es un servicio fiable y adecuado a las necesidades de los ciudadanos, ya que ha contestado un 56,67% de los ciudadanos que sí, siempre.

Diagrama de Sectores de UP5

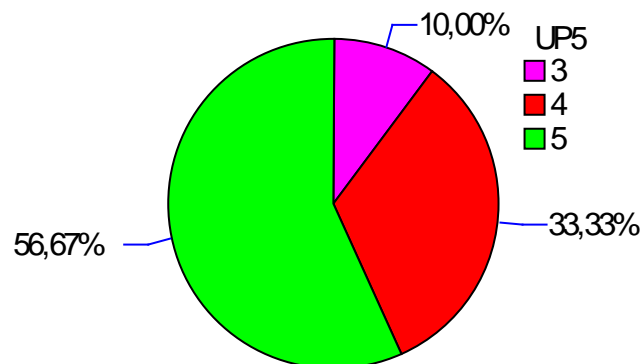


Gráfico 38. Elaboración propia.

En el servicio de urbanismo se tiene que modificar la forma de establecer los plazos, ya que para la mayoría de los ciudadanos somos un poco eficaces, aunque un 46,67% (figura 39) de los ciudadanos somos muy eficaces. Por lo tanto para no tener estos problemas se tiene que conseguir ser eficaces para todos, es decir que se tienen que establecer plazos que el servicio sea capaz de cumplir, porque si no es así siempre se tendrá la insatisfacción de los ciudadanos.

Diagrama de Barras de UP6

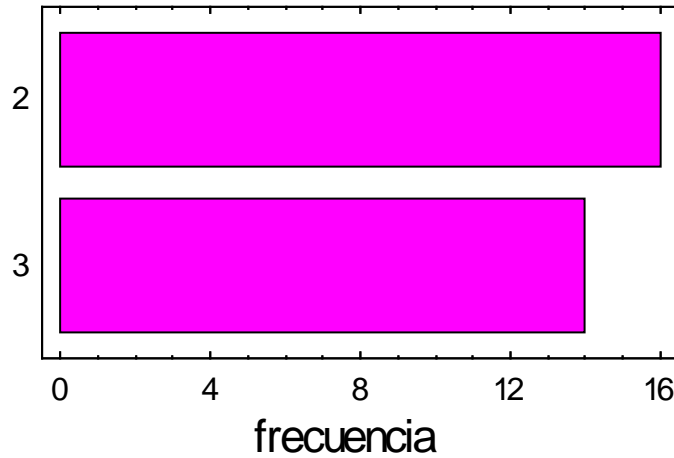


Gráfico 39. Elaboración propia.

Para un 93,33% (figura 40) de los ciudadanos la tecnología y los medios con los que cuenta la entidad para el servicio de urbanismo son buenos, por lo tanto hay que saber de qué forma se puede aprovechar mejor los medios y tecnología que cuenta el servicio, para que de esta forma se puedan considerar mejores.

Diagrama de Sectores de UP7

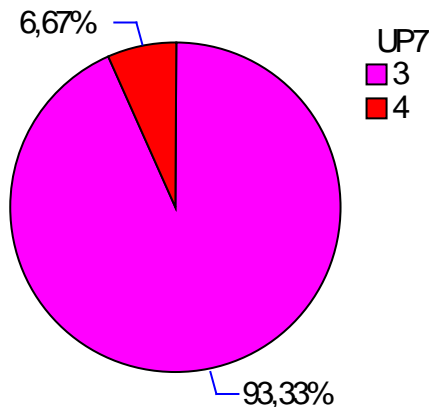


Gráfico 40. Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 41, el horario de atención que se establece en el servicio de urbanismo es bueno, pero como todo, lo que hay que aportar un horario que se adapte a la mayoría de los ciudadanos, y en este caso no está siendo así. Por lo tanto se tiene que cambiar el horario de atención y establecer uno que se adapte a las necesidades de los usuarios.

Diagrama de Barras de UP8

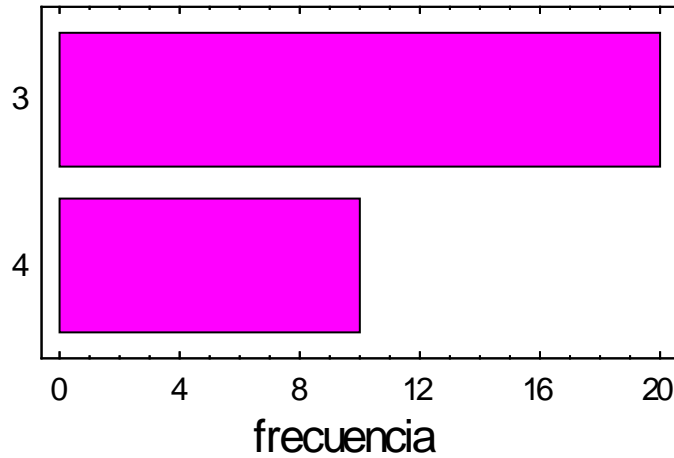


Gráfico 41. Elaboración propia.

A la hora de calificar el servicio de urbanismo en comparación del coste de este un 70% (figura 42) de los ciudadanos han respondido que piensan que es un buen valor, por lo tanto hay que modificar este valor e intentar aumentarlo y conseguir un valor superior.

Diagrama de Sectores de UP9

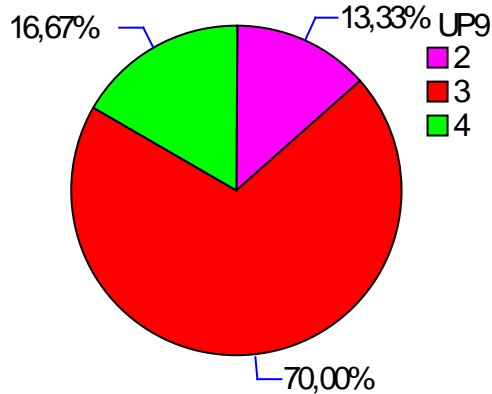


Gráfico 42. Elaboración propia.

Para obtener una idea general del servicio se analiza el grado de satisfacción de los ciudadanos en este servicio. En este aspecto hay una gran variedad de opinión, ya que hay un pequeño porcentaje de ciudadanos que piensan que es malo, regular, bueno, muy malo y excelente, pero el 50% (figura 43) de los ciudadanos piensan que es muy buen valor. Por lo tanto se tienen que realizar las modificaciones que anteriormente se han nombrado, para poder obtener un grado de satisfacción superior.

Diagrama de Barras de UP10

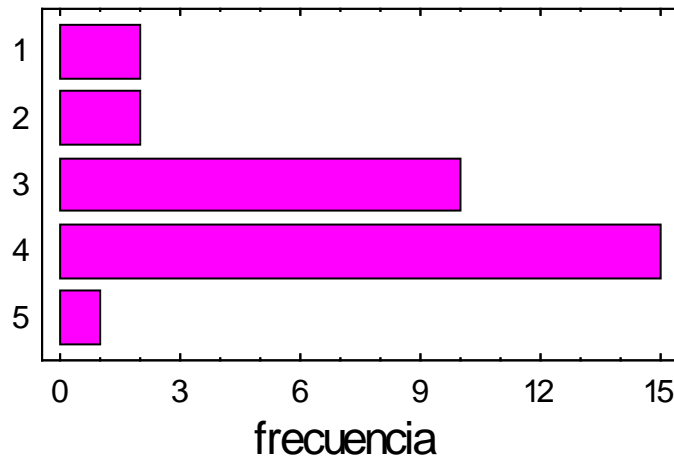


Gráfico 43. Elaboración propia.

3.15.4.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

A continuación se analizará el servicio de urbanismo en todos los aspectos.

En general en este servicio no se han obtenido unos resultados muy favorables, por lo tanto se deben de realizar modificaciones y trabajar para poder obtener un mejor servicio, y sobre todo un servicio de calidad.

Para mejorar en este aspecto se debe de mejorar la comunicación con los ciudadanos y así poder comprender las necesidades de los ciudadanos. Si se consigue comprender las necesidades de los ciudadanos, se conseguir responder de una forma más rápida ante sus problemas. Por lo tanto lo que se tiene que hacer es analizar de una mejor forma cada caso, para poder dar la mejor respuesta en cada momento, ya que hay que comprender que cada ciudadano es un mundo. Por eso mismo, hay que saber con que tratamos en cada momento para poder establecer los plazos correctamente. Aunque en este servicio se establecen plazos bastante largos, ya que es un servicio costoso y que necesita tiempo para realizarse.

Hay de señalar que el precio de este servicio en muchos momentos no depende del propio servicio, ya que dependiendo de la obra, los usuarios de este servicio tienen que pagar unas tasas.

Por lo tanto, para poder aportar un servicio de urbanismo de mejor calidad, hay que estudiar más en cada momento para poder aportar soluciones excelentes en cada momento. Ya que en este caso hay muchos expedientes y se tienen que estudiar detalladamente cada uno para poder dar soluciones que se adapten en cada momento a los ciudadanos. Y sobre todo mejorar la forma de trabajo para poder ser más eficaces y mejorar el tiempo de trabajo.

3.15.5.- SERVICIO SERVICIOS SOCIALES.

3.15.5.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizara el servicio de servicios sociales analizando una por una todas las preguntas relacionadas con el servicio.

En el servicio de servicios sociales se puede decir que el servicio que se ofrece hoy en día es mejor que el que se prestaba anteriormente (figura 43), por lo tanto se puede decir que las modificaciones que se han realizado a lo largo del tiempo han servido para obtener un servicio de calidad.

Diagrama de Barras de SSP1

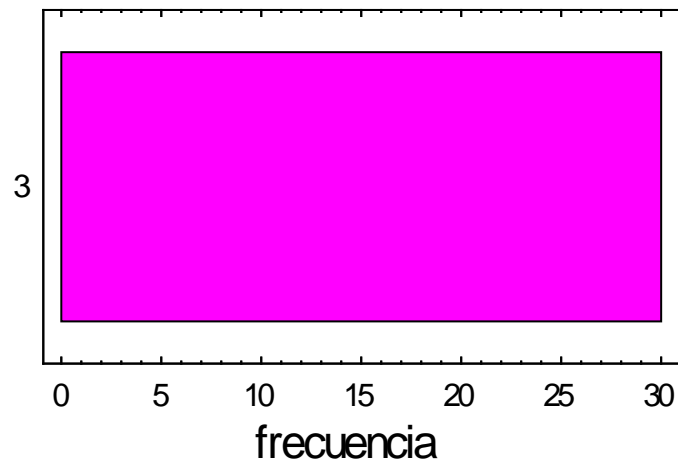


Gráfico 43. Elaboración propia.

Se puede decir que el nivel de comprensión y ayuda que se ofrece desde el servicio de servicios sociales es muy bueno, ya que un 83,33% (figura 44) de los ciudadanos piensa que es muy bueno y un 16,67 piensa que es excelente.

Diagrama de Sectores de SSP2

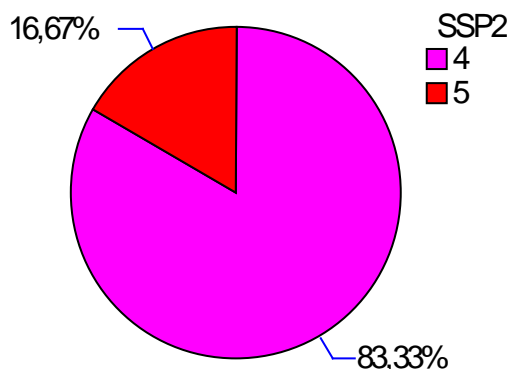


Gráfico 44. Elaboración propia.

Como se responde de una forma rápida ante los problemas de los ciudadanos, por lo tanto se dispone de un nivel de comprensión y ayuda ante las necesidades de los ciudadanos muy bueno (figura 45). Es decir que al responder de forma rápida ante los problemas de los usuarios se puede ofrecer una ayuda de forma más eficaz.

Diagrama de Barras para SSP2 según SSP3

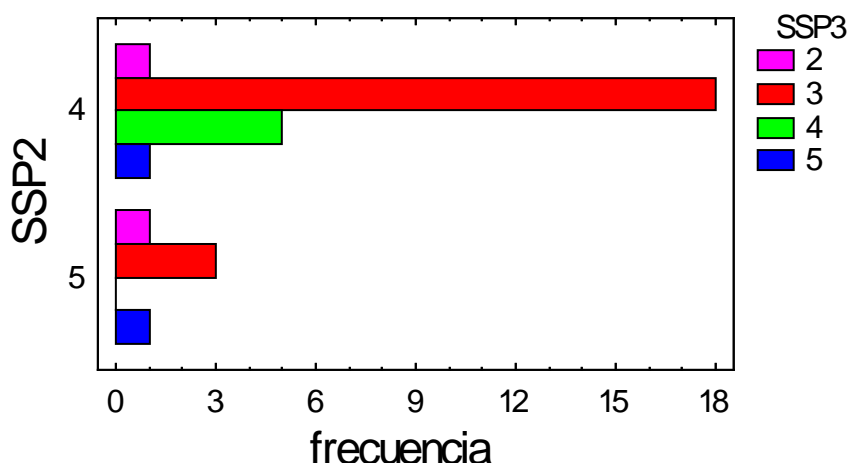


Gráfico 45. Elaboración propia.

Respecto a la rapidez con la que se responde ante los problemas de los ciudadanos hay una gran variedad de opinión, pero hay que poner mayor

hincapié en el 70% (figura 46) de los ciudadanos que piensan que el servicio es poco rápido.

Diagrama de Sectores de SSP3

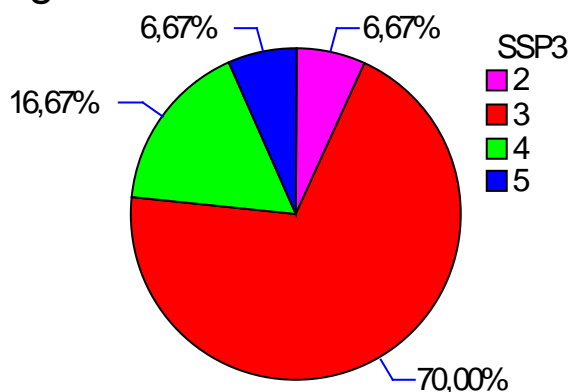


Gráfico 46. Elaboración propia.

En el servicio de servicios sociales se puede decir que la comunicación que existe entre el personal y los ciudadanos es muy buena (figura 47).

Diagrama de Barras de SSP4

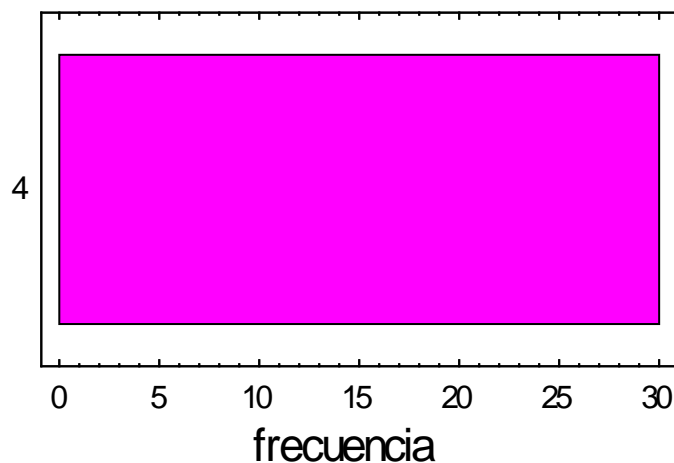


Gráfico 47. Elaboración propia.

El Ayuntamiento de Albuixech puede estar satisfecho en este aspecto, ya que como se puede observar en la figura 48, un 63,33% de la población piensa que se proporciona un servicio fiable y adecuado a las necesidades de los ciudadanos.

Diagrama de Sectores de SSP5

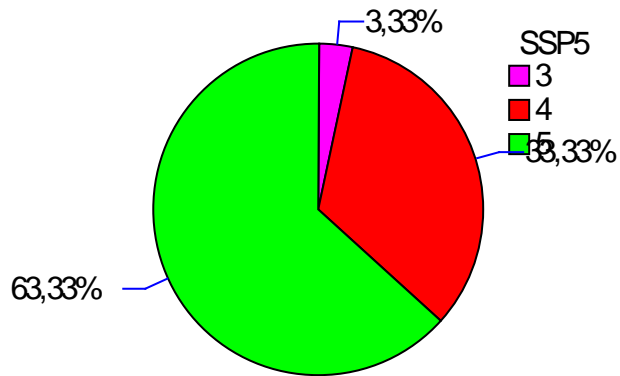


Gráfico 48. Elaboración propia.

Respecto a los plazos que se establecen (figura 49) se puede decir que el servicio es muy eficaz, ya que los horarios establecidos se adaptan a la mayoría de los usuarios y eso es lo que se quiere conseguir cuando se establecen.

Diagrama de Barras de SSP6

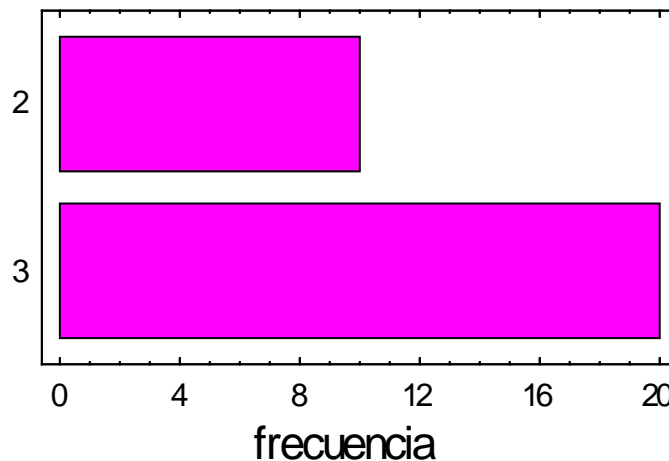


Gráfico 49. Elaboración propia.

Para los ciudadanos que utilizan el servicio de servicios sociales los medios y la tecnología que se utilizan para solucionar las incidencias que se pueden tener son buenos, y además un 33,33% (figura 50) piensan que son muy buenos.

Diagrama de Sectores de SSP7

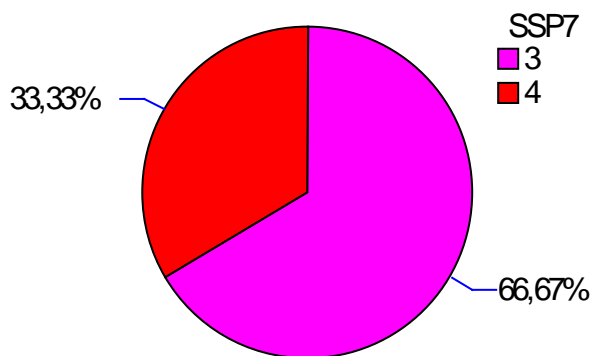


Gráfico 50. Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 51, ningún ciudadano piensa que el horario de atención que se establece en el servicio de servicios sociales es excelente, pero lo que sí que se puede observar es que la mayoría piensa que es muy bueno, por lo tanto lo que se puede concluir es que los usuarios pueden utilizar el servicios de servicios sociales ya que se lo permite el horario que se establece.

Diagrama de Barras de SSP8

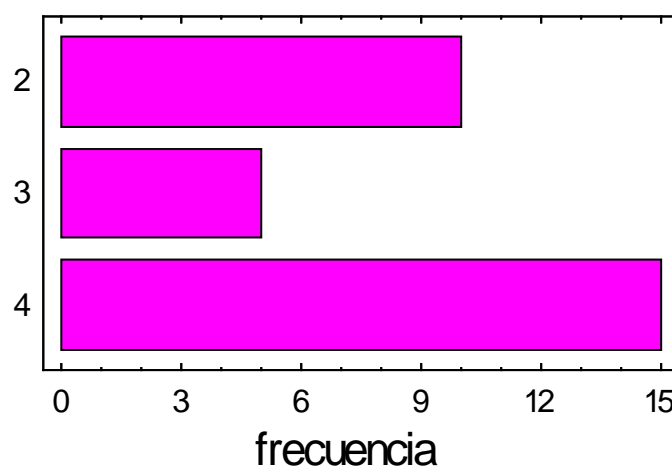


Gráfico 51. Elaboración propia.

Respecto a la comparación que se establece entre el coste del servicio y el valor del mismo se puede decir que los ciudadanos tienen diferentes opiniones, y por eso se puede observar los diferentes porcentajes. Pero el porcentaje que más destaca que es de un 66,67% (figura 52) es el que indica que los ciudadanos piensan que es un muy buen valor.

Diagrama de Sectores de SSP9

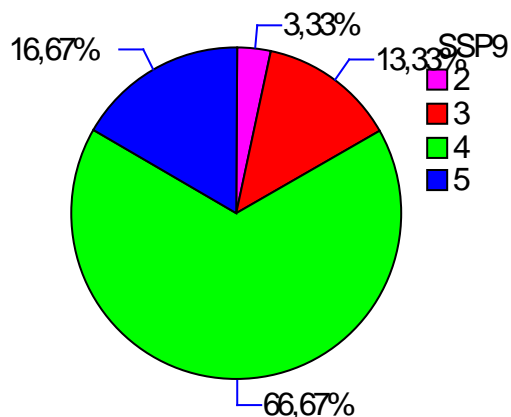


Gráfico 52. Elaboración propia.

El grado de satisfacción de los usuarios respecto a este servicio en general es muy bueno (figura 53), ya que este servicio lo que busca es aportar beneficios sociales a los ciudadanos.

Diagrama de Sectores de SSP10

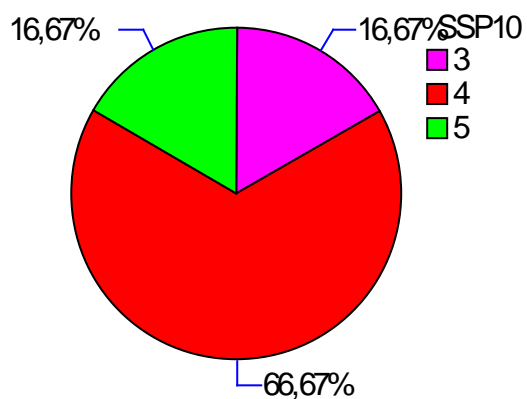


Gráfico 53. Elaboración propia.

3.15.5.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

A continuación se analizará el servicio de servicios sociales que se presta en el municipio de Albuxech. Hay que indicar que en los últimos años este servicio ha aumentado los usuarios, y por lo tanto se tiene que trabajar

por conseguir un servicio más amplio y que pueda cubrir las necesidades de todos los usuarios y ciudadanos del municipio.

Este servicio se basa en poder ayudar a todos los ciudadanos, y por eso en estos momentos de crisis que se están viviendo, se tiene que trabajar más a fondo. Para que el servicio pueda ayudar a los ciudadanos necesita tiempo y estudio, es decir que hay que investigar mucho en nuevos proyectos que puedan servir de ayuda a todos los ciudadanos.

Hay que hacer saber a los ciudadanos que este servicio se presta para la totalidad del municipio, sin realizar ninguna exclusión, es decir que todos aquellos que quieran visitar o realizar alguna consulta, lo pueden hacer sin ningún problema.

Por lo tanto, se tiene que seguir mejorando el servicio y realizando estudios para poder ofrecer nuevos servicios que sean buenos y de aprovechamiento para los ciudadanos. Y sobre todo que cubran todas las necesidades de los ciudadanos, y todos los campos del municipio.

3.15.6.- SERVICIO INFORMES DE INGENIERÍA ELÉCTRICA PARA INSTALACIONES.

3.15.6.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizará el servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones de municipio de Albuixech.

Como se puede observar en la figura 54, el servicio que se presta hoy en día es mejor que el servicio que se prestaba con anterioridad, por lo tanto se puede decir que las mejoras que se ha realizado han sido favorables.

Diagrama de Barras de INFP1

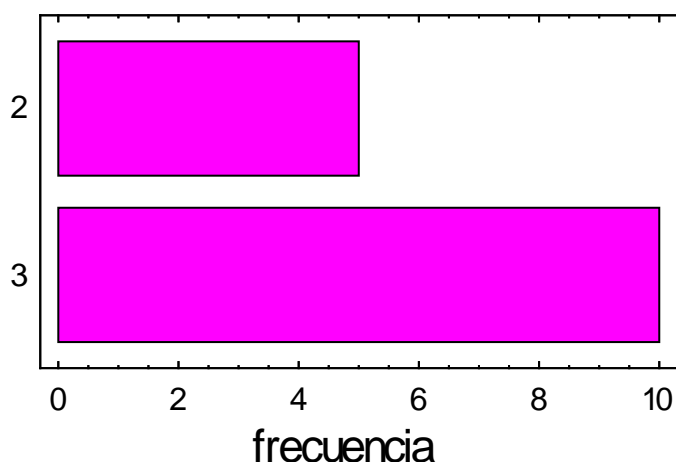


Gráfico 54. Elaboración propia.

Los ciudadanos de municipio que utilizan este servicio piensan un 60% (figura 55) el propio servicio dispone de un nivel de comprensión y ayuda ante las necesidades de los ciudadanos bueno, mientras que un 40% de los ciudadanos piensan que el nivel es muy bueno.

Diagrama de Sectores de INFP2

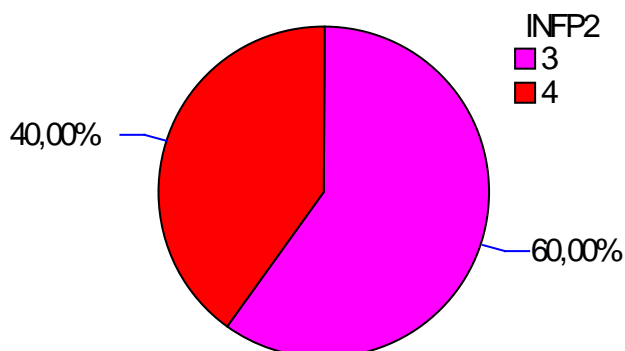


Gráfico 55. Elaboración propia.

En este servicio se tiene que mejorar la rapidez ante la respuesta de los problemas de los ciudadanos, ya que como se puede observar en la figura 56, hay una mayoría de ciudadanos que piensan que se trabaja de forma un poco rápida. Por lo que interesa es trabajar de la forma más rápida posible para que los ciudadanos se vean atendidos.

Diagrama de Barras de INFP3

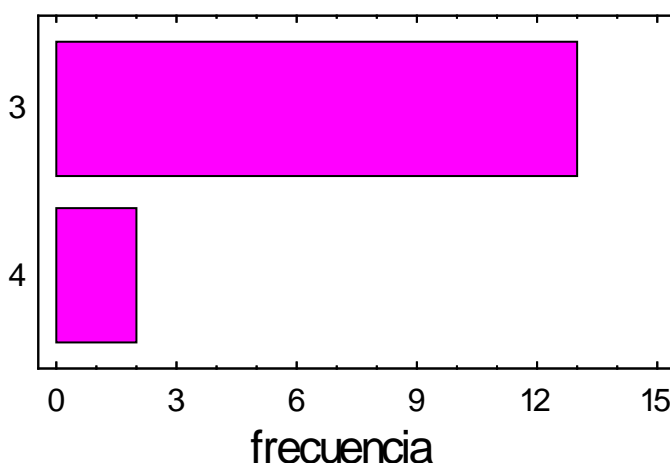


Gráfico 56. Elaboración propia.

Respecto a la comunicación con el personal (figura 57) se puede decir que los resultados que se han obtenido son favorables pero la mayoría de los ciudadanos piensan que la comunicación que existe es buena.

Diagrama de Sectores de INFP4

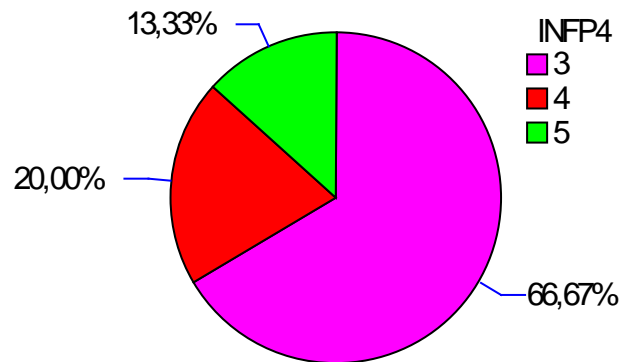


Gráfico 57. Elaboración propia.

En la figura 58 se puede sacar como conclusión que para la opinión de los ciudadanos a veces se proporciona un servicio fiable y adecuado a sus necesidades, por lo tanto hay que saber cuáles son las necesidades de los ciudadanos y de esta forma proporcionar un servicio fiable y adecuado.

Diagrama de Barras de INFP5

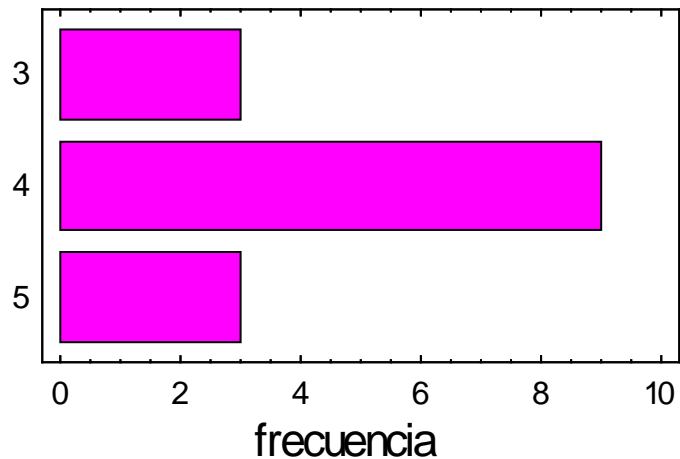


Gráfico 58. Elaboración propia.

Como se puede ver en la figura 59, la eficacia con los plazos establecidos en el servicio de ingeniería eléctrica para instalaciones es nulo, ya que un 60% de los ciudadanos somos un poco eficaces, por lo tanto en este aspecto se tiene que modificar ya que un punto muy importante en el funcionamiento de un servicio es la puntualidad a la hora de prestar ese servicio.

Diagrama de Sectores de INFP6

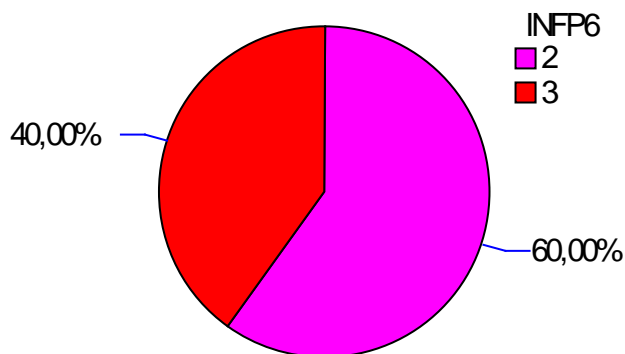


Gráfico 59. Elaboración propia.

Respecto a la tecnología y a los medios con los que cuenta la entidad para el funcionamiento de este servicio (figura 60) se puede decir que son buenos, ya que la opinión de los ciudadanos se basa en que son muy bueno o incluso excelentes.

Diagrama de Sectores de INFP7

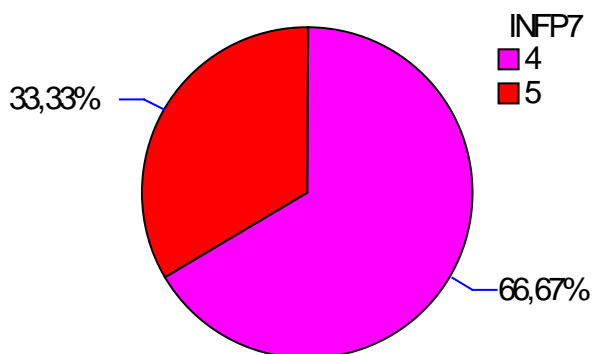


Gráfico 60. Elaboración propia.

Por otra parte, como se puede observar en la figura 61, el horario de atención que se establece en este servicio es bueno y por esa misma razón se debería de modificar teniendo en cuenta la opinión de los ciudadanos que utilizan el servicio para que así puedan optar a un servicio más personalizado.

Diagrama de Barras de INFP8

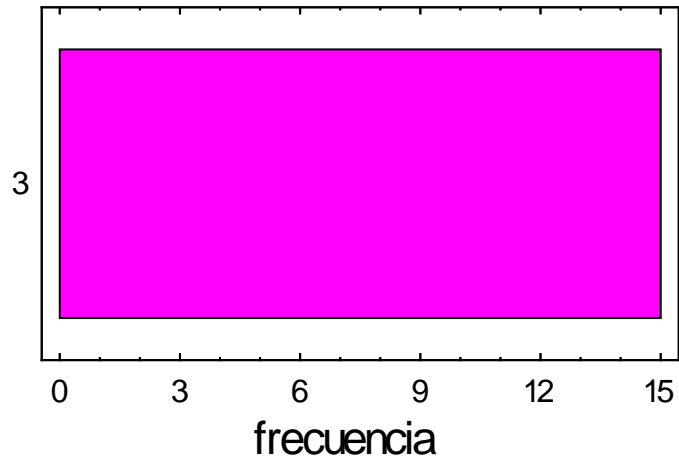


Gráfico 61. Elaboración propia.

Cuando se realiza una comparación entre el valor del servicio en sí y el coste del mismo se puede observar que es una comparación favorable, ya que el 73,33% (figura 62) de la población piensa que en esa comparación se obtiene un muy buen valor y por otra parte un 26,67% piensa que es un excelente valor.

Diagrama de Sectores de INFP9

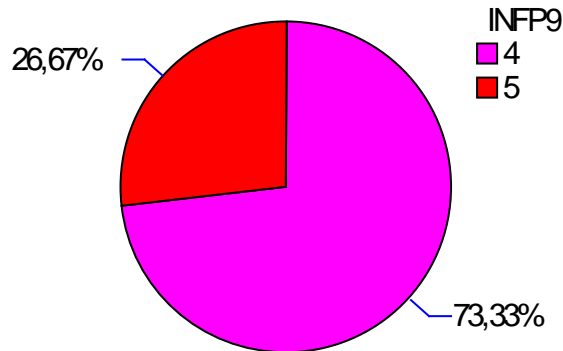


Gráfico 62. Elaboración propia.

Aquellos ciudadanos que piensan que si comparan la calidad del servicio y el coste del mismo (figura 63) obtienen una valoración positiva, es porque saben que ese coste que tiene el servicio se invierte en conseguir unos medios y una tecnología adecuados para poder solucionar cualquier incidencia del servicio.

Diagrama de Barras para INFP9 según INFP7

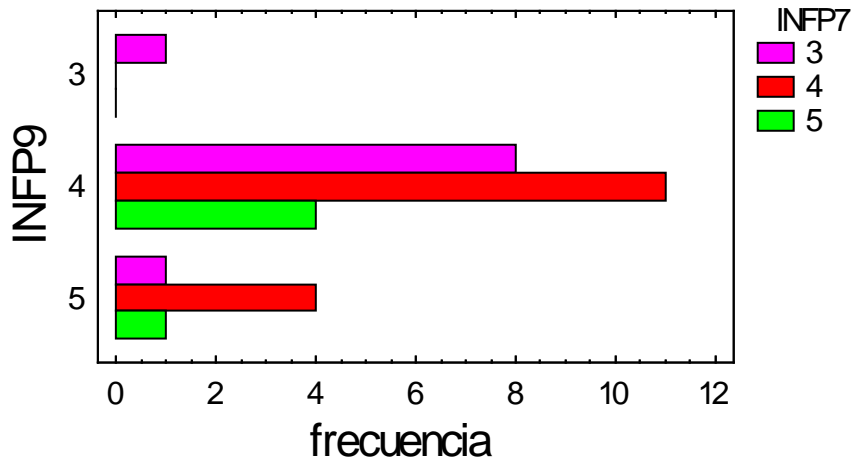


Gráfico 63. Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 64 un 53,33% de los ciudadanos nos indican que su grado de satisfacción ante este servicio es muy bueno, por lo tanto se puede decir que la mayoría de los ciudadanos están satisfechos.

Diagrama de Sectores de INFP10

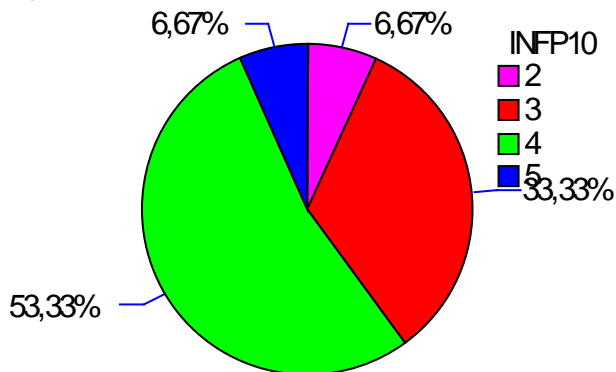


Gráfico 64. Elaboración propia.

3.15.6.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

A continuación se analizará el servicio que ofrece el Ayuntamiento de Albuixech, de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones.

Al realizar las encuestas a los ciudadanos se ha podido observar que este es un servicio que es frecuentado por pocos ciudadanos. Aun así se tiene que trabajar por obtener un servicio de calidad, y que se adapte a las necesidades de los ciudadanos que utilizan el servicio y a los demás ciudadanos para que puedan utilizar el servicio cuando lo necesiten.

En este servicio se tiene que estudiar correctamente los casos que nos proporcionan los ciudadanos, para poder ofrecerles la mejor solución. Por lo tanto respecto a este servicio se puede decir que se tienen que aprovechar los medios, tecnología, conocimientos, etc. para poder ofrecer un servicio excelente y de calidad.

3.15.7.- SERVICIO ESCUELA DE ADULTOS.

3.15.7.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizarán los resultados obtenidos respecto al servicio de escuela de adultos.

El servicio de escuela de adultos en la actualidad se puede decir que es mejor que al servicio que se prestaba anteriormente, como se puede observar en la figura 65.

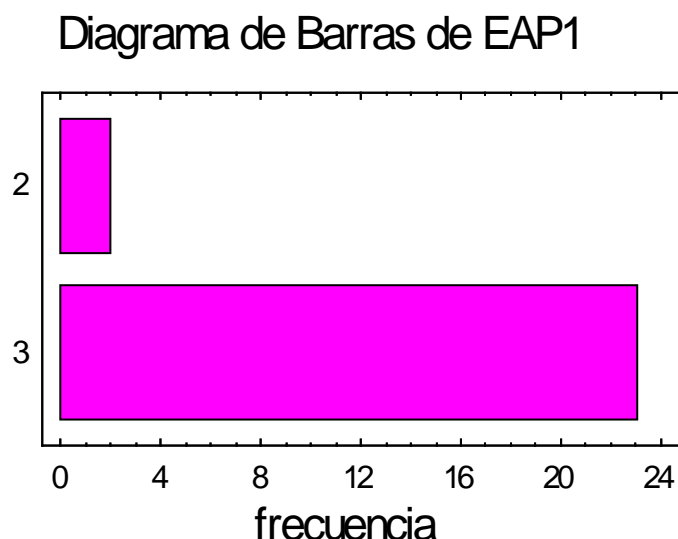


Gráfico 65. Elaboración propia.

El nivel de comprensión y la ayuda que se establece en el servicio se puede decir que es un nivel excelente y muy bueno, ya que un 60% (figura 66) de los ciudadanos piensan que el valor es muy bueno y el resto que es un valor excelente.

Diagrama de Sectores de EAP2

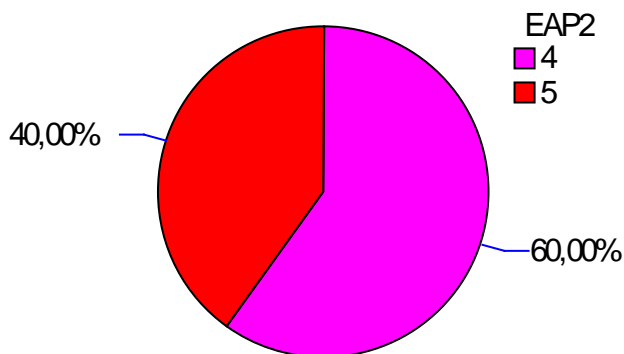


Gráfico 66. Elaboración propia.

En el servicio de escuela de adultos se tiene que intentar responder ante los problemas de los ciudadanos de una forma más rápida, ya que la mayoría de los ciudadanos piensan que lo hacemos un poco rápido.

Diagrama de Barras de EAP3

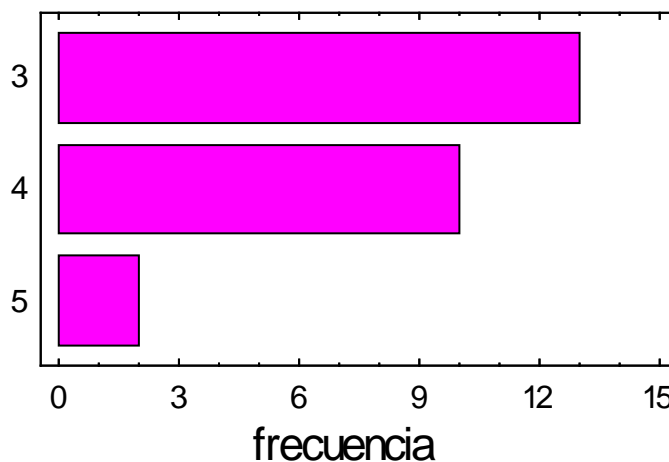


Gráfico 67. Elaboración propia.

Respecto a la comunicación que existe entre el personal y los usuarios del servicio se puede decir que se puede considerar una comunicación muy buena, ya que solo un 8% (figura 68) piensa que la comunicación es buena. Por lo tanto se tiene que continuar teniendo la misma comunicación para tener a los usuarios cubiertos.

Diagrama de Sectores de EAP4

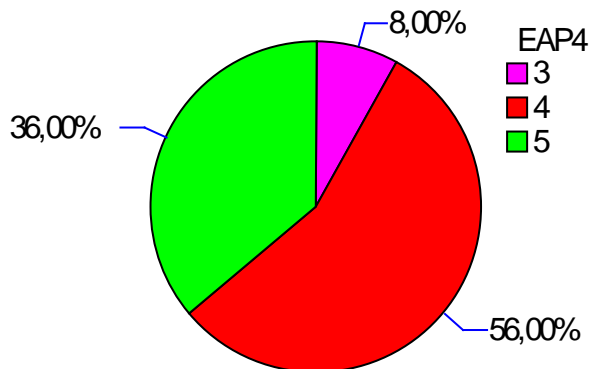


Gráfico 68. Elaboración propia.

En el servicio de escuela de adultos se puede conseguir una excelente comunicación con el personal del servicio (figura 69) ya que hay establecido un horario de atención muy bueno, es decir que como los usuarios pueden mantener comunicación con el personal durante el tiempo de atención se fomenta la comunicación entre el personal y los usuarios que en este caso son los ciudadanos del municipio de Albuxech.

Diagrama de Barras para EAP4 según EAP8

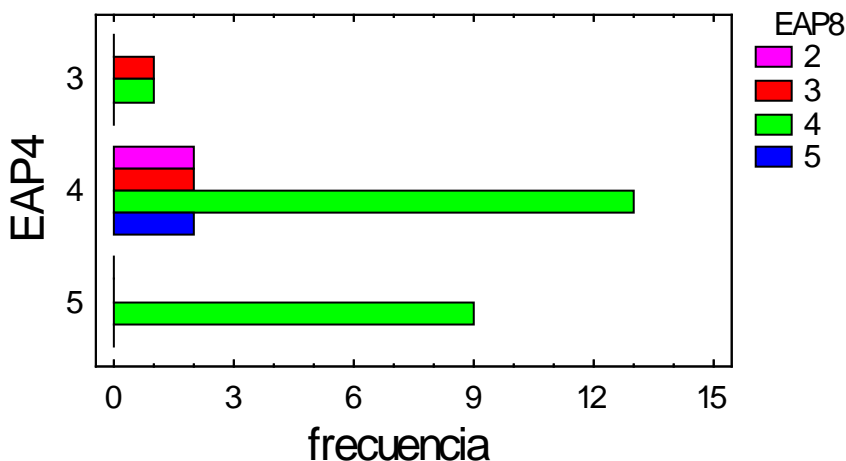


Gráfico 69. Elaboración propia.

Podemos decir que el personal que atiende en el servicio de escuela de adultos ofrece un servicio fiable y adecuado a las necesidades de los ciudadanos, ya que un 84% (figura 70) de los ciudadanos piensan que se hace siempre.

Diagrama de Sectores de EAP5

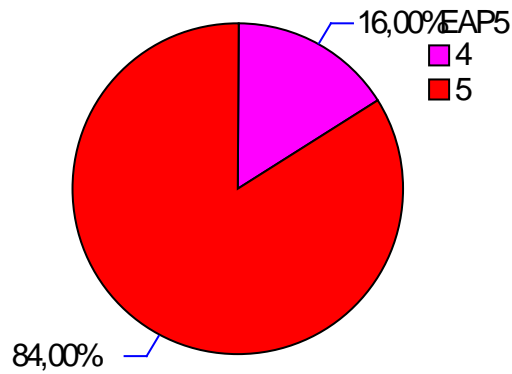


Gráfico 70. Elaboración propia.

Se puede decir que en el servicio de escuela de adultos una vez se establecen los plazos, son muy eficaces (figura 71) para la totalidad de los ciudadanos.

Diagrama de Barras de EAP6

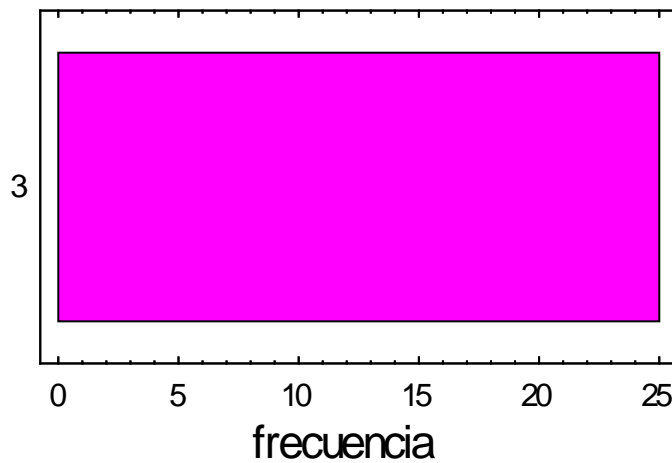


Gráfico 71. Elaboración propia.

Respecto a la tecnología y los medios con lo que cuenta la entidad para solucionar todo tipo de incidencias (figura 72) se puede decir que son unos medios y una tecnología muy bueno, un 60% de los ciudadanos lo piensa.

Diagrama de Barras de EAP8

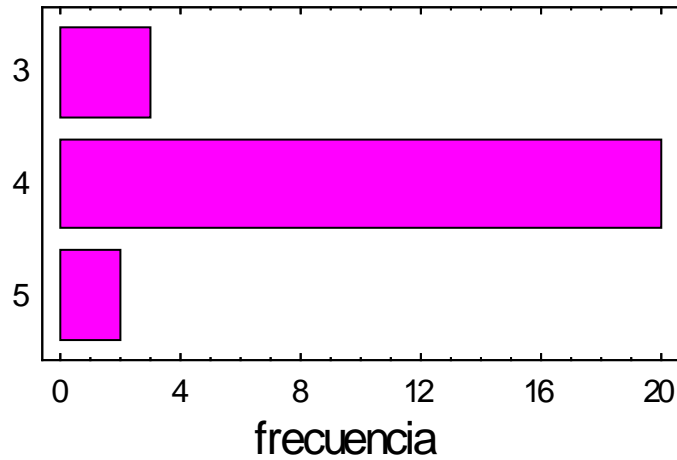


Gráfico 72. Elaboración propia.

Al realizar una comparación entre el coste del servicio y el valor del mismo se obtienen los resultados que podemos ver en la figura 73. En los que se puede observar que para los ciudadanos hay un valor excelente respecto a la comparación realizada.

Diagrama de Barras de EAP9

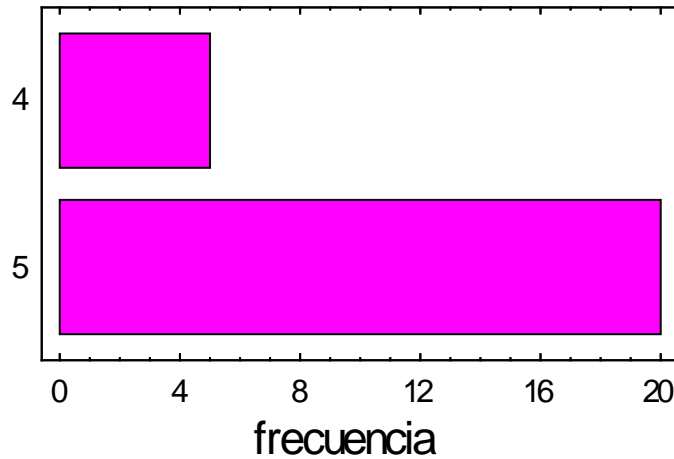


Gráfico 73. Elaboración propia.

El grado de satisfacción por el servicio de escuela de adultos y para los usuarios es muy bueno, ya que un 84% (figura 74) califica el servicio como muy bueno.

Diagrama de Sectores de EAP10

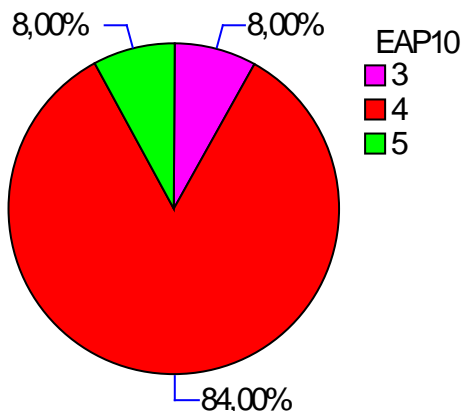


Gráfico 74. Elaboración propia.

3.15.7.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

A continuación se analizara el servicio de escuela de adultos en su totalidad.

En un primer lugar se tiene que decir que este servicio es un servicio que con el paso del tiempo se ha ido mejorando y por lo tanto el servicio que se ofrece ahora es mucho más amplio y completo que el servicio que se ofrecía antes. Gracias a la ayuda de los ciudadanos, ya que se ha ido sabiendo lo que realmente le interesa y necesita el municipio.

Por lo tanto se puede decir que es muy importante escuchar y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos, porque de esta forma se puede ir mejorando a su gusto.

Se debe mejorar la forma y la rapidez a la hora de responder ante las necesidades de los ciudadanos. Siempre teniendo en cuenta su opinión, ya que esto hace que el servicio vaya creciendo con el paso del tiempo.

Respecto a los medios y a la tecnología con la que se cuenta, alomejor se puede decir que se tiene que mejorar. Pero siempre analizando cual sería la mejor opción, y cuál es la que nos daría mejores resultados. Y sobre todo saber en cada momento que medio se tiene que utilizar para poder solucionar los problemas de los ciudadanos correctamente.

Al igual que se tiene que la enseñanza y la educación en los más pequeños del municipio, se tiene que hacer con aquellos ciudadanos que en su tiempo no tuvieron la oportunidad, o ayudar a aquellos ciudadanos a mejorar o a dar nuevas oportunidades en diversos campos.

3.15.8.- SERVICIO CENTRO CÍVICO.

3.15.8.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

Las modificaciones realizadas en los últimos años en el servicio de centro cívico han sido favorables para el servicio (figura 75), ya que para la totalidad de los ciudadanos el servicio de centro cívico que se presta hoy en día es mejor que el que se prestaba antes.

Diagrama de Barras de CCP1

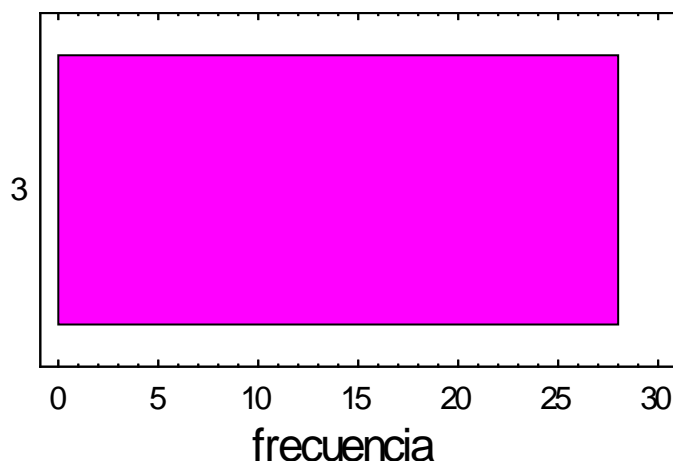


Gráfico 75. Elaboración propia.

Por lo que se puede observar en la figura 76, el servicio de centro cívico es un servicio que se adapta a las necesidades de los usuarios y es comprensible con los ciudadanos, por lo tanto se puede decir que el municipio de Albuixech ofrece un servicio de centro cívico que cubre las necesidades de los ciudadanos.

Diagrama de Sectores de CCP2

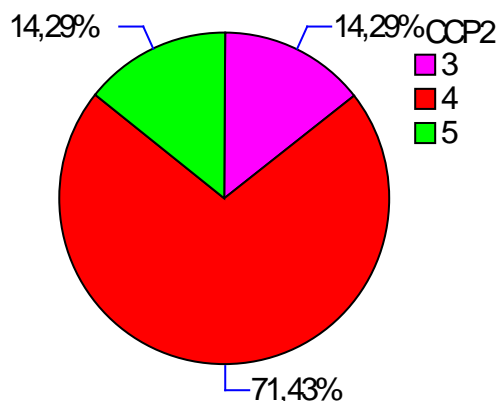


Gráfico 76. Elaboración propia.

Respecto a la rapidez del servicio de centro cívico en responder ante los problemas de los ciudadanos se puede señalar que es un poco rápido (figura 77), por lo tanto en este aspecto el servicio se tiene que poner las pilas y ser más rápido a la hora de responder ante los problemas de los ciudadanos, ya que si no es así cuando los ciudadanos obtengan una respuesta alomejor ya es tarde y el servicio ya no tiene ninguna función.

Diagrama de Barras de CCP3

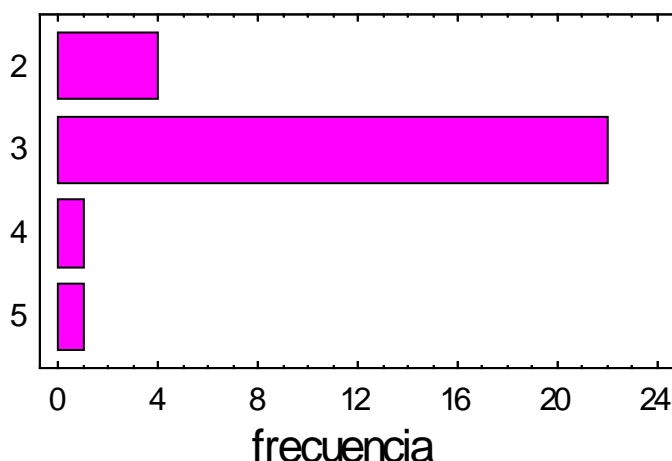


Gráfico 77. Elaboración propia.

Respecto a la comunicación que existe entre el personal que atiende el servicio y los usuarios, existe una gran variedad de opiniones, pero se tiene que hacer hincapié al mayor porcentaje, que es el de 71,43% (figura 78) y que corresponde a que la comunicación con el personal es buena. Por lo tanto para no tener tanta variedad y una respuesta tan básica, hay que modificar la forma de comunicarse o acercarse al usuario.

Diagrama de Sectores de CCP4

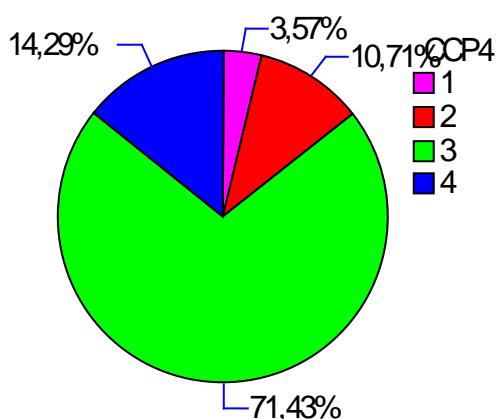


Gráfico 78. Elaboración propia.

Como se puede ver en la figura 79, se observa que de los usuarios piensan que se ofrece este tipo de servicio casi siempre, por lo tanto en este aspecto se tiene que trabajar por conseguir que se pueda ofrecer siempre.

Diagrama de Barras de CCP5

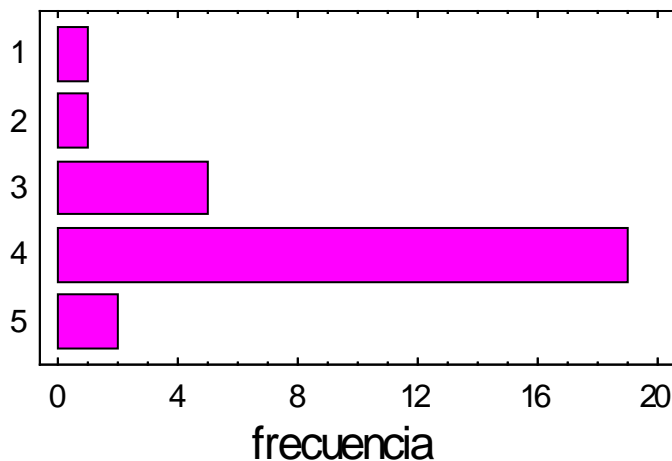


Gráfico 79. Elaboración propia.

Respecto a los plazos que se establecen, se puede decir que son muy eficaces a la hora de cumplirlos, ya que los plazos que se establecen, luchan por cumplirlos (figura 80).

Diagrama de Sectores de CCP6

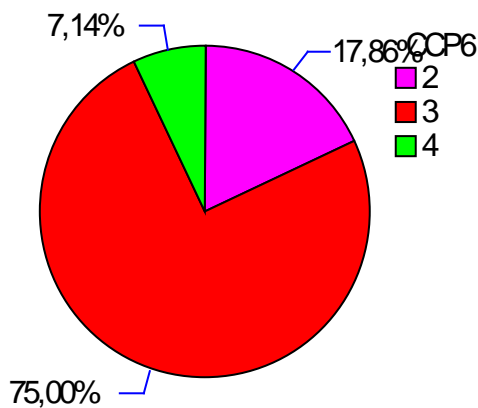


Gráfico 80. Elaboración propia.

Como se ha dicho anteriormente, en los últimos años se ha trabajado duro en el servicio de centro cívico ya que necesitaba una renovación y además nuevos proyectos, por lo tanto como se observa en la figura 81, se han obtenido unos medios y una tecnología con un gran valor.

Diagrama de Barras de CCP7

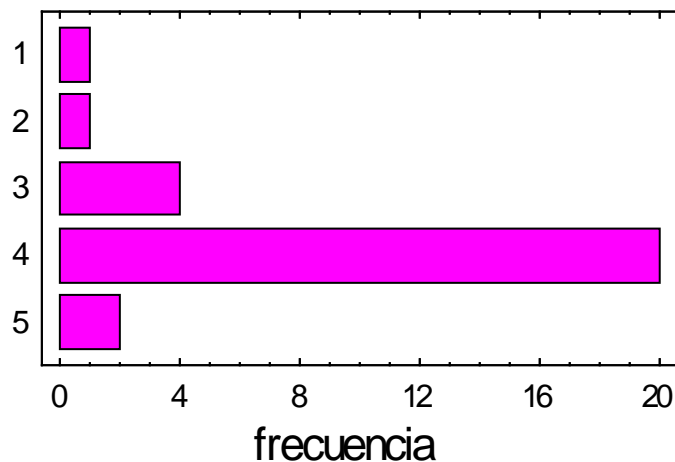


Gráfico 81. Elaboración propia.

El horario de atención que se establece en el servicio de centro cívico es un horario que para el 71,43% (figura 82) de los ciudadanos es un horario muy bueno.

Diagrama de Sectores de CCP8

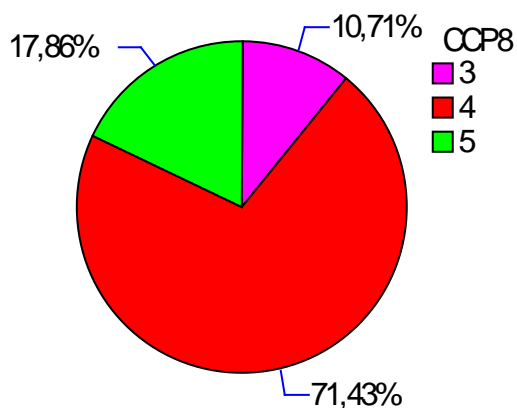


Gráfico 82. Elaboración propia.

Para la totalidad de los ciudadanos el valor del servicio de centro cívico en comparación el coste del mismo resulta ser un muy buen valor (figura 83).

Diagrama de Barras de CCP9

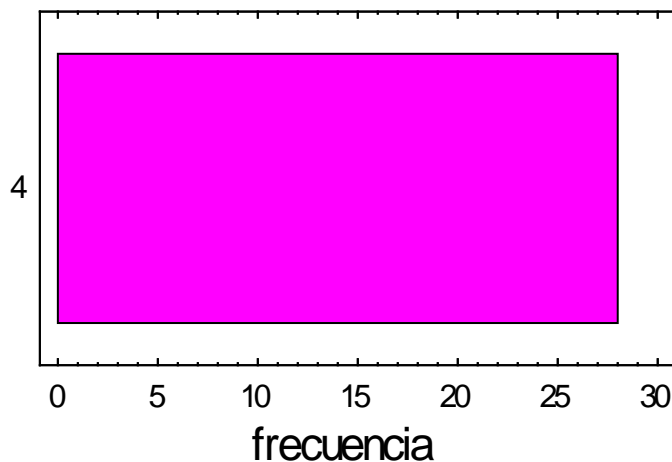


Gráfico 83. Elaboración propia.

En conclusión respecto al servicio de centro cívico (figura 84), se puede decir que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción muy bueno.

Diagrama de Sectores de CCP10

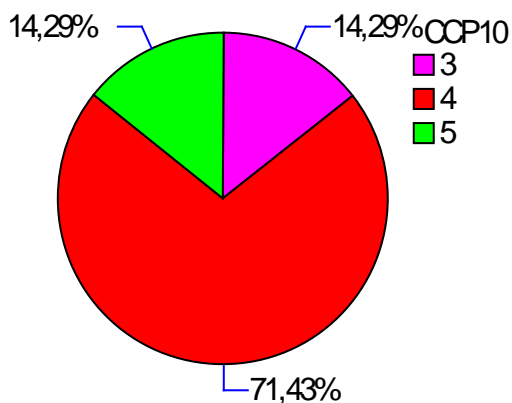


Gráfico 84. Elaboración propia.

El grado de satisfacción para los usuarios del servicio de centro cívico (figura 85) es excelente para aquellos ciudadanos que han visto que el servicio que se presta hoy en día es mejor que el que se prestaba anteriormente. Por lo tanto es positivo para los usuarios que se realicen mejoras en los servicios que utilizan.

Diagrama de Barras para CCP10 según CCP1

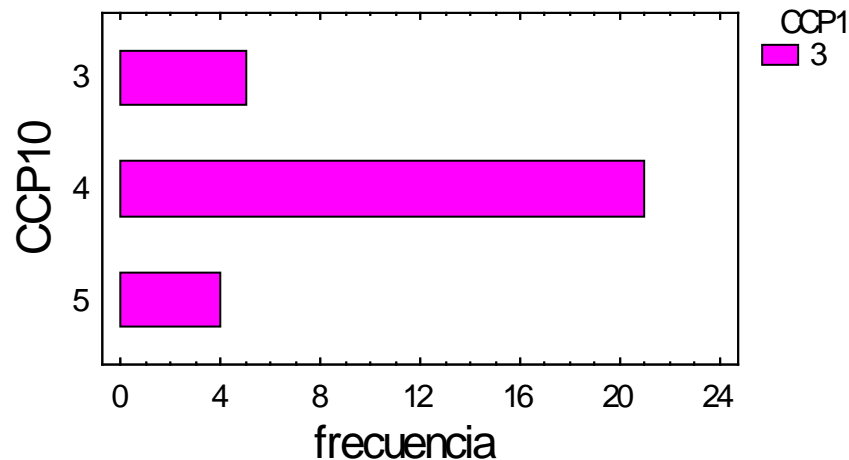


Gráfico 85. Elaboración propia.

3.15.8.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

A continuación se hablara del servicio que ofrece el centro cívico en general.

Se puede decir que cuando se fundó en centro cívico no se ofrecían los mismos servicios que se ofrecen hoy en día. Por lo tanto se dice que con el paso del tiempo, el servicio ha ido evolucionando y se ha conseguido prestar más servicios, y esto es un punto favorable para el municipio.

Respecto a este servicio se puede decir que hay que mejorar la comunicación entre el personal que ofrece el servicio y el ciudadano, ya que este aspecto se ve afectado en las encuestas. Si se mejora la comunicación hacia el ciudadano, de esta forma se puede prestar un servicio más favorable y adecuado hacia los ciudadanos. Por otra parte, si se mejora la comunicación con el ciudadano, se podrá saber de primera mano su opinión, y además se podrá prestar un servicio más fiable y adecuado a sus necesidades, que es por lo que se trabaja día tras día.

3.15.9.- SERVICIO CASA DE LA MÚSICA.

3.15.9.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizara el servicio de cada de la música.

Como se puede observar en la figura 86, el servicio que se presta hoy en día es mejor que el que se prestaba antes, por lo tanto se puede afirmar que las innovaciones y mejoras han sido eficaces.

Diagrama de Barras de CMP1

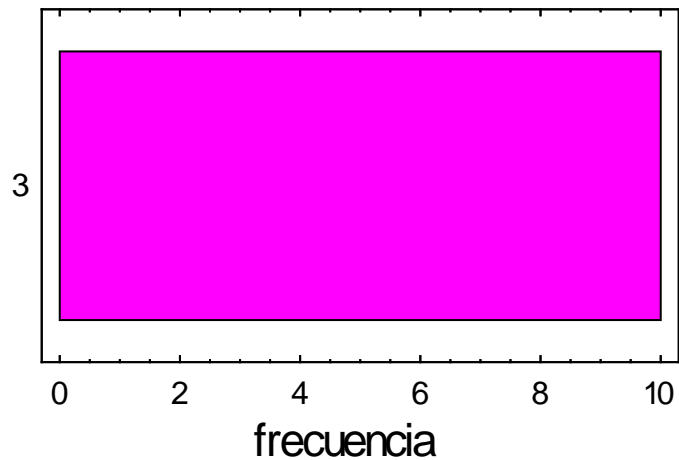


Gráfico 86. Elaboración propia.

El nivel de comprensión y ayuda ante las necesidades de los usuarios del servicio de casa d la música es excelente (figura 87) y muy bueno, por lo tanto se puede decir que se debe de seguir como hasta ahora, ya que los usuarios del servicio se ven atendidos y ven que sus necesidades están cubiertas.

Diagrama de Sectores de CMP2

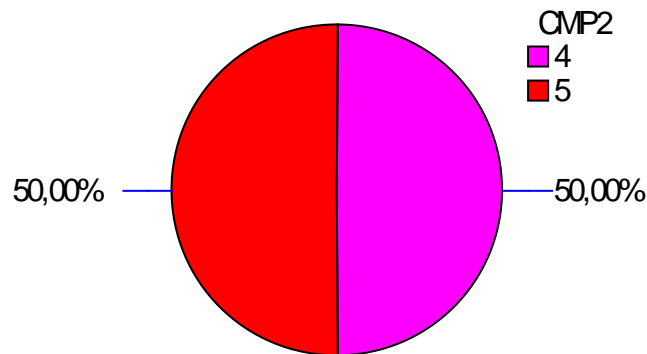


Gráfico 87. Elaboración propia.

Respecto a la rapidez con la que se responde a los ciudadanos ante un problema se puede decir que es buena, ya que un 70% (figura 88) de los ciudadanos piensan que el servicio actúa extremadamente rápido o muy rápido, por lo tanto es un aspecto favorable ya que es importante actuar de forma rápida para poder solucionar lo antes posible los problemas de los ciudadanos.

Diagrama de Sectores de CMP3

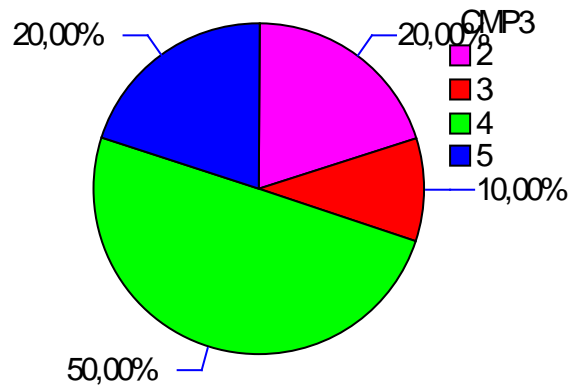


Gráfico 88. Elaboración propia.

La comunicación que existe entre el personal del servicio de casa de la música y los usuarios del servicio se puede considerar una comunicación excelente y muy buena (figura 89), ya que los usuarios del servicio así lo piensan. Por lo tanto se tiene que respetar la comunicación y no cambiar la forma de actuar.

Diagrama de Barras de CMP4

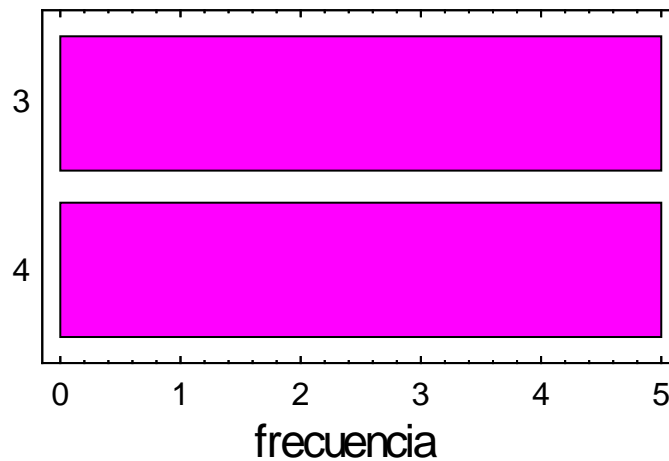


Gráfico 89. Elaboración propia.

Como existe una muy buena comunicación entre el personal del servicio y los usuarios del mismo se consigue responder de una forma extremadamente rápida ante sus problemas (figura 90), es decir si no existiera esa comunicación no se podría responder de forma rápida ante los problemas de los ciudadanos.

Diagrama de Barras para CMP3 según CMP4

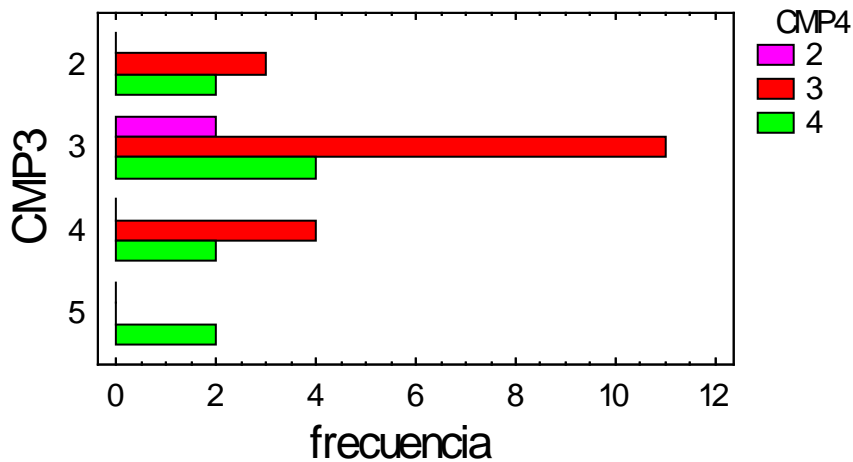


Gráfico 90. Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 91, el 90% de los ciudadanos piensa que el personal del servicio siempre proporciona un servicio fiable y que se adecua a las necesidades de los usuarios.

Diagrama de Sectores de CMP5

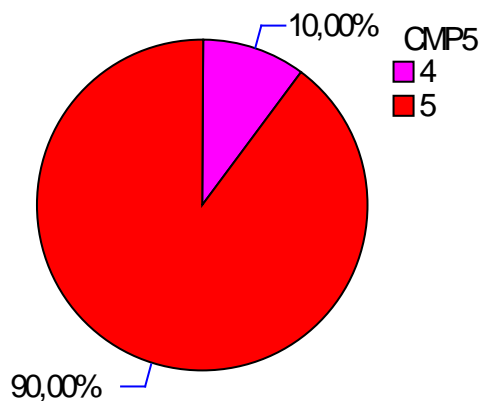


Gráfico 91. Elaboración propia.

Respecto a la eficacia en los plazos establecidos en el servicio de casa de la música (figura 92), se puede decir que es un servicio muy eficaz, ya que son capaces de establecer unos plazos que se cumplen.

Diagrama de Barras de CMP6

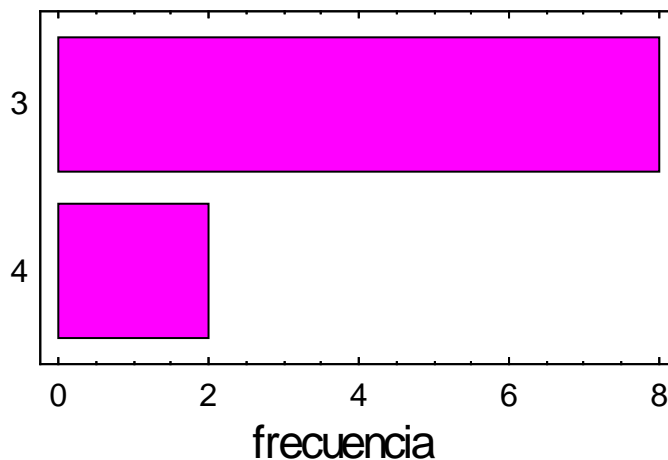


Gráfico 92. Elaboración propia.

Se tiene que tener en cuenta los medios y la tecnología con los que cuenta el servicio (figura 93), ya que dispone de unos servicios y de una tecnología que no se aprovechan y eso lleva a la conclusión de que los ciudadanos y usuarios piensan que no se dispone de los medios y tecnologías adecuados para solucionar las incidencias que puedan tener.

Diagrama de Sectores de CMP7

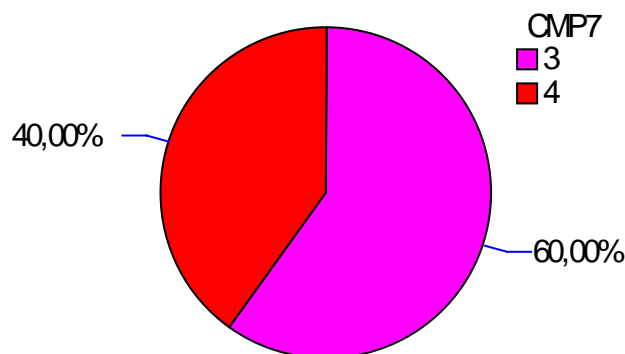


Gráfico 93. Elaboración propia.

Antes de establecer un horario de atención a los usuarios lo que se realiza es estudiar las diversas posibilidades y ver cuáles son las que más se adaptan a las necesidades de los ciudadanos, y por ese motivo cuando se realizan las encuestas se obtienen los siguientes resultados, un 80% (figura 94) de los usuarios piensan que el horario de atención que hay establecido en el servicio es muy bueno.

Diagrama de Sectores de CMP8

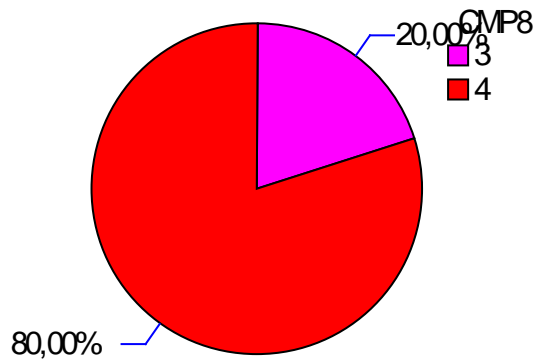


Gráfico 94. Elaboración propia.

Para todos los usuarios del servicio de casa de la música el valor que establecen al servicio en comparación con el coste del mismo es un muy buen valor (figura 95), por lo tanto se puede decir que podemos decir que los usuarios están contentos con el servicio que se ofrece si lo comparan con el coste que les supone el servicio.

Diagrama de Barras de CMP9

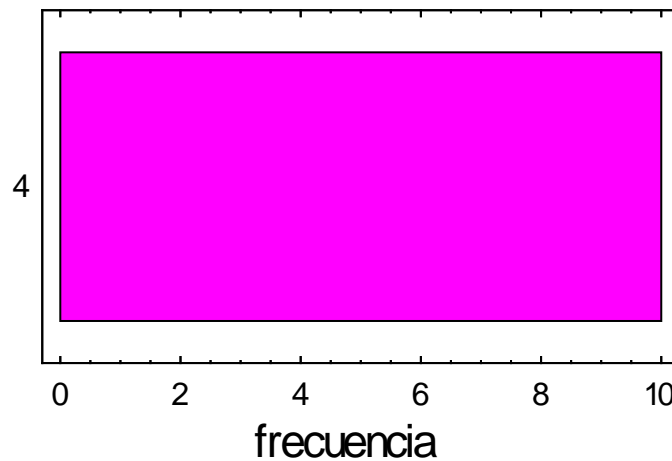


Gráfico 95. Elaboración propia.

El grado de satisfacción que se perciben en los usuarios es positiva, ya que un 60% (figura 96) piensa que el servicio es muy bueno y un 40% que es excelente. Por lo tanto se puede decir que en este servicio se tiene que seguir actuando como hasta ahora para obtener estos resultados siempre, ya que se puede ver que los usuarios ven que sus necesidades están cubiertas y por lo tanto estas satisfechos.

Diagrama de Sectores de CMP10

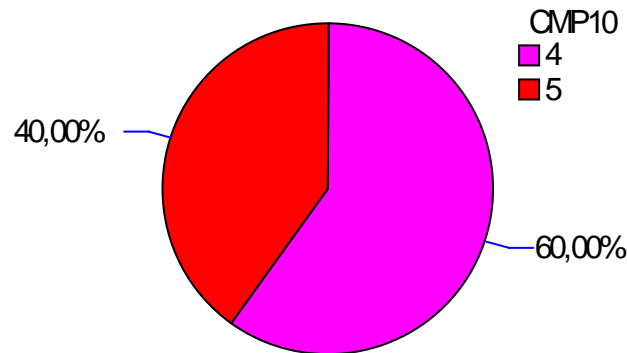


Gráfico 96. Elaboración propia.

3.15.9.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

A continuación se analizara el servicio de la casa de la música. Como se ha podido observar al realizar las encuestas, este servicio no es utilizado por muchos ciudadanos.

Es frecuentado por aquella parte de la población que tiene como profesión o hobby la música. Por lo tanto, ya que se tiene la posibilidad de ofrecer este servicio, sería mejor que fuera utilizado por más ciudadanos, por lo tanto lo que se tiene que realizar es fomentar este servicio en aquellos ciudadanos que no lo utilizan. Muchas veces si se ofrece un servicio y este no se utiliza por los ciudadanos, no es conveniente, por lo tanto como es en este caso lo que nos interesa es que el servicio sea utilizado, ya que al tener todos los medios necesarios para prestar el servicio no nos supone ningún cargo extra tener más usuarios.

Por parte de los ciudadanos que utilizan el servicio se puede decir que se han obtenido buenos resultados. Esto quiere decir que los usuarios del servicio de la casa de la música están contentos con el servicio que se presta. Por lo tanto en este aspecto se debe de conservar la forma de trabajar, siempre intentando no disminuir nuestro rendimiento, sino aumentarlo siempre dentro de las posibilidades del servicio.

También se puede decir que es interesante obtener buenos resultados por parte de los ciudadanos que utilizan el servicio, porque de esta forma los ciudadanos que utilizan el servicio pueden ser aconsejados de forma positiva.

3.15.10.- SERVICIO BIBLIOTECA MUNICIPAL.

3.15.10.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizara el servicio de biblioteca municipal que se desarrolla en el municipio de Albuixech.

La evolución del servicio de biblioteca municipal es positiva (figura 97), ya que para la totalidad de los usuarios del servicio, el servicio que se ofrece en la actualidad es mejor que el que se ofrecía en el pasado.

Diagrama de Barras de BP1

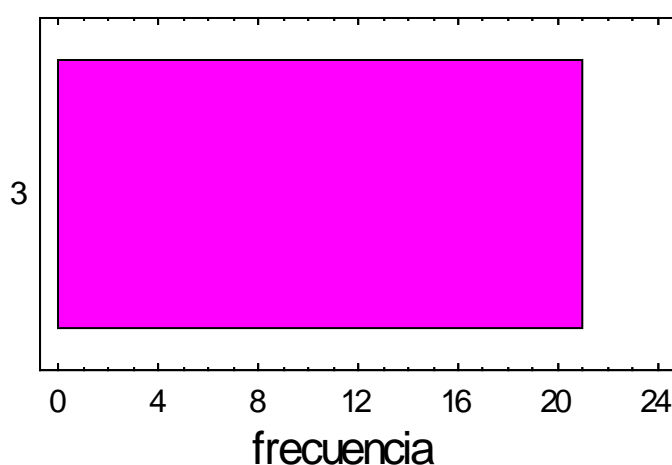


Gráfico 97. Elaboración propia.

En el caso de valorar el nivel de comprensión y ayuda que reciben los ciudadanos hay más variedad, pero el porcentaje de 90,48 (figura 98), que valoran la comprensión y ayuda recibida por el personal del servicio como un aspecto muy bueno.

Diagrama de Sectores de BP2

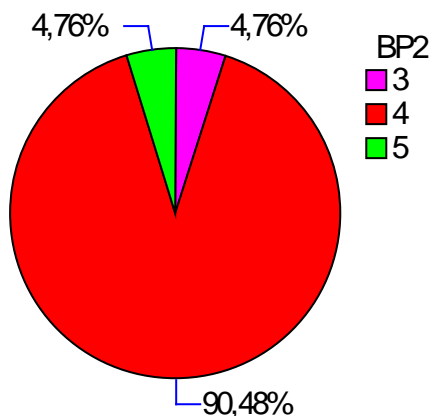


Gráfico 98. Elaboración propia.

Respecto a la rapidez con la que se responde ante los problemas de los usuarios, se puede decir que el servicio es muy rápido (figura 99), ya que la totalidad de los usuarios piensan que es así, y por lo tanto se tienen que seguir ofreciendo esta rapidez para poder responder a los problemas que puedan tener los usuarios con el servicio.

Diagrama de Barras de BP3

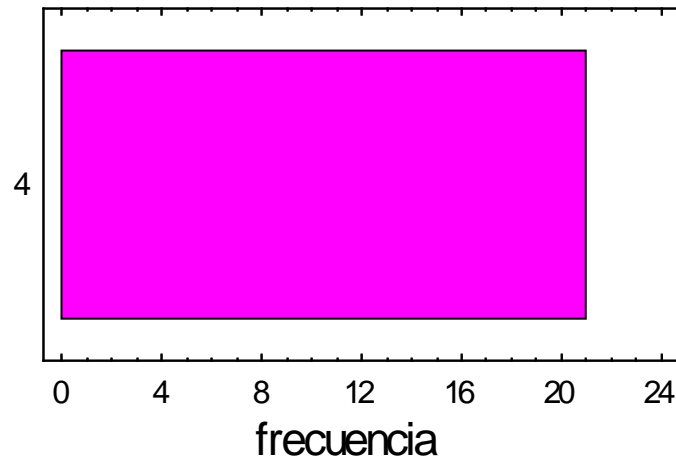


Gráfico 99. Elaboración propia.

La comunicación con el personal del servicio de biblioteca municipal y los usuarios del mismo es muy buena ya que un 76,19% (figura 100) de los ciudadanos opinan que es muy buena y un 23,81% que es excelente. Por lo tanto se tiene que valorar esta puntuación, ya que si se consigue seguir así, se sabrá lo que realmente necesitan los usuarios y poder cubrir las necesidades de los ciudadanos.

Diagrama de Sectores de BP4

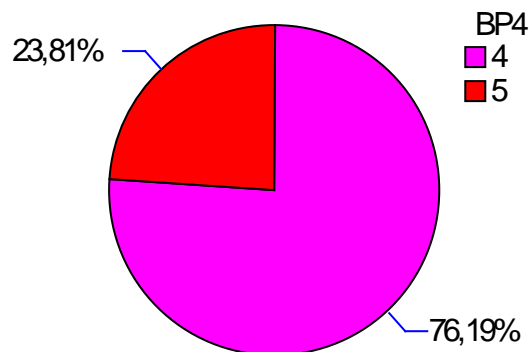


Gráfico 100. Elaboración propia.

Se puede afirmar que el personal del servicio de biblioteca municipal siempre proporciona un servicio fiable y adecuado a las necesidades de los usuarios (figura 101).

Diagrama de Barras de BP5

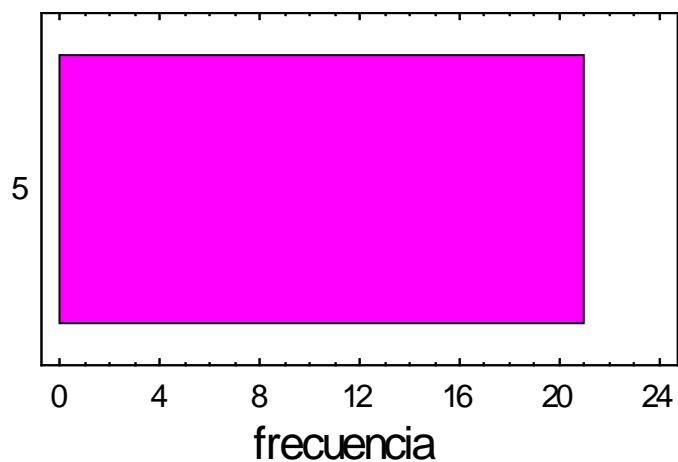


Gráfico 101. Elaboración propia.

Para un 85,71% (figura 102) de los usuarios del servicio el servicio es extremadamente eficaz con los plazos que se establecen, por lo tanto se puede afirmar que cuando establecen un plazo, lo cumplen.

Diagrama de Sectores de BP6

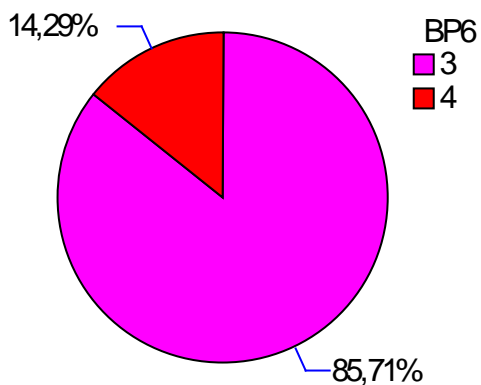


Gráfico 102. Elaboración propia.

En el servicio de biblioteca municipal como se ha dicho anteriormente (figura 103), hoy en día se están llevando a cabo una serie de innovaciones, por lo tanto se espera que en un futuro los resultados sean más positivos y las innovaciones se vean reflejadas en la opinión de los ciudadanos.

Diagrama de Barras de BP7

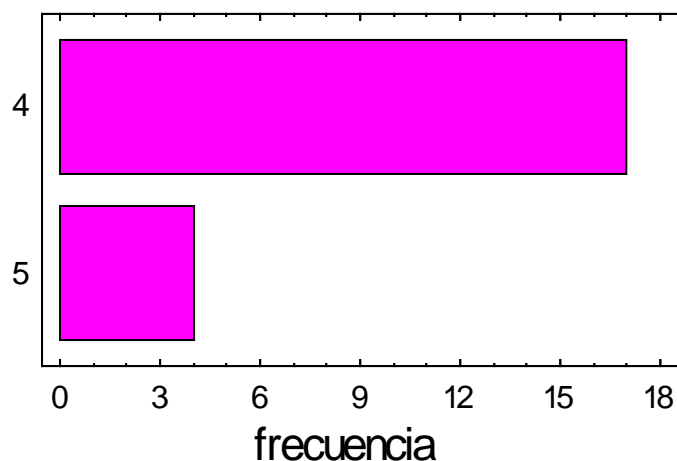


Gráfico 103. Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 104, el horario de atención que se establece para los usuarios del servicio les da la posibilidad de cubrir sus necesidades respecto al servicio de biblioteca municipal.

Diagrama de Sectores de BP8

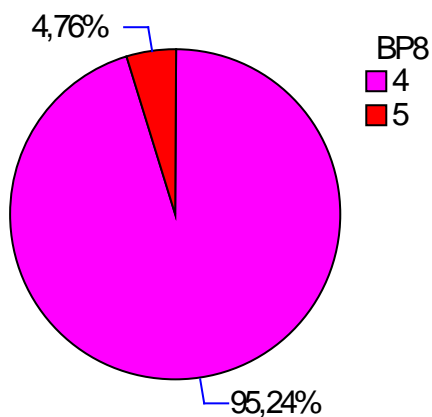


Gráfico 104. Elaboración propia.

Cuando los usuarios realizan una comparación con el coste y el valor del servicio se obtiene que es un excelente valor (figura 105), ya que piensan que lo que se paga por utilizar el servicio y lo que obtienen es de buena calidad y obtienen más ventajas.

Diagrama de Barras de BP9

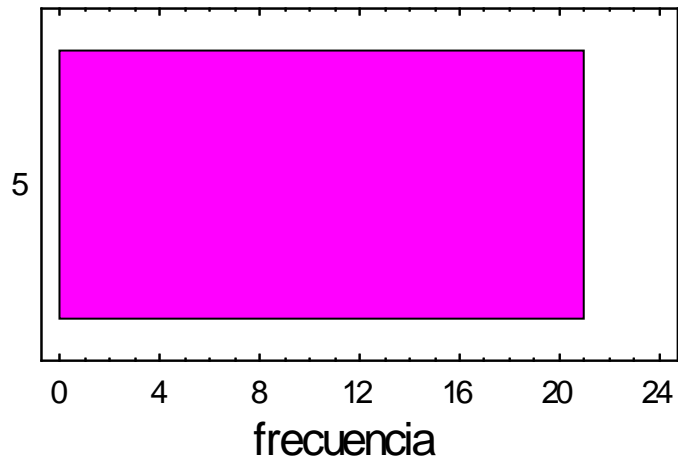


Gráfico 105. Elaboración propia.

Como conclusión respecto al servicio de biblioteca municipal se puede decir que el grado de satisfacción por parte de los usuarios es muy bueno para un 80,95% (figura 106) de los usuarios.

Diagrama de Sectores de BP10

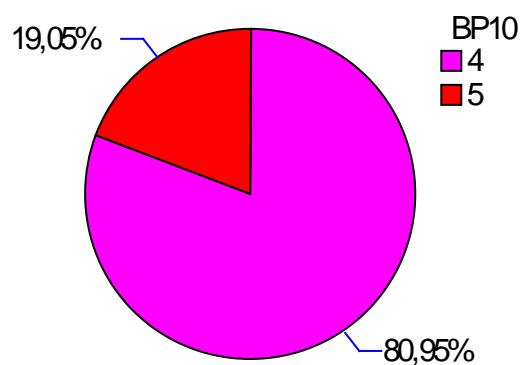


Gráfico 106. Elaboración propia.

Los usuarios del servicio de biblioteca municipal están satisfechos con el servicio ya que el servicio dispone de un horario de atención muy bueno (figura 107). Con esto se pretende decir que al disponer de un horario de atención bueno los ciudadanos pueden hacer uso del servicio y es lo que hace que se sientan satisfechos.

Diagrama de Barras para BP10 según BP8

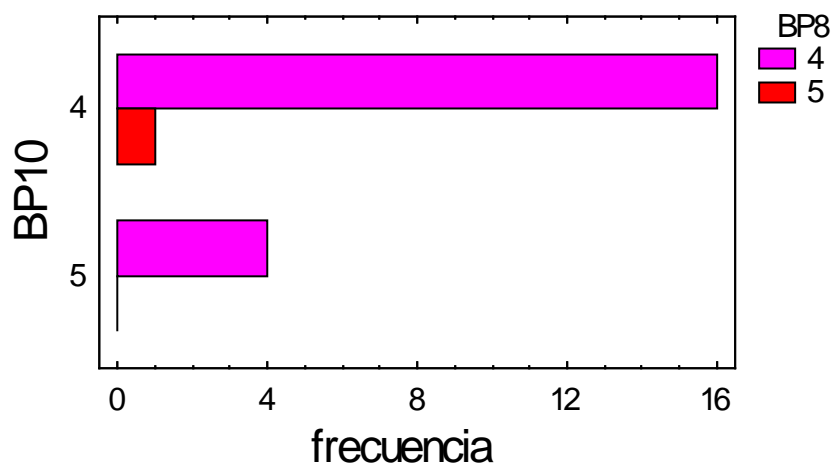


Gráfico 107. Elaboración propia.

3.15.10.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

A continuación se analizará el servicio de biblioteca municipal que ofrece el municipio de Albuixech.

Al realizar las encuestas se ha podido ver que se ofrece un servicio de biblioteca de calidad. Para poder fomentar la cultura en el municipio, sería mejor que este servicio fuera utilizado por un número mayor de ciudadanos.

A lo largo del tiempo se ha ido invirtiendo tanto tiempo como estudio, para poder obtener un servicio excelente de biblioteca municipal. Con este servicio se pretende fomentar por una parte la lectura y por otra parte el estudio, ya que además de ofrecer la posibilidad de poder leer o obtener cualquier libro, también se han habilitado salas de estudio, ordenadores, etc, para que los ciudadanos puedan frecuentar las salas siempre que quieran.

Por lo tanto se puede decir que al obtener resultados positivos, el servicio es consciente de que el trabajo que se realiza se ve reflejado en la satisfacción de los ciudadanos, y por eso mismo se tiene que luchar por poder seguir prestando un servicio de estas características.

3.15.11.- SERVICIO POLICÍA MUNICIPAL.

3.15.11.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizara el servicio de policía municipal en su totalidad.

El servicio de policía municipal del municipio de Albuixech no ha sufrido ningún cambio en los últimos años (figura 108), ya que los usuarios del servicio en las últimas veces que lo ha utilizado piensa que el servicio que se presta ahora es similar al que se prestaba antes. Por lo tanto en este aspecto para mejorar se tendrían que realizar innovaciones y conseguir prestar un servicio que fuera cada vez mejor.

Diagrama de Barras de PP1

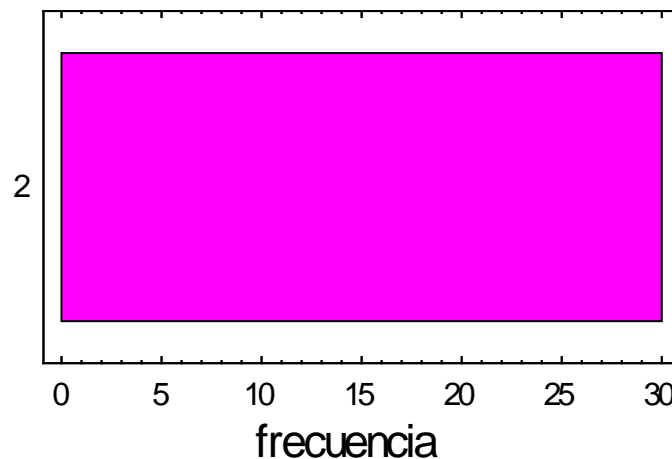


Gráfico 108. Elaboración propia.

Se puede decir que en el servicio de policía municipal los usuarios se sienten comprendidos y ayudados en gran medida (figura 109). Este es un aspecto muy importante para este servicio ya que lo que busca el servicio es proporcionar seguridad y confianza al municipio.

Diagrama de Sectores de PP2

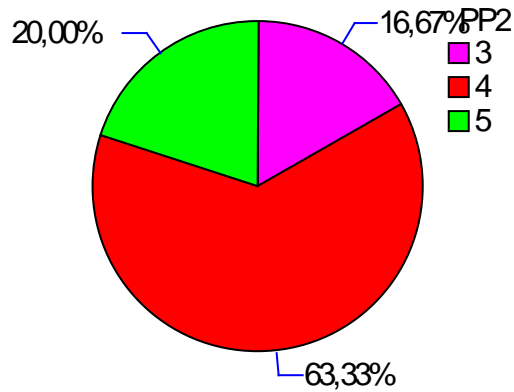


Gráfico 109. Elaboración propia.

Para los ciudadanos del municipio de Albuixech la Policía Local responde muy rápido ante los problemas de los ciudadanos (figura 110). Se debe de mantener este aspecto, ya que la Policía Local siempre tiene que actuar eficazmente ante los problemas que pueden tener lugar en el municipio.

Diagrama de Barras de PP3

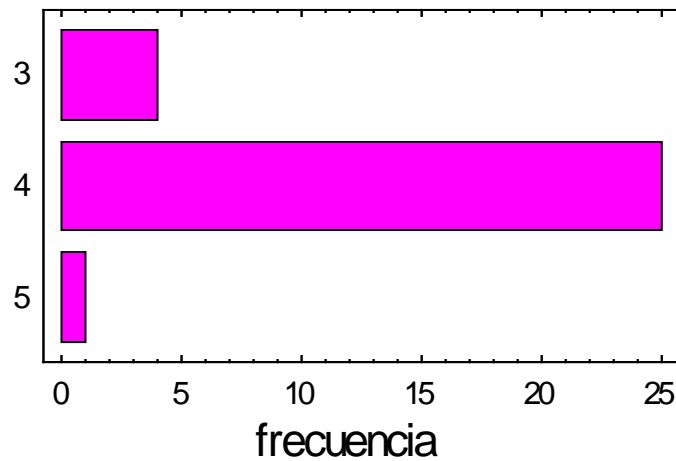


Gráfico 110. Elaboración propia.

Se puede decir que para más de la mitad de los ciudadanos piensan que la comunicación que existe entre los empleados del servicio y los ciudadanos es muy buena (figura 111).

Diagrama de Barras de PP4

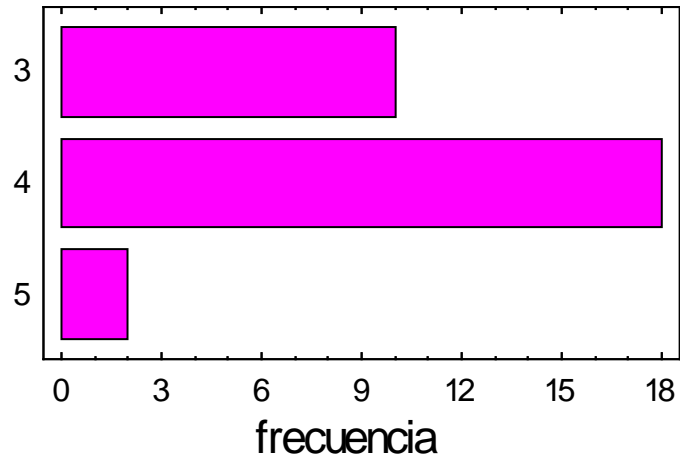


Gráfico 111. Elaboración propia.

En la figura 112, se puede observar que los ciudadanos consideran que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable y adecuado a sus necesidades. Además se puede observar que hay dos porcentajes que resaltan mucho, y estos corresponden a que un 50% piensa que casi siempre y un 46,67% piensa que siempre. Por lo tanto en este aspecto se debe de trabajar más para poder proporcionar un servicio fiable y sobre todo que se adecua a las necesidades de los ciudadanos.

Diagrama de Sectores de PP5

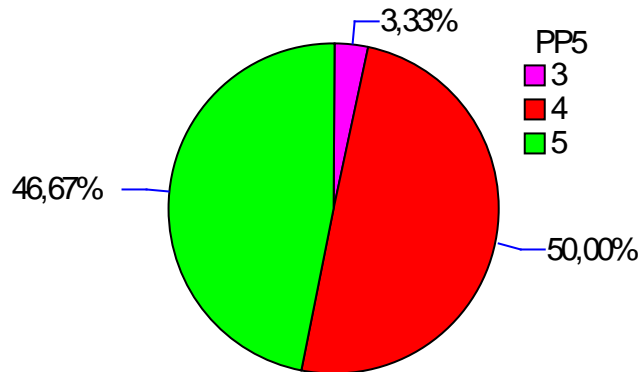


Gráfico 112. Elaboración propia.

Los ciudadanos del municipio de Albuixech piensan que la Policía Municipal proporciona un servicio fiable y que se adecua a las necesidades de los ciudadanos (figura 113) ya que el servicio cuenta con la tecnología y los medios necesarios para solucionar cualquier incidencia que tenga lugar en el

municipio.

Diagrama de Barras para BP5 según BP7

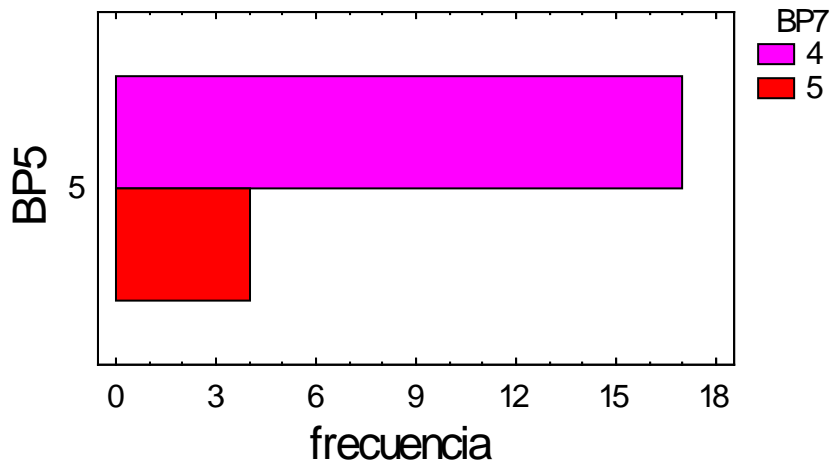


Gráfico 113. Elaboración propia.

La Policía Local en el municipio de Albuixech se puede decir que son muy eficaces a la hora de cumplir con los plazos que establecen (figura 114), ya que para este servicio los plazos son muy importantes si nos referimos a las leyes con las que trabajan.

Diagrama de Barras de PP6

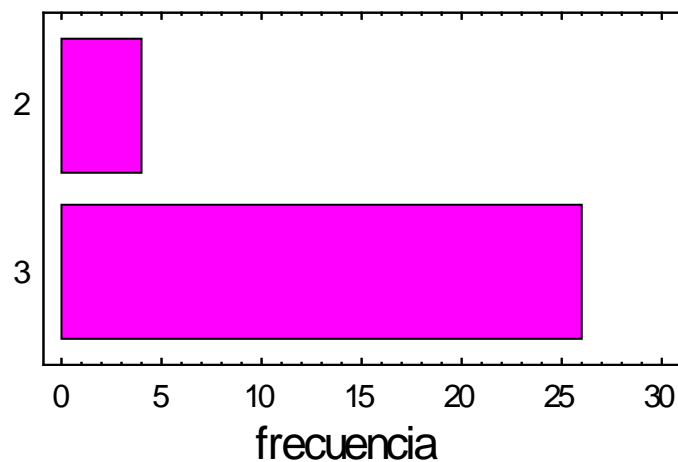


Gráfico 114. Elaboración propia.

Los medios y la tecnología que se utiliza para el desarrollo del servicio son muy importantes (figura 115) y por esa misma razón son renovados en periodos de tiempos cortos. De esta forma se observa que para los ciudadanos es también muy importante y todos piensan que los utensilios que tienen los empleados del servicio de Policía Local son muy buenos.

Diagrama de Barras de PP7

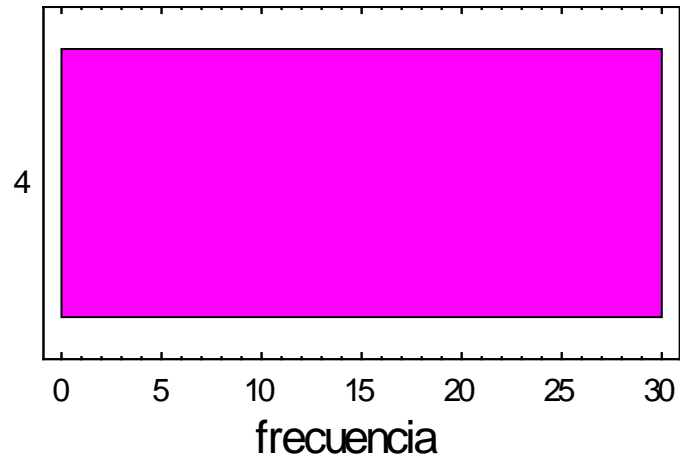


Gráfico 115. Elaboración propia.

El servicio de Policía Municipal es un servicio de 24 horas, es decir que su trabajo consta en tener vigilado el pueblo todo el día, y aun siendo así podemos decir que no se han obtenido unos resultados muy buenos, ya que para el 80% (figura 116) de los ciudadanos el horario que existe es muy bueno.

Diagrama de Sectores de PP8

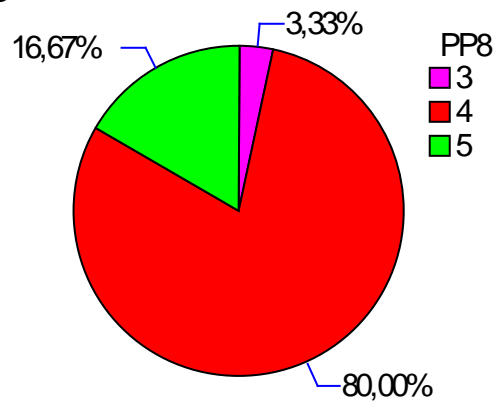


Gráfico 116. Elaboración propia.

El valor que le ponen los ciudadanos respecto a la calidad del servicio y el coste del mismo es un valor muy bueno (figura 117), ya que los propios ciudadanos son conscientes de que los empleados de este servicio realizan su trabajo de forma correcta.

Diagrama de Barras de PP9

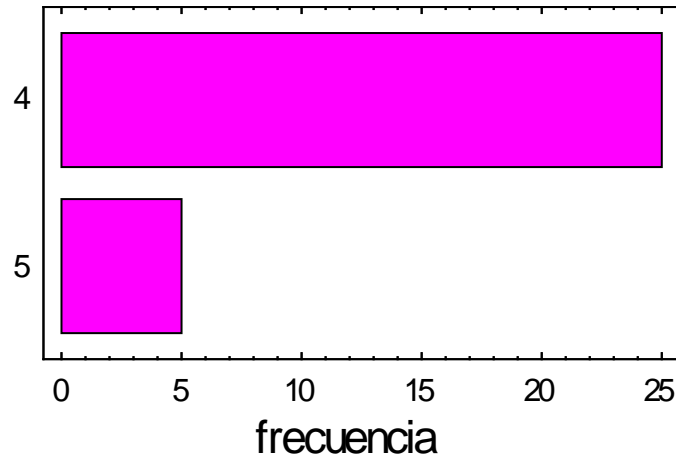


Gráfico 117. Elaboración propia.

En definitiva se puede decir que el grado de satisfacción de los usuarios de este servicio es muy bueno como se puede observar en la figura 118.

Diagrama de Sectores de PP10

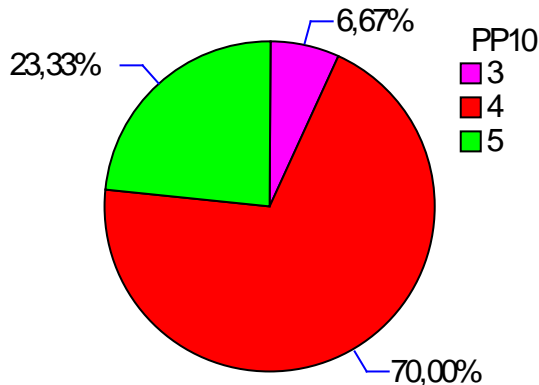


Gráfico 118. Elaboración propia.

3.15.11.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

El servicio de policia municipal, que es muy importante para poder aportar seguridad en el municipio.

Es fundamental luchar por la seguridad y el bienestar de los ciudadanos, por lo tanto se tiene que prestar adecuadamente este servicio. El municipio tiene que saber que se presta este servicio para obtener una seguridad, por lo tanto los ciudadanos tiene que saber que se presta este servicio para todos los ciudadanos y que siempre pueden contar con su ayuda, y siempre que tengan algún problema les podran ayudar a solucionarlo.

En general no se han obtenido unos resultados muy desfavorables, por lo tanto eso quiere decir que se esta prestando un servicio de una forma correcta y satisfactoria para los ciudadnaos. Por lo tanto, en este aspecto se tiene que seguir trabajando para poder obtener un servicio eficaz y que cumpla con las necesidades de los ciudadanos, que en este caso es que los ciudadanos se sientan protegidos en cada momento.

Se tiene que seguir luchando por poder prestar una seguridad y tranquilidad día tras día.

3.15.12.-SERVICIO CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE OBRAS, SERVICIOS Y SUMINISTROS.

3.15.12.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizara el servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros.

La mayoría de los ciudadanos que han contestado a la encuesta de este servicio piensan que el servicio que se ofrece ahora es similar al que se ofrecía anteriormente (figura 119).

Diagrama de Barras de CONTP1

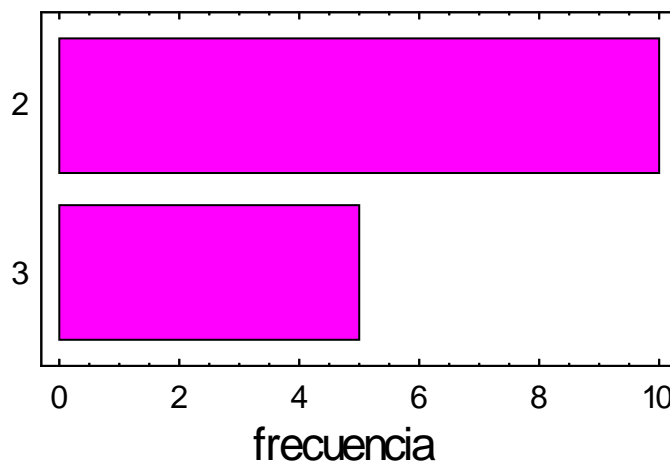


Gráfico 119. Elaboración propia.

Respecto a la comprensión y ayuda se puede decir que en este servicio los ciudadanos se sienten comprendidos y ayudados por el personal que proporciona el servicio (figura 120). Por lo tanto se tiene que seguir proporcionando esta ayuda y comprensión para que los ciudadanos no duden a la hora de utilizar este servicio.

Diagrama de Sectores de CONTP2

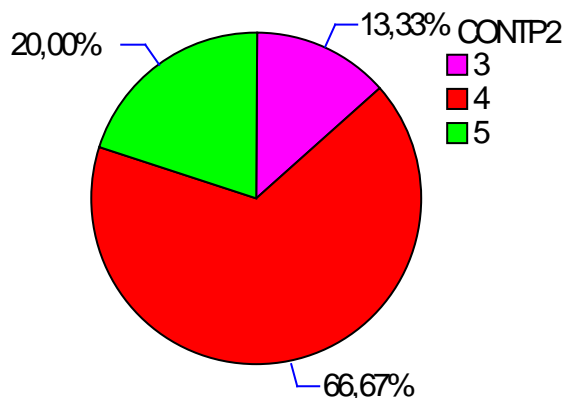


Gráfico 120. Elaboración propia.

Para la mayoría de los ciudadanos se responde de una forma muy rápida ante sus problemas (figura 121), aunque aun siendo así se podría mejorar la forma de responder para poder ser más rápidos y de esta forma obtener mejores resultados.

Diagrama de Barras de CONTP3

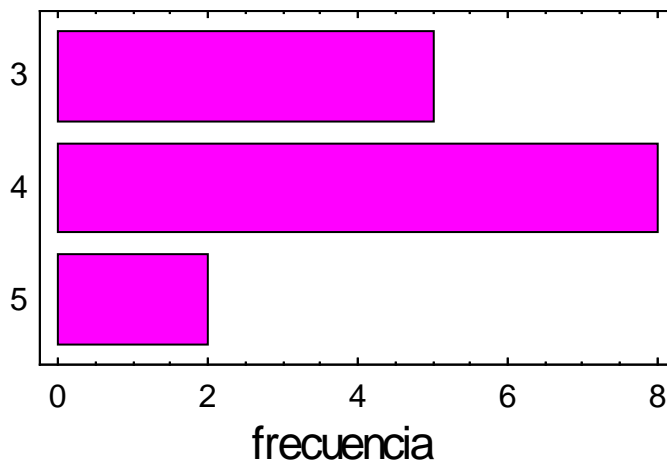


Gráfico 121. Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 122, el 46,67% que nos indica que los ciudadanos consideran la comunicación con el personal muy buena, pero por otro lado un 33,33% considera que la comunicación es buena. Por lo tanto se puede decir que la mayoría de los ciudadanos piensan que a comunicación es muy buena o excelente, pero también hay un alto porcentaje que no esta tan satisfecho, por esa misma razón se debe de cambiar la forma de comunicación con el personal y tratar de que los ciudadanos sientan que hay una mejor comunicación con el personal y así tendrán más facilidad a la hora de utilizar el

servicio y sabrán que pueden dirigirse a los empleados siempre que tengan alguna duda o problema, que para eso están.

Diagrama de Sectores de CONTP4

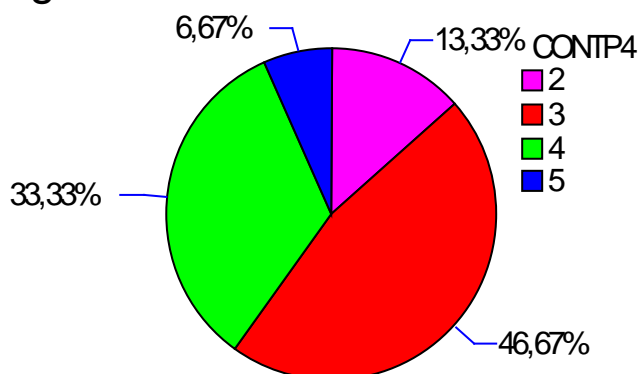


Gráfico 122. Elaboración propia.

En este aspecto se debería de mejorar, ya que un 53,33% (figura 123) considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable y adecuado a su necesidades a veces, por lo tanto eso no se puede permitir ya que se debe de trabajar por conseguir un servicio fiable y que se adecue a las necesidades de los ciudadanos siempre.

Diagrama de Sectores de CONTP5

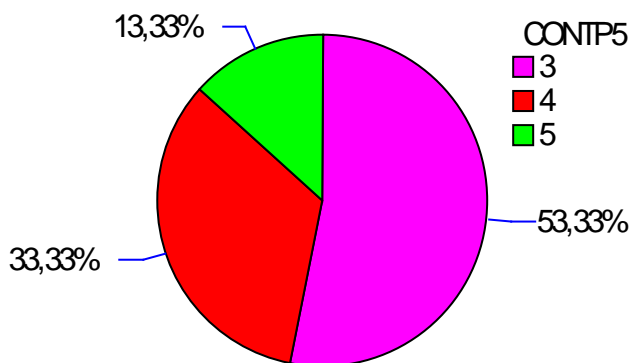


Gráfico 123. Elaboración propia.

Respecto a la eficacia con la que se cumplen los plazos establecidos el propio servicio puede estar satisfecho, ya que para el 100% (figura 124) de los usuarios de este servicios somos muy eficaces a la hora de cumplir con los plazos que se establecen.

Diagrama de Barras de CONTP6

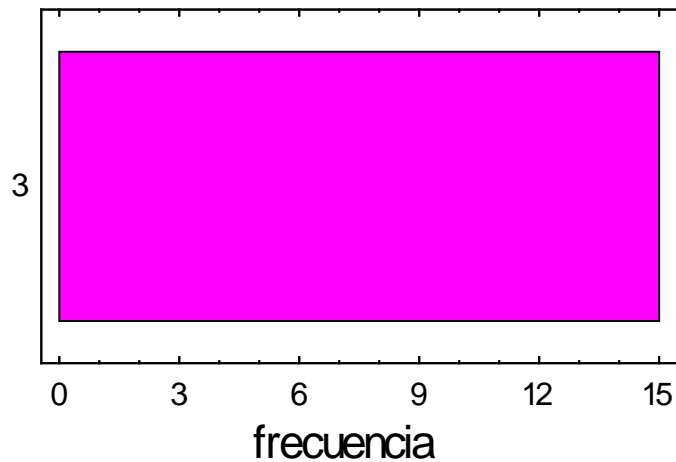


Gráfico 124. Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 125, este servicio es muy eficaz a la hora de cumplir con los plazos que se establecen, y eso hace que sean mas rápidos a la hora de responder ante los problemas que pueden llegar a tener los usuarios del servicio..

Diagrama de Barras para CONTP6 según CONTP3

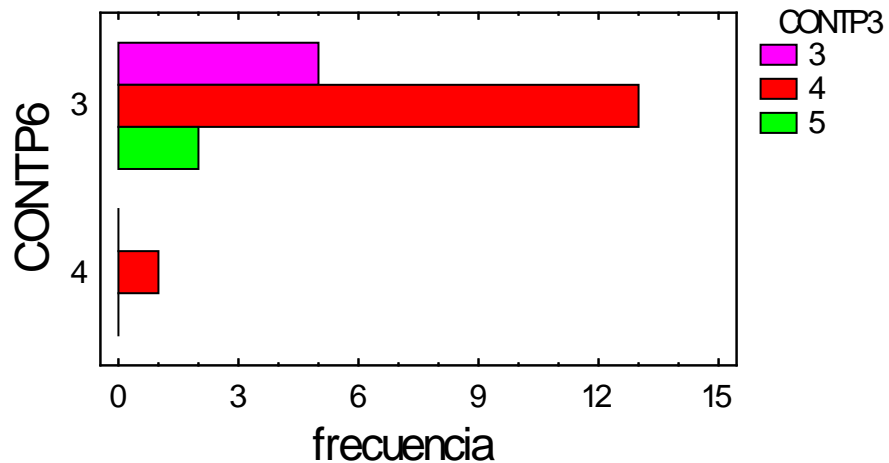


Gráfico 125. Elaboración propia.

Para la mayoría de los ciudadanos la tecnología y los medios con los que cuenta este servicio son muy buenos (figura 126).

Diagrama de Sectores de CONTP7

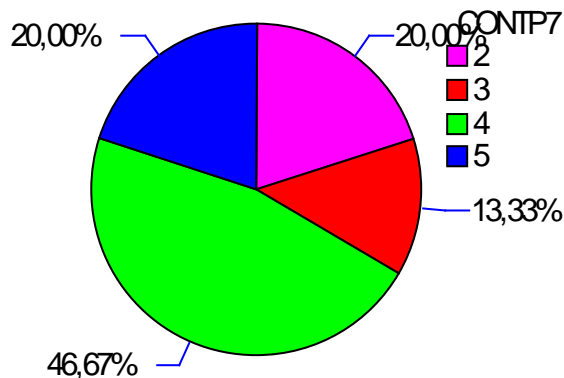


Gráfico 126. Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 127, para la totalidad de los ciudadanos el horario de atención que se establece en este servicio es bueno, pero aun así se debería de mejorar el horario para que se adapte más a los ciudadanos. Por lo tanto se tiene que pedir debemos de pedir ayuda a los ciudadanos para que sean capaces de proporcionar ayuda y con esta ayuda se pueda establecer un horario que se adapte más a las necesidades de los ciudadanos.

Diagrama de Barras de CONTP8

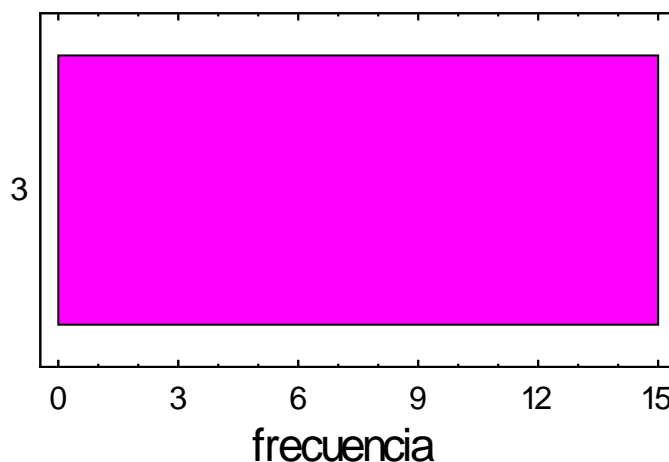


Gráfico 127. Elaboración propia.

Los ciudadanos que utilizan este servicio realizan una comparación con el valor del servicio y el coste del servicio bueno, por lo tanto en este aspecto se debería de mejorar ya que se tiene que prestar un servicio que se adecue a su coste (figura 128).

Diagrama de Sectores de CONTP9

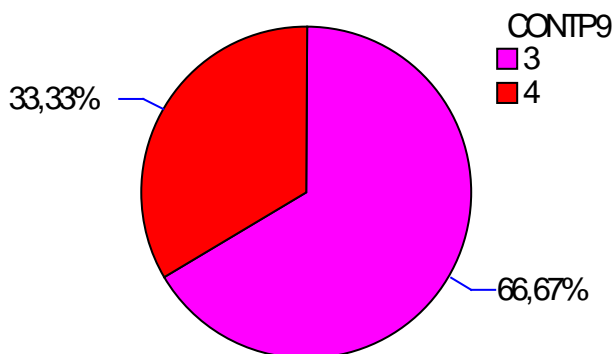


Gráfico 128. Elaboración propia.

Para finalizar se puede decir que el grado de satisfacción de los ciudadanos no es malo (figura 129) pero podía ser mejor, ya que se trabaja día tras día para poder conseguir un servicio de calidad, por lo tanto se tendrá que continuar trabajando y conseguir un servicio de calidad.

Diagrama de Barras de CONTP10

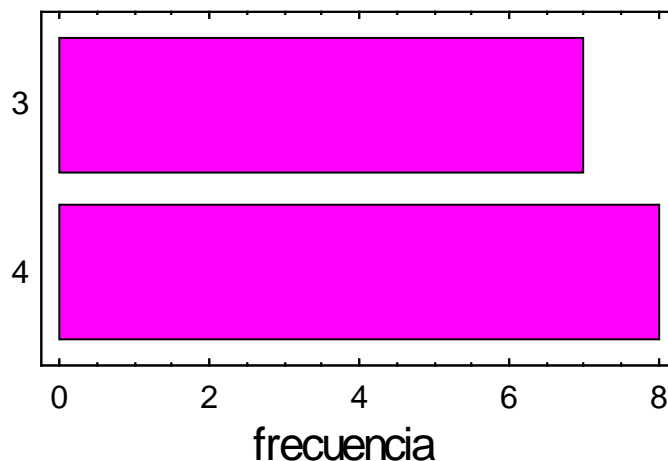


Gráfico 129. Elaboración propia.

3.15.12.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

Por los resultados obtenidos, se puede observar que el servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros en el ayuntamiento de Albuxech, no es un servicio que utilizan los ciudadanos con frecuencia, ya que han contestado a las encuestas 20 ciudadanos de los 30 ciudadanos

encuestados. La causa puede estar relacionada con el tiempo de crisis que estamos viviendo, y por lo tanto se realizan menos obras, es decir que en los últimos años con la crisis económica se ha visto como este servicio es cada vez menor, porque ahora los ciudadanos no realizan tantas obras, no contratan tantos servicios ni suministros. Por lo tanto se tiene que realizar todo lo posible para que a pesar de la situación económica que se está viviendo, para que los ciudadanos sigan realizando uso de este servicio, siempre poniendo de nuestra parte, para que no suponga un gasto excesivo e innecesario para los ciudadanos.

Respecto a las encuestas, tenemos que señalar los siguientes puntos:

Para ir mejorando el servicio, se tiene que ser mejores día a día, y que de esta forma el servicio que se ofrece sea con el tiempo mejor y que los ciudadanos cada vez que lo utilicen estén más satisfechos con el, y que vean que se realizan mejoras y que estas sean de su agrado.

Se tiene que tener una buena comunicación con los ciudadanos, para que de esta forma se pueda cumplir sus necesidades. Ya que si tenemos una buena comunicación con los ciudadanos es más fácil saber lo que realmente quieren del servicio y por lo tanto se puede prestar un nivel de atención mucho más alto.

Por lo tanto se tiene que decir que respecto a este servicio se tiene que luchar para seguir prestando este servicio y sobre todo animar a los ciudadanos a que sigan utilizando el servicio, aunque sea para proyectos pequeños.

3.15.13.- SERVICIO FE PÚBLICA.

3.15.13.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizará el servicio de fe pública en su totalidad.

Para un 50% (figura 130) de la población el servicio que se presta hoy en día es igual al que se prestaba antes, es decir que no han visto que las innovaciones que se han producido hayan mejorado el servicio.

Diagrama de Sectores de FP1

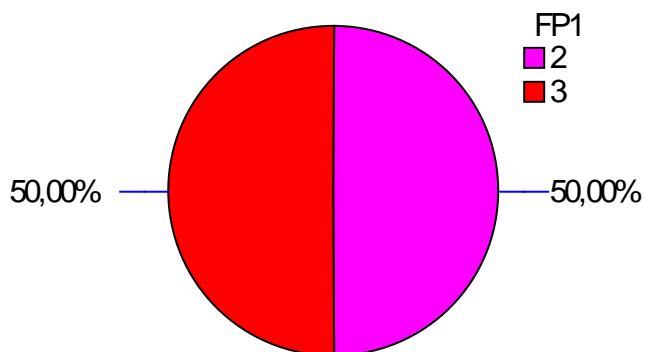


Gráfico 130. Elaboración propia.

Se puede estar satisfecho ante la comprensión y ayuda que se presta en este servicio, ya que para la totalidad de los ciudadanos el servicio tiene un nivel de ayuda y comprensión muy bueno (figura 131). Si se tiene un nivel muy bueno quiere decir que se cubren las necesidades de los ciudadanos.

Diagrama de Barras de FP2

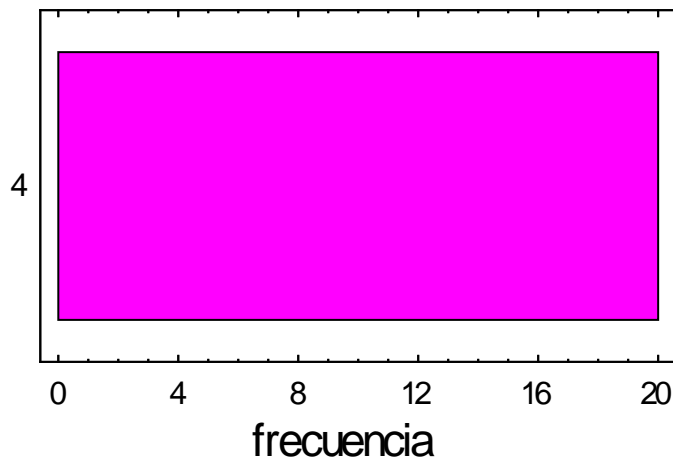


Gráfico 131. Elaboración propia.

Se puede afirmar que para la mayoría de los ciudadanos se responde ante sus problemas, ya que para un 50% (figura 132) se hace de una forma muy rápida y para un 25% extremadamente rápidos.

Diagrama de Sectores de FP3

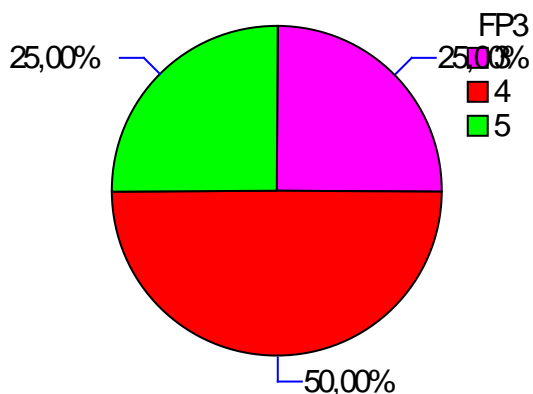


Gráfico 132. Elaboración propia.

Los ciudadanos que utilizan este servicio piensan que es un servicio que dispone de una comunicación con el personal y los usuarios es muy buena (figura 133) aunque hay un pequeño porcentaje que piensa que la comunicación es buena, sin ningún matiz.

Diagrama de Barras de FP4

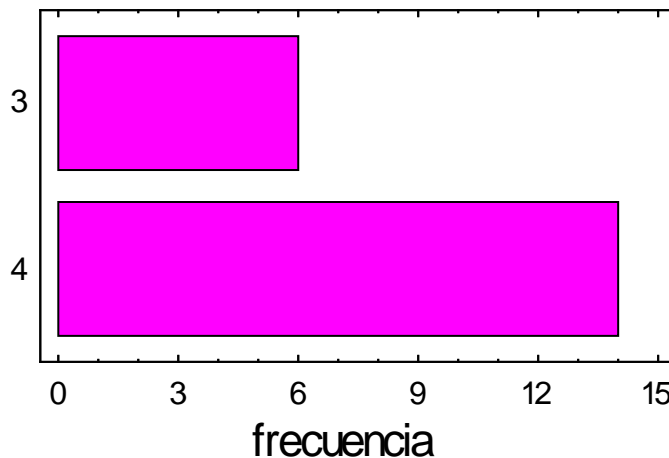


Gráfico 133. Elaboración propia.

Para la totalidad de los usuarios del servicio de fe pública el personal responsable del servicio proporciona siempre un servicio fiable y adecuado a las necesidades de los ciudadanos (figura 134).

Diagrama de Barras de FP5

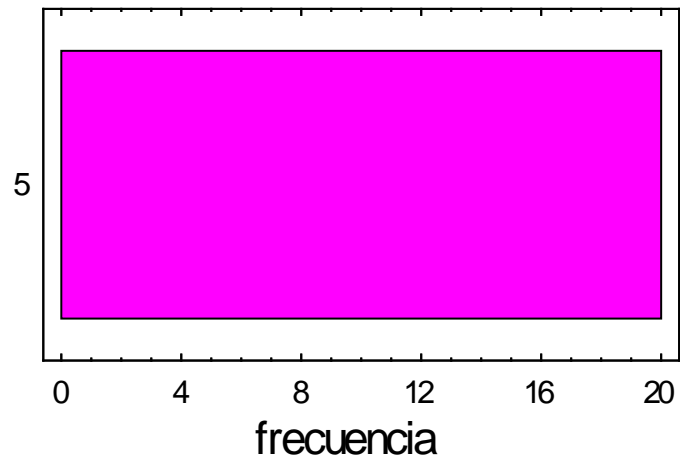


Gráfico 134. Elaboración propia.

Para un 85% (figura 135) de los ciudadanos que utilizan este servicio, el servicio es muy eficaz a la hora de cumplir con los plazos que se establecen, por lo tanto se debe de saber cómo se han de establecer los plazos y saber si se pueden cumplir o no. debemos de saber cómo establecer los plazos y saber si vamos a ser capaces de cumplirlos o no.

Diagrama de Sectores de FP6

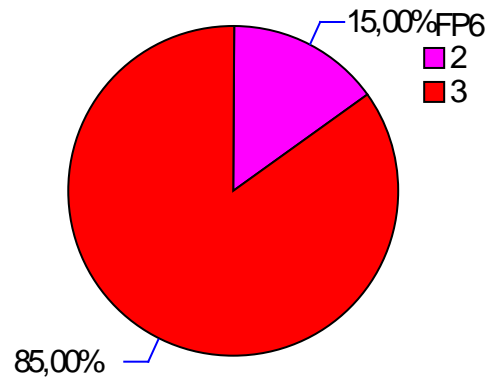


Gráfico 135. Elaboración propia.

Respecto a la consideración de los ciudadanos de si los medios y la tecnología que se utilizan son adecuados o no para poder solucionar cualquier incidencia que tenga el servicio hay una gran diversidad de opinión, pero hay que fijarse que un 70% (figura 136) piensa que los medios y la tecnología son muy buenos, por lo tanto se puede decir que el servicio es capaz de solucionar las incidencias que se desarrollen en el transcurso del servicio.

Diagrama de Sectores de FP7

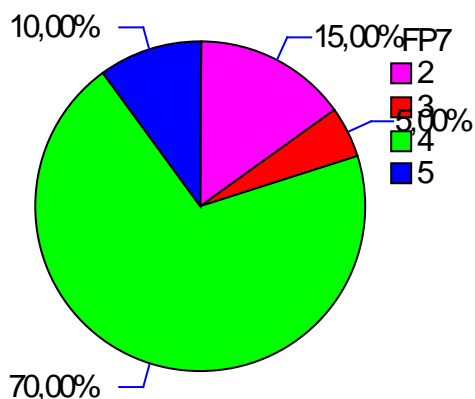


Gráfico 136. Elaboración propia.

Antes de implantar un horario de atención a los ciudadanos se estudian las diferentes posibilidades que existen, y en el caso del servicio de fe pública se puede decir que en la implantación del horario han acertado, ya que la totalidad de los ciudadanos piensan que el horario que hay es muy bueno (figura 137) y eso quiere decir que con este horario se cubren las necesidades de los ciudadanos respecto a este horario.

Diagrama de Barras de FP8

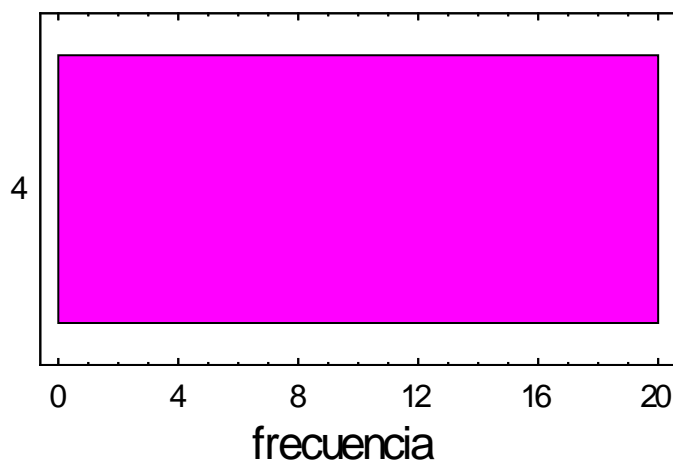


Gráfico 137. Elaboración propia.

Se puede decir que la comparación que establecen los ciudadanos respecto al valor del servicio y el coste del mismo es bueno, ya que un 90% (figura 138) de la población está satisfecho.

Diagrama de Barras de FP9

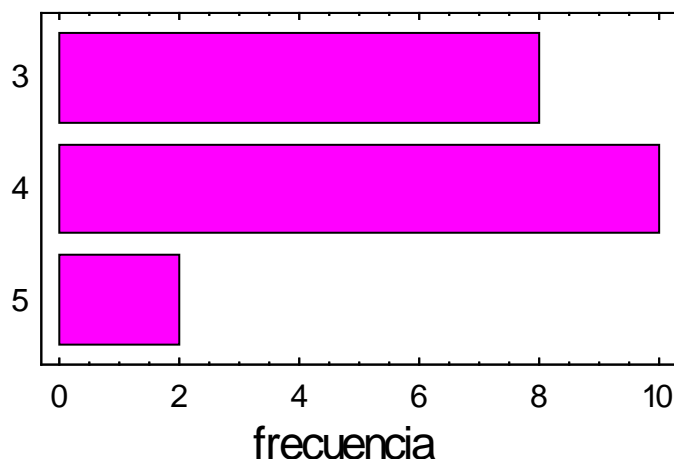


Gráfico 138. Elaboración propia.

Para finalizar se puede decir que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción respecto al servicio muy bueno, así que podemos afirmar que si se sigue realizando el trabajo de una forma correcta se conseguirá que todas las necesidades de los ciudadanos que estén relacionados con la fe pública estén cubiertas (figura 139).

Diagrama de Sectores de FP10

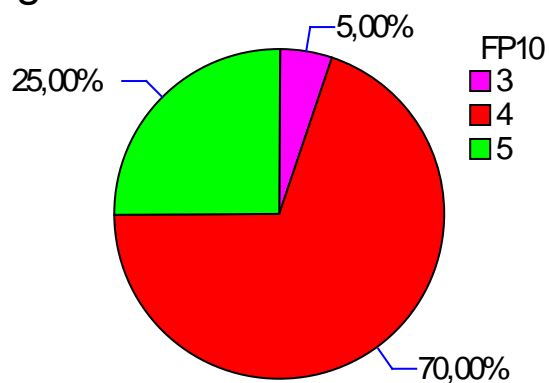


Gráfico 139. Elaboración propia.

Los ciudadanos que utilizan el servicio de fe pública están satisfechos ya que el personal que les atiende siempre les proporciona un servicio fiable y que se adecua a sus necesidades (figura 140).

Diagrama de Barras para FP10 según FP5

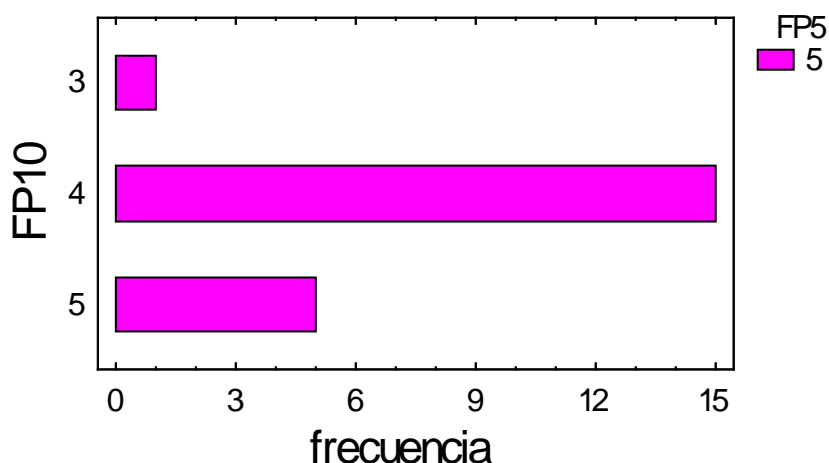


Gráfico 140. Elaboración propia.

3.15.13.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

En primer lugar tenemos que decir que el servicio de fe pública es uno de los servicios más importantes, ya que todo lo que sucede en el municipio tiene que ser revisado por este servicio. Podemos decir que es el servicio que se encarga de supervisar todos los documentos del Ayuntamiento. Además es el servicio encargado de verificar las decisiones tomadas por el personal de los demás servicios.

Tenemos que señalar que este servicio se presta por igual a todos los ciudadanos, sin ninguna prioridad.

Respecto a las encuestas tenemos que decir que tenemos que mejorar los plazos que establecemos, ya que para los ciudadanos es muy importante que se cumpla lo que se propone y por lo tanto para poder funcionar adecuadamente tenemos que modificar el servicio en este aspecto.

Además para poder solucionar las incidencias de los ciudadanos correctamente, tenemos que saber aprovechar la tecnología y los medios con los que contamos, ya que desde nuestro punto de vista disponemos de los medios adecuados, por lo tanto estamos desaprovechando lo que tenemos.

Por último, podemos decir que como en cualquier servicio de los que prestamos, tenemos que seguir trabajando día tras día para poder ser fieles y ayudar en todo lo posible a los ciudadanos del municipio.

3.15.14.- PREGUNTAS GENERALES.

3.15.14.1.- ANALISIS DEL SERVICIO.

A continuación se analizarán las preguntas generales que se han realizado de todos los servicios que se han analizado con anterioridad.

Los usuarios al realizar una llamada tienen que esperar habitualmente entre 1 y 4 minutos. Como se puede observar en la figura 141, lo que más suelen esperar son tres minutos, por lo tanto se puede decir que es un margen de tiempo aceptable, siempre y cuando después de esa llamada se solucione su problema o su duda de cualquier servicio que se preste en el municipio de Albuxech.

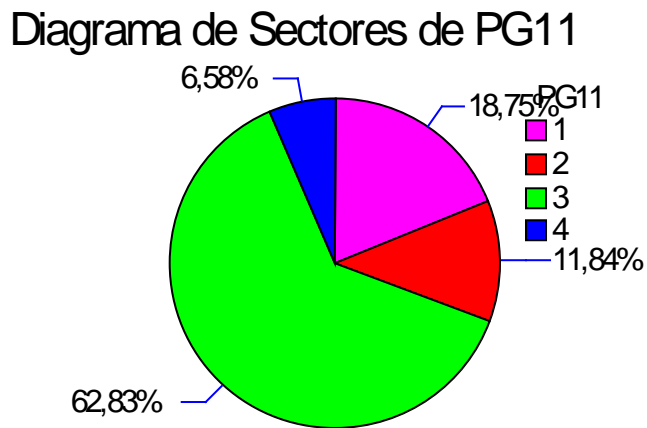


Gráfico 141. Elaboración propia.

Como se ha dicho con anterioridad, la entidad está dispuesta a recibir quejas, sugerencias, etc. por parte de los ciudadanos y de este modo poder modificar sus servicios y por lo tanto prestar servicios que se adapten a las necesidades de los ciudadanos. Y como se puede observar en la figura 142, los ciudadanos son conscientes de que se recogen y se aceptan las opiniones de los ciudadanos excelentemente.

Diagrama de Sectores de PG12

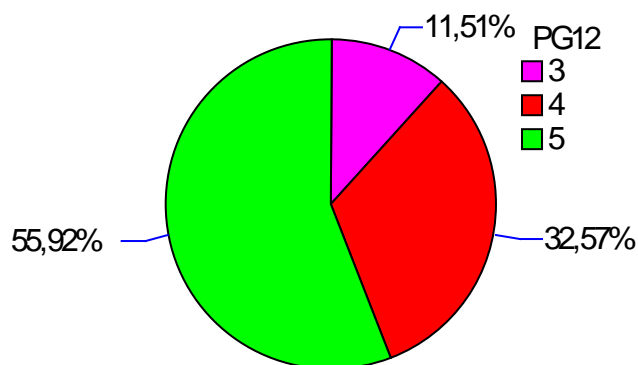


Gráfico 142. Elaboración propia.

Se ha preguntado a los ciudadanos si estarían dispuestos a recomendar el servicio a otros ciudadanos para que utilizaran los servicios, y la respuesta que se obtiene es que si que estarían dispuestos a realizarlo (figura 143). Esto quiere decir que ellos están satisfechos con el servicio y que piensan que otros ciudadanos también lo podrían estar si lo utilizaran.

Diagrama de Sectores de PG13

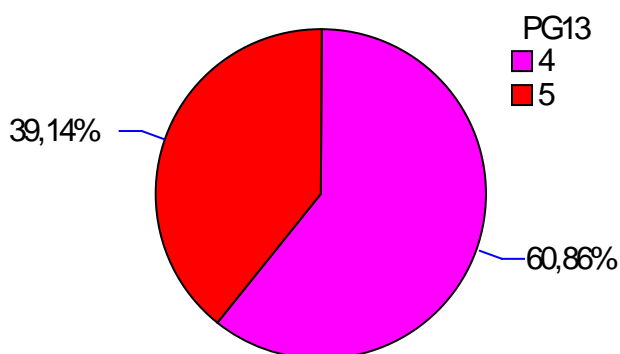


Gráfico 142. Elaboración propia.

Entre los ciudadanos encuestados, un 69,74% (figura 143) de los ciudadanos pertenece al sexo masculino y el resto al sexo femenino. Esto quiere decir que estos servicios que son más utilizados por los hombres que por las mujeres.

Diagrama de Sectores de PG14

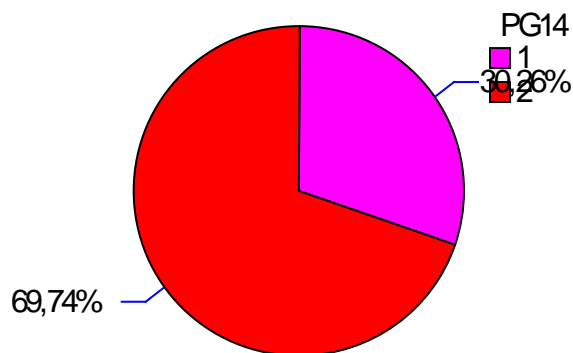


Gráfico 143. Elaboración propia.

Se ha encuestado a una gran variedad de ciudadanos, cada uno de una edad, pero como se puede observar en la figura 144, los ciudadanos que más han contestado a las encuestas pertenece al grupo de ciudadanos que tienen entre 65 y 74 años.

Diagrama de Sectores de PG15

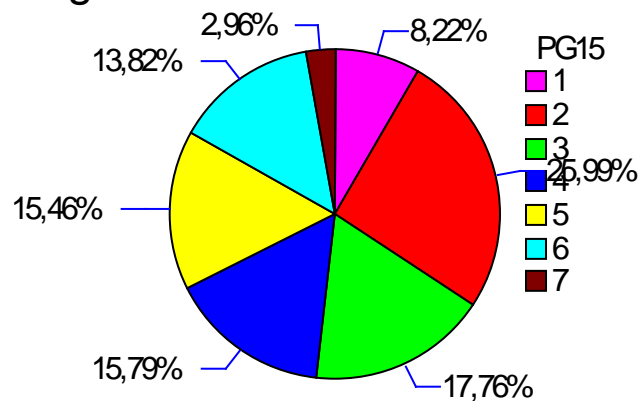


Gráfico 144. Elaboración propia.

Entre los encuestados un 41,12% (figura 145) tiene un nivel de estudios de Postgrado, Máster o Doctorado.

Diagrama de Sectores de PG16

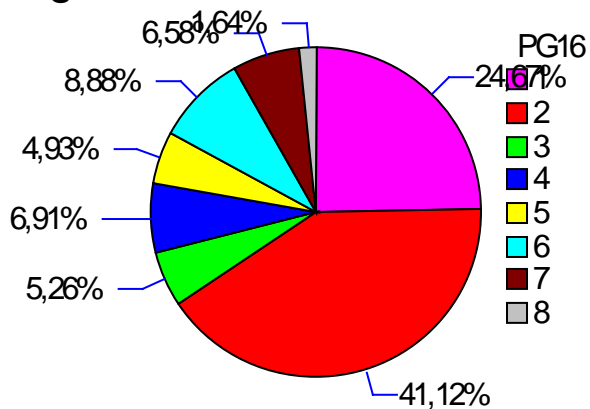


Gráfico 145. Elaboración propia.

Un 87,83% (figura 146) de los ciudadanos encuestados tiene una nacionalidad extranjera, y un 12,17% española.

Diagrama de Sectores de PG17

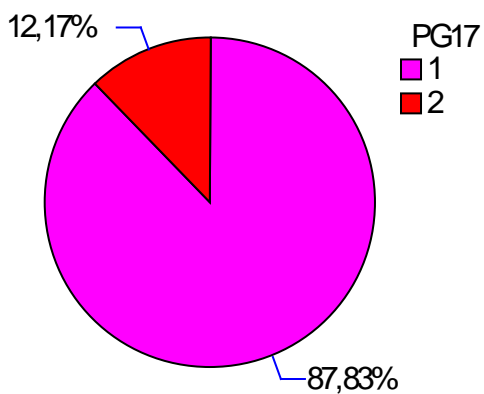


Gráfico 146. Elaboración propia.

Un 49,34% (figura 147) de la población piensa que la relación que existe entre el producto y el servicio es bueno, pero hay que tener en cuenta que un 44,08% piensa que es muy bueno, mientras que el 6,58% no sabe o no contesta.

Diagrama de Sectores de PG 18_1

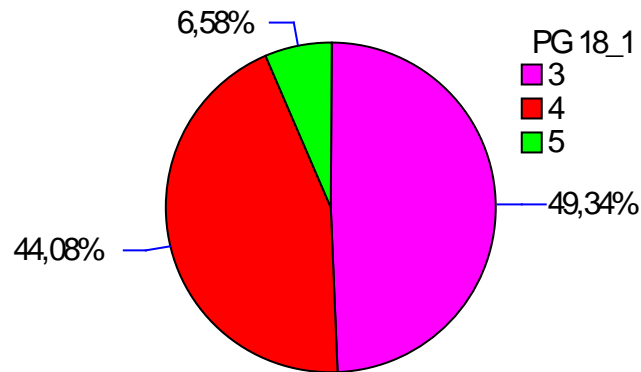


Gráfico 147. Elaboración propia.

Respecto a la calidad de atención que tienen los servicios de Albuixech es muy buena, ya que es lo que ha contestado un 62,17% (figura 148) de los ciudadanos.

Diagrama de Barras de PG 18_2

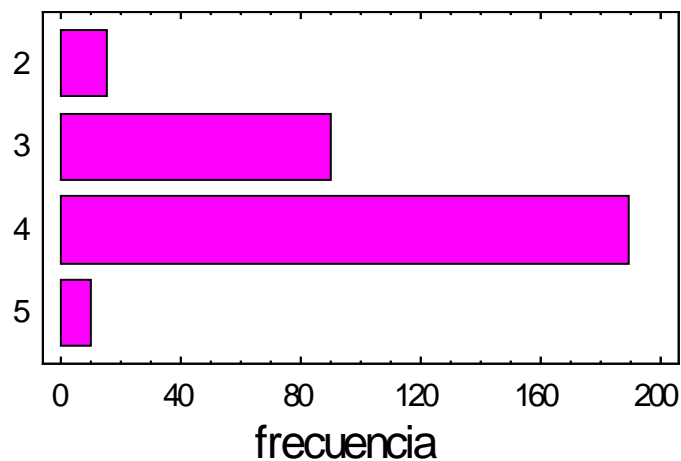


Gráfico 148. Elaboración propia.

En general, se puede decir que la rapidez en dar una respuesta es muy buena (figura 149), cosa que es muy positiva para el buen funcionamiento de los servicios.

Diagrama de Sectores de PG 18_3

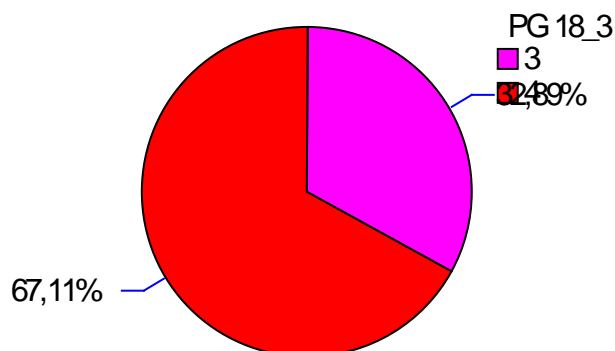


Gráfico 149. Elaboración propia.

3.15.14.2.- RESULTADOS DEL SERVICIO.

A continuación se analizarán los resultados de las nueve preguntas generales de las encuestas.

Respecto a la pregunta de ¿cuánto tiempo deben esperar en línea, al realizar una llamada?

Se puede decir que se han obtenido unos resultados positivos, ya que el tiempo que esperan los ciudadanos cada vez que realizan una llamada es entre un minuto y cuatro minutos. 57 ciudadanos han dicho que esperan en línea un minuto cuando realizan una llamada habitual, 36 ciudadanos han dicho que dos minutos, 103 ciudadanos han dicho que tres minutos y 20 ciudadanos que cuatro minutos.

Es bueno ofrecer un servicio telefónico rápido, porque de esta forma hace que muchos ciudadanos puedan obtener resultado a sus preguntas y que lo hagan sin tener que desplazarse hasta la entidad.

Por lo tanto, se tiene que conseguir ofrecer un servicio telefónico excelente y rápido, en este caso se debe de mejorar o seguir ofreciendo este servicio como hasta hoy en día.

Respecto a la pregunta de que si consideran que la entidad recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias, se han obtenido la respuesta de

170 ciudadanos indicando que lo hacen excelentemente, 99 ciudadanos indicando que lo hacen muy bien y 35 ciudadanos indicando que lo hacen bien.

En este aspecto se debe de modificar la forma de actuar y recoger las quejas y sugerencias de los ciudadanos excelentemente, ya que esto ayuda a mejorar y por lo tanto es positivo para el servicio.

Que los ciudadanos proporcionen quejas y sugerencias hace que el servicio pueda modificar la forma de prestar los servicios, y por lo tanto prestar servicios que cubran las necesidades de los ciudadanos, que es lo que verdaderamente se quiere conseguir. En cambio, si los ciudadanos no proporcionan este tipo de información, no se podrá mejorar. Por lo tanto, el servicio, debe estar abierto a recibir esta información siempre y aprovecharla.

Respecto a la pregunta que nos indica las probabilidades que se tienen de que los ciudadanos que utilizan este servicio recomienden a otros ciudadanos se ha obtenido 119 respuestas indicando que es extremadamente probable que recomienden a otras personas, 119 respuestas indicando que es muy probable que recomienden y 185 respuestas indicando que es un poco probable que recomienden.

Por lo tanto se puede decir que se han obtenido unos resultados favorables, ya que para los ciudadanos se ofrece un servicio de calidad y por lo tanto recomendarían a otros ciudadanos y eso haría que nuestro servicio sea mejor.

Si se ofrece un servicio que les gusta a los ciudadanos y que cubren sus necesidades, eso hace que se sientan satisfechos y por lo tanto con eso se consigue que recomienden el servicio a aquellos ciudadanos que no han utilizado el servicio con anterioridad.

Respecto a la pregunta de cuál es el sexo de los ciudadanos que se han encuestado y que por lo tanto utilizan los servicios, se han obtenido que 92 ciudadanos de los 304 ciudadanos encuestados son hombres, y el resto, 212, son mujeres.

Por lo tanto se puede decir que en el municipio de Albuixech el sexo femenino utiliza más los servicios, es decir que los servicios son frecuentados mayormente por las mujeres del municipio.

Por lo tanto lo que hay que realizar es fomentar el uso de los servicios que se ofrecen en los hombres del municipio.

Respecto a la pregunta cuál es la edad de los ciudadanos encuestados, se han obtenido los siguientes resultados:

- a) 25 ciudadanos tienen entre 15 y 24 años.
- b) 79 ciudadanos tienen entre 25 y 34 años.
- c) 54 ciudadanos tienen entre 35 y 44 años.
- d) 48 ciudadanos tienen entre 45 y 54 años.

- e) 47 ciudadanos tienen entre 55 y 64 años.
- f) 42 ciudadanos tienen entre 65 y 74 años.
- g) 9 ciudadanos tienen entre 75 o más años.

Por lo tanto se puede decir que hay una muestra de todas las edades, y esto es bueno, porque de esta forma se pueden obtener varias opiniones de diferentes edades. Ya que, dependiendo de las edades, las personas tienen una forma de pensar diferente. Por lo tanto hay que aprovechar las muestras y opiniones para satisfacer a todos los ciudadanos, de todas las edades.

Respecto a la pregunta cuál es su nivel de estudio, se han obtenido las siguientes respuestas:

- a) 75 ciudadanos educación primaria.
- b) 125 ciudadanos educación secundaria.
- c) 16 ciudadanos bachiller.
- d) 21 ciudadanos técnico medio.
- e) 15 ciudadanos técnico superior.
- f) 27 ciudadanos diplomado, licenciado o graduado.
- g) 20 ciudadanos postgrado, máster o doctorado.
- h) 5 ciudadanos sin estudios.

Se puede decir Podemos decir que los ciudadanos encuestados tienen todos un nivel de estudios, cada uno diferente pero con estudios. Es bueno que los ciudadanos tengan unos estudios, o por lo tanto una educación para poder saber lo que quieren, porque de esta forma pueden luchar por lo que verdaderamente necesitan.

En mi opinión, pienso que en muchos casos el nivel de estudios es relevante, ya que en muchas ocasiones es mejor la educación social de los ciudadanos que otra cosa, porque todos los ciudadanos son iguales dependiendo del nivel de estudios que posean.

Respecto a la pregunta sobre la nacionalidad de los ciudadanos encuestados se han obtenido los siguientes resultados: 267 ciudadanos de 304 son españoles y 37 ciudadanos son de nacionalidad extranjera, por lo tanto podemos decir que entre el 87 por ciento y el 88 de los ciudadanos encuestados son españoles y el resto no.

Se ha realizado una valoración general de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuixech insertando tres preguntas.

- 1.- calidad del producto/servicio.
- 2.- calidad de atención.
- 3.- rapidez en la respuesta.

Con la primera pregunta se ha intentado valorar la calidad del producto que ofrecemos, que en nuestro caso, al ser una entidad pública, el producto se convierte en un servicio.

Lo que verdaderamente se busca es ofrecer un servicio de calidad, es decir trabajar por obtener un servicio que se adapte a las necesidades de los ciudadanos.

Con la segunda pregunta, lo que se quiere saber es cuál es la calidad de atención que ofrecemos. Ya que al estar cara al público se tiene que saber tratar a los ciudadanos, entenderles en todo momento y que ellos se sientan atendidos por el servicio. Por otra parte, hay que ser receptivos hacia los ciudadanos siempre que necesiten, y proporcionar la mejor ayuda que se pueda, que es por lo que luchamos día tras día.

Con la tercera pregunta, lo que se quiere saber es la rapidez que se tiene ante las respuestas, es decir se quiere analizar si cuando los ciudadanos utilizan nuestros servicios, el servicio es rápido a la hora de contestar y de ayudarlos, para que los ciudadanos vean que sus necesidades son cubiertas al instante.

Respecto a la pregunta en la que se analiza la calidad del producto/servicio, se han obtenido los siguientes resultados:

1. Ningún ciudadano piensa que la calidad del servicio/producto sea muy mala.
2. 21 ciudadanos piensan que la calidad del servicio/producto es mala.
3. 35 ciudadanos piensan que la calidad del servicio/producto es regular.
4. 68 ciudadanos piensan que la calidad del servicio/producto es buena.
5. 175 ciudadanos piensan que la calidad del servicio/producto es muy buena.
6. 5 ciudadanos no lo saben o no han querido contestar a esta pregunta.

Por lo tanto hay que modificar la calidad del servicio para poder cambiar la opinión de los ciudadanos que piensan que la calidad del servicio o producto que se ofrece es mala o regular. Una opción para poder modificar esta opinión es conocer los fallos que han realizado, pidiendo la opinión sincera a los ciudadanos, ya que son ellos los que verdaderamente conocen el servicio y los fallos que se cometen.

En mi opinión, pienso que trabajando día tras día, podemos conseguir una calidad del servicio/producto excelente, que es el objetivo principal del ayuntamiento de Albuxech, ya que ofrecer un servicio que no sea de calidad no es bueno ni recompensable para el Ayuntamiento.

Respecto a la pregunta en la que se analiza la calidad de atención de los servicios, se han obtenido los siguientes resultados:

1. Ningún ciudadano piensa que la calidad de atención que ofrecemos es mala.

2. 10 ciudadanos piensan que la calidad de atención que ofrecemos es mala.
3. 73 ciudadanos piensan que la calidad de atención que ofrecemos es regular.
4. 125 ciudadanos piensan que la calidad de atención que ofrecemos es buena.
5. 89 ciudadanos piensan que la calidad de atención que ofrecemos es muy buena.
6. 7 ciudadanos no han contestado o no saben cuál es la calidad de atención que ofrecemos en nuestros servicios.

Por lo tanto tras estos resultados, hay que ofrecer una calidad de atención mejor, porque indiferentemente del servicio que se ofrezca, hay que atender correctamente a los ciudadanos.

Es muy importante atender correctamente a los ciudadanos, para poder resolver sus problemas. En muchas ocasiones si no se conoce el problema de los ciudadanos, no se pueden resolver, y en este caso, lo que interesa es conocer correctamente la situación de los ciudadanos, y por lo tanto después poder ayudarles y resolver sus problemas, siempre y cuando estén dentro de posibilidades del servicio.

Respecto a la pregunta mediante la cual se quiere analizar la rapidez en las respuestas, se han obtenido los siguientes resultados:

1. Ningún ciudadano piensa que nuestra rapidez en las respuestas sea muy mala.
2. 59 ciudadanos piensan que nuestra rapidez en las respuestas es mala.
3. 75 ciudadanos piensan que nuestra rapidez en las respuestas es regular.
4. 90 ciudadanos piensan que nuestra rapidez en las respuestas es buena.
5. 80 ciudadanos piensan que nuestra rapidez en las respuestas es muy buena.
6. Todos los ciudadanos han contestado a esta pregunta.

Por lo tanto respecto a la rapidez en nuestras respuestas, hay que luchar por poder conseguir ser más rápidos, para que los ciudadanos se sientan satisfechos. Siempre hay que saber cuál es el tiempo que se va a tardar en realizar algo, porque de esta forma se consigue ser más eficaces y se puede dar una información correcta, porque no vale de nada decir a los ciudadanos que recibirán una respuesta por nuestra parte en dos días, si el propio servicio sabe que será dentro de más tiempo.

Además hay que saber seleccionar aquellos casos que sean ms urgentes y que por lo tanto necesitan una respuesta más rápida, de aquellos que no lo son.

Por último indicaremos que servicios desearían los ciudadanos que ofreciera el Ayuntamiento de Albuixech.

En un primer lugar hay que indicar que no todos los ciudadanos que han sido encuestados han contestado a esta pregunta, otros ciudadanos han contestado indicando que estaban satisfechos con los servicios que se ofrecían y que no veían la necesidad de que el Ayuntamiento ofreciera otros servicios, ya que piensan que con los que se ofrecen se cubren sus necesidades.

A continuación se realizara un listado de los servicios que los ciudadanos desearían que ofreciera el Ayuntamiento de Albuixech a parte de los servicios que ya está ofreciendo.

1. Autobús público.
2. Tarjeta de la biblioteca municipal.
3. Ayuda a los jóvenes.
4. Motivación comercial.

1. Autobús público:

Los ciudadanos quieren un autobús público como el que se tenía tiempo atrás, con el que poder desplazarse a otros municipios. Ya que en muchas ocasiones muchos ciudadanos no tienen transporte propio y por lo tanto piensan que el transporte público sería la mejor opción para que ellos puedan moverse.

En este caso el propio ayuntamiento tendría que analizar correctamente la situación y ver si ofrecer este servicio les conviene o no, y saber si los ciudadanos lo utilizarían, porque hay que asegurarse antes, ya que se trata de un servicio muy costoso, económicamente hablando.

Los ciudadanos lo que piden con este servicio es poder trasladarse a los otros municipios cercanos, por ejemplo para poder ir a la estación de metro o incluso para poder realizar compras que en el municipio de Albuixech no pueden realizar.

2. Tarjeta de la biblioteca municipal:

Aunque el servicio de biblioteca municipal ha ido evolucionando con el paso del tiempo, los ciudadanos piensan que sería una muy buena opción, lo de insertar la tarjeta de interconexión con otras bibliotecas.

Esta tarjeta consistiría en estar conectados con otras bibliotecas municipales, y por lo tanto poder disfrutar de sus servicios, al igual que se disfruta de los servicios de la biblioteca municipal de Albuixech.

Con esta tarjeta se podrían obtener libros de otras bibliotecas, en el caso de que por ejemplo en la biblioteca de Albuixech no se encontrara disponible o en otro caso que la biblioteca no dispusiera de él en ningún momento.

En mi opinión pienso que insertando esta tarjeta se conseguiría un servicio de biblioteca municipal mucho más amplio e incluso más excelente, que es por lo que se trabaja día tras día.

3. Ayuda a los jóvenes:

Con la situación difícil que se está viviendo, los ciudadanos jóvenes que han contestado a las encuestas han dicho que les gustaría obtener un poco más de ayuda por parte del municipio para poder seguir luchando y sacar un futuro adelante.

Sinceramente, como joven que soy y ciudadana del municipio de Albuixech, pienso que los ciudadanos que piensan en esta serie de servicios, tienen toda la razón y es correcto que lo pidan. Lo único que están pidiendo los ciudadanos en este caso es poder formarse sin tener la necesidad de salir del municipio.

4. Motivación comercial:

Algunos ciudadanos encuestados piensan que el municipio se tendría que ocupar de aumentar la motivación comercial del municipio. De esta forma se conseguiría que los ciudadanos tomaran la iniciativa y creciera el municipio comercialmente, y por lo tanto en este momento los ciudadanos no tendrían que salir del municipio para poder obtener una serie de compras.

4.- PROPUESTAS DE MEJORA.

4.1.- APORTACIÓN INTERNA.

4.1.1.- ORGANIGRAMA Y OPINIÓN.

En el siguiente punto se hablara de la opinión de los servicios que se prestan en el Ayuntamiento de Albuixech desde el punto de vista de los empleados, basándonos en el organigrama.

En primer lugar se hablara de la opinión de los servicios desde el punto de vista del alcalde.

Respecto al servicio de recaudación, por parte del alcalde, se tiene que señalar la importancia del propio servicio, para poder llevar las cuentas al día y poder seguir prestando todos los servicios que cubren las necesidades de los ciudadanos.

Respecto al servicio de ludoteca y el servicio de escoleta, el alcalde del municipio tiene muy claro que estos dos servicios son muy importantes para la educación del municipio. Por lo tanto, estos dos servicios tienen un gran interés por el alcalde y lucha con la ayuda de los empleados de los dos servicios para sacar un servicio de lo más productivo.

Respecto al servicio de urbanismo, servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros y el servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones, se puede decir que el alcalde reconoce la situación que se está viviendo en el municipio, y que por esa misma razón los ciudadanos están dejando de utilizar los servicios nombrados anteriormente, y por lo tanto el alcalde opina que para ahorrar en gastos de los servicios, se podrían unir estos dos servicios, ya que se cuenta con un personal muy profesional.

Respecto al servicio de servicios sociales, se puede decir en este punto que se realiza todo lo posible para que este servicio se pueda seguir ofreciendo. Además me gustaría añadir que el alcalde del municipio piensa que el servicio de servicios sociales sirve de gran ayuda para la situación económica que están viviendo algunos ciudadanos.

Respecto al servicio de escuela de adultos, hay que destacar el apoyo que proporciona el alcalde del municipio, ya que hace unos años atrás este servicio no estaba tan evolucionado como está ahora, y por lo tanto podemos destacar que el apoyo del alcalde en este servicio es muy importante y ayuda mucho.

Respecto al servicio de centro cívico, desde el punto de vista del alcalde hay que decir que piensa que es un servicio que se debe fomentar más entre los ciudadanos, ya que con la ayuda de los ciudadanos piensa y cree que este servicio se puede convertir en un servicio de excelencia.

Respecto al servicio de casa de la música, el alcalde también está al corriente de la opción de privatización que proporcionan algunos ciudadanos. Respecto a esta opinión, se puede decir que el propio alcalde piensa que no es necesaria la privatización del servicio, ya que entre el ayuntamiento y el servicio se podría conseguir la participación de más ciudadanos y que el resto de ciudadanos puedan disfrutar del servicio.

Respecto al servicio de biblioteca municipal, se puede decir que el alcalde del municipio se encuentra muy satisfecho ya que el trabajo y las inversiones que se han realizado en los últimos años se ven reflejado en la calidad actual del servicio.

Respecto al servicio de policía municipal el alcalde lucha día tras día para que gracias a este servicio el municipio se encuentre protegido y cuidado. El alcalde se compromete a ayudar al servicio para que puedan prestar un servicio de excelencia y que los ciudadanos tengan cubiertas sus necesidades en este aspecto.

Respecto al servicio de fe pública, por parte del alcalde, que este se encuentra muy satisfecho ya que trabaja en este servicio luchando para que todo lo que se realiza en el ayuntamiento lo pueda supervisar y realizar siempre lo correcto.

En segundo lugar hablaremos de la opinión de los servicios desde el punto de vista de los concejales.

En primer lugar se hablara de la sección de urbanismo y sostenibilidad, en la que incluimos los siguientes servicios:

1. Servicio de urbanismo.
2. Servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones.
3. Servicio de contratación administrativa de obras, servicio y suministros.
4. Servicio de policía municipal.

Respecto al servicio de urbanismo, servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones y el servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros, los concejales barajan la posibilidad de unificar estos tres servicios y prestar un único servicio. De esta forma piensan que se podría conseguir un servicio cualificado y completo. Por otra parte, respecto al servicio de policía municipal, los concejales luchan para que este servicio disponga de todos los medios necesarios, y por lo tanto poder prestar un servicio excelente y que cubra las necesidades de protección de los ciudadanos.

En segundo lugar se hablara de la sección de participación y servicios sociales, en la que incluimos el servicio de servicios sociales.

Respecto al servicio de servicios sociales hay que destacar el trabajo que realizan los concejales junto a los empleados de este servicio, para poder ofrecer el número máximo de ayudas para los ciudadanos, ya que hay que luchar para mejorar la situación económica de los ciudadanos del municipio.

En tercer lugar se hablara de la sección de educación y cultura, en la que incluimos los siguientes servicios:

1. Servicio de ludoteca.
2. Servicio de escoleta.
3. Servicio de escuela de adultos.
4. Servicio de centro cívico.
5. Servicio de casa de la música.
6. Servicio de biblioteca municipal.

Respecto a estos servicios, los concejales realizan proyectos, los cuales los estudian y analizan en profundidad para poder ofrecer una educación y un nivel cultural alto a la población. Ya que estos dos aspectos son muy importantes para los ciudadanos, por lo tanto en estos servicios podemos decir que se invierte mucho dinero, y que por lo tanto se necesita mucho esfuerzo.

En cuarto lugar se hablara de la sección de recursos internos, en la que se incluyen los siguientes servicios:

1. Servicio de fe pública.
2. Servicio de recaudación.

Respecto al servicio de fe pública, a los concejales les gustaría participar más en este servicio, pero aun no pudiendo participar en el servicio al máximo tienen influencia en las decisiones que se toman.

Respecto al servicio de recaudación, los concejales trabajan para poder llevar una recaudación limpia del municipio. Por lo tanto de estos dos servicios podemos decir que los concejales luchan por obtener una buena organización y funcionamiento del ayuntamiento.

En tercer lugar se hablara de la opinión de los servicio desde el punto de vista de los técnicos municipales.

En este punto se pueden destacar los siguientes servicios:

- 1- Servicio de urbanismos.
- 2- Servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones.
- 3- Servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros.

Respecto al servicio de urbanismo, por parte de los técnicos municipales, hay que señalar que este servicio es muy amplio y necesita mucho trabajo, por lo tanto los técnicos municipales no comparten la opinión de unir los tres servicios señalados anteriormente, ya que por su parte piensan que es un servicio que necesita ser tratado individualmente. Aunque en los tiempos que estamos viviendo, el servicio de urbanismo no proporciona el mismo trabajo que anteriormente, por lo tanto se tiene que luchar por aumentar la productividad.

En este aspecto, el servicio de urbanismo se tiene que fomentar, para que en el municipio se siga construyendo, proporcionando ayudas a los ciudadanos y que sea todo más fácil para ellos.

Respecto al servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones, por parte de los técnicos municipales hay que señalar que es un servicio importante para las obras del municipio. Si no existiera este servicio no se podrían realizar obras, ya que antes de realizar cualquier obra se tienen que obtener un informe previo sobre ingeniería eléctrica para instalaciones. Por lo tanto podemos decir que este servicio se tiene que seguir llevando a cabo para que todas las instalaciones que se realizan en el municipio estén controladas por parte de los técnicos municipales, ya que una instalación eléctrica es bastante peligrosa y debe ser controlada.

Respecto al servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros, por parte de los técnicos municipales, se tiene que señalar que estos están luchando por fomentar el servicio para que se realicen más contrataciones, tanto de obras, servicios o suministros, ya que podemos decir

que en los últimos años las contrataciones han disminuido. Por lo tanto los técnicos municipales lo que están buscando es la manera de poder fomentar el servicio. La forma de fomentar el servicio en estos tiempos es facilitando las contrataciones a los ciudadanos y proporcionando todas las ayudas posibles para que los ciudadanos del municipio puedan seguir realizando contrataciones administrativas de obras, servicios y suministros.

En cuarto lugar se hablara de la opinión de los servicios desde el punto de vista de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento.

En este punto hay que destacar los siguientes servicios:

- 1- Servicio de recaudación.
- 2- Servicio de ludoteca.
- 3- Servicio de escoleta.
- 4- Servicio de servicios sociales.
- 5- Servicio de escuela de adultos.
- 6- Servicio de centro cívico.
- 7- Servicio de casa de la música.
- 8- Servicio de biblioteca municipal.
- 9- Servicio de policía municipal.
- 10- Servicio de fe pública.

Respecto al servicio de recaudación, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, hay que señalar que estos luchan por conseguir una buena recaudación para poder seguir prestando todos los servicios necesarios y que cubran las necesidades principales de los ciudadanos. Sin este servicio no sería posible llevar a cabo el resto de servicios.

Respecto al servicio de ludoteca y al servicio de escoleta, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, hay que señalar que mediante estos dos servicios se lucha por conseguir una educación excelente en el municipio. La educación es muy importante por eso se realizan estos dos servicios, porque se tiene que cubrir este derecho de los ciudadanos. Mediante estos dos servicios, también podemos decir que son servicios similares y que sirven para complementarse el uno al otro.

Respecto al servicio de servicios sociales, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, hoy en día se tiene mucho trabajo en este servicio, ya que se reciben muchas peticiones de ayudas por parte de los ciudadanos y por lo tanto lo que se realiza en este servicio es buscar el máximo número de ayudas y subvenciones para proporcionarlas al municipio.

Respecto al servicio de escuela de adultos, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, se puede decir que este servicio es un servicio por el que se ha luchado mucho para poder llegar a la situación que se tienen ahora. Por lo tanto se puede decir que todo el esfuerzo invertido en este servicio se ve reflejado en los resultados actuales.

Respecto al servicio de centro cívico, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, hay que decir que los propios trabajadores piensan que no se está sacando el máximo partido de las instalaciones, es decir que se podría sacar más partido de este servicio. Por lo tanto lo que deberían hacer los empleados es analizar la situación e investigar y estudiar nuevos proyectos que se puedan ofrecer y de esta forma prestar un servicio completo y excelente.

Respecto al servicio de casa de la música, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, los propios empleados ven la posibilidad de ampliar el servicio y ofrecer el servicio a un número más amplio de ciudadanos. Por lo tanto los empleados necesitan la ayuda de los usuarios del servicio para poder conseguir su objetivo.

Respecto al servicio de biblioteca municipal, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, hay que señalar el trabajo realizado por los empleados en los últimos años, ya que en la actualidad el servicio de biblioteca municipal ha alcanzado un grado alto de excelencia, es decir que ha sufrido unas mejoras importantes. Por lo tanto el objetivo principal es seguir trabajando día tras día para que el servicio siga mejorando.

Respecto al servicio de policía municipal, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, hay que decir que los empleados tienen muy claro cuál es su trabajo, el cual consiste en velar por la seguridad de los ciudadanos y conseguir ofrecer protección en el municipio. Por lo tanto, por lo que respecta a este servicio, hay que añadir que los empleados están concienciados sobre su trabajo.

Respecto al servicio de fe pública, por parte de los funcionarios y personal laboral del ayuntamiento, se puede decir que los empleados de este servicio luchan día tras día en que todo lo que sucede en el ayuntamiento de Albuxech, pueda ser revisado por este servicio y solucionarlo, siempre proporcionando la mejor solución, la solución que más beneficie a los empleados.

4.1.2.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS SERVICIOS.

4.1.2.1.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE RECAUDACION.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de recaudación desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

Los empleados piensan que el servicio de recaudación debe de hacerse cuidadosamente, ya que se tiene que llevar una correcta recaudación del

municipio. Piensan que con este servicio se llevan a cabo muchos proyectores y si se realiza bien el servicio se obtienen resultados favorables.

La ventaja principal que encuentran los empleados respecto a este servicio es que gracias al servicio de recaudación se consigue financiar muchos proyectos y pagar todos aquellos servicios que corren a cuenta del ayuntamiento.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio o desde el punto de vista de los empleados.

El gran inconveniente que encuentran los empleados del servicio de recaudación respecto a este servicio es la falta de información que tienen los ciudadanos respecto al servicio.

Los empleados del servicio piensan que los ciudadanos deberían estar más informados de lo que se realiza en el servicio de recaudación y con qué finalidad se realiza. Lo que no puede ser es que no exista un control del servicio y que cada ciudadano piense una cosa. Por lo tanto los empleados piensan que lo que se tendría que hacer es informar a los ciudadanos respecto al servicio.

Por otra parte los empleados no están de acuerdo con las injusticias que se pueden llegar a realizar en el servicio y lo que no quieren es que se les relaciones con estos casos, de los cuales ellos no están a favor.

4.1.2.2.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE LUDOTECA.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de ludoteca desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de los empleados.

La ventaja que encuentran los empleados a la hora de prestar este servicio es que están dando un servicio extra de educación a la población y por lo tanto están cubriendo las necesidades de muchos ciudadanos. Con este servicio se ayuda a muchas familias para que puedan seguir con la educación de sus hijos en cada momento.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El inconveniente que encuentran los empleados de este servicio es el precio que tienen que pedir a los usuarios por utilizar el servicio.

Piensan que no es un precio que esté relacionado con las cosas que los propios empleados puedan dar. Es decir que el precio se ve incrementado, pero el importe de material destinado a los empleados, no se incrementa.

Por lo tanto lo que están reivindicando los empleados en este aspecto es que se si incrementan los precios, se incrementen también las oportunidades de ofrecer nuevos talleres, de adquirir nuevos materiales, etc.

4.1.2.3.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE ESCOLETA.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de escoleta desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que ven los empleados respecto a este servicio es el lugar donde se ofrece el servicio. Ya que con los años se ha ido consiguiendo un centro nuevo, donde se ofrece el servicio con más facilidad. Pero tratando este mismo tema, hablamos del inconveniente que encuentran los empleados de este servicio. El inconveniente que encuentran es que el lugar donde se presta el servicio es nuevo y cuenta con tecnologías nuevas, pero es un espacio pequeño y eso hace que el servicio se tenga que limitar a un número concreto de ciudadanos. Por lo tanto, podemos decir que los empleados ven el inconveniente de no poder ofrecer el servicio a todos los ciudadanos que estén interesados, sino que tienen que realizar una selección y eso no les parece correcto.

4.1.2.4.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE URBANISMO.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de urbanismo desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

Los empleados del servicio de urbanismo están satisfechos con los técnicos y arquitectos, los cuales trabajan para el ayuntamiento, porque están realizando su trabajo adecuadamente y facilitan el trabajo a los empleados de urbanismo.

Otra ventaja que encuentran los empleados de urbanismo, es que hoy en día los tramites que necesitan los ciudadanos para realizar una obra, están mucho más controlados, y eso hace que no exista ningún problema a la hora de analizar las obras.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El inconveniente que encuentran es que en muchas ocasiones los usuarios del servicio no cumplen con los plazos establecidos y eso afecta al

trabajo, y retrasa las obras y los tramites. Por lo tanto, lo que quieren los empleados es poner orden a la hora de realizar los trámites y que todo se pueda llevar al día. Para que no se produzcan retrasos importantes en la realización de las obras.

4.1.2.5.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE SERVICIO SOCIALES.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de servicio sociales desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que encuentran los empleados del servicio de servicios sociales es la facilidad y la comodidad que tienen para luchar y conseguir ayudas que favorezcan al municipio.

Además los empleados del servicio de servicio sociales disponen de grandes ayudas económicas para poder realizar correctamente su servicio.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El gran inconveniente que encuentran los ciudadanos respecto a este servicio se basa en las injusticias que existen hoy en día. Piensan que no deberían existir este tipo de injusticias y por lo tanto lo que hacen es luchar contra este problema para que se acabe y se pueda tratar a todo el mundo con las mismas características y sin ningún tipo de exclusión.

4.1.2.6.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE INFORMES DE INGENIERIA ELECTRICA PARA INSTALACIONES.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que encuentran los empleados respecto a este servicio, es que gracias a la creación de este servicio, es que gracias a la creación de este servicio se pueden controlar más instalaciones, ya que es necesario llevar un control de ellas. Gracias al servicio se consigue controlar las instalaciones eléctricas que se realizan en el municipio, cosa importante para poder realizar los informes.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El inconveniente que encuentran los empleados respecto a este servicio es el tiempo que se tarda en realizar un informe de ingeniería eléctrica para instalaciones, ya que es un proceso muy largo, pero los empleados piensan que con más planificación se podrían realizar los informes con menos tiempo y se conseguiría trabajar con más eficacia y eficiencia.

4.1.2.7.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE ESCUELA DE ADULTOS.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de escuela de adultos desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que encuentran los empleados es la disponibilidad de recursos para poder ofrecer el servicio, ya que sin estos recursos no se podría dar el servicio a los ciudadanos. Los empleados del servicio de escuela de adultos no tienen ningún inconveniente por parte del Ayuntamiento a la hora de prestar el servicio.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El inconveniente que encuentran los empleados que ofrece el servicio es el lugar donde se ofrece el servicio, ya que piensan que podrá estar mejor situado y organizado, y de esta forma se podría ofrecer un servicio de más calidad.

4.1.2.8.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE CENTRO CIVICO.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de centro cívico desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

Los empleados de este servicio están satisfechos de las innovaciones que han tenido lugar en los últimos años, ya que el centro cívico ha sido reformado y por lo tanto los empleados hoy en día pueden ofrecer su servicio en un lugar adecuado y habilitado.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El inconveniente que encuentran los empleados del servicio es que aun contando con las instalaciones adecuadas para poder ofrecer un servicio excelente no se está sacando provecho de estas, ya que los propios

empleados piensan que con las instalaciones que tienen, podrían ofrecer un servicio más amplio. Por lo tanto lo que quieren los empleados es tener la posibilidad de ofrecer un servicio más amplio para poder cubrir al cien por cien las necesidades de los ciudadanos.

4.1.2.9.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE CASA DE LA MUSICA.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de casa de la música.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que encuentran los empleados es la promoción que les ofrece el Ayuntamiento y la facilidad que les proporciona. Piensan que sin el apoyo del Ayuntamiento no podrían seguir adelante, ya que este les ayuda en los momentos más difíciles.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El inconveniente que encuentran los empleados es la idea de privatizar el servicio por parte de los ciudadanos, ya que los empleados piensan que no es necesario privatizar el servicio. Porque gracias al Ayuntamiento se puede ofrecer un servicio mucho mejor y si se privatizara no se podría lograr todo lo que se tiene ahora.

4.1.2.10.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA MUNICIPAL.

A continuación hablaremos se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de biblioteca municipal desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que encuentran los empleados de este servicio es la evolución que ha sufrido el servicio a lo largo del tiempo, ya que ahora se puede prestar un servicio más amplio.

Hoy en día, no solo se presta el servicio de biblioteca municipal como lugar hay libros, sino que además se incluye el poder estudiar, obtener información, etc., y por lo tanto los empleados piensan que el servicio que se ofrece ahora es mucho más amplio.

Otra ventaja que encuentran los empleados del servicio es la modernización del sistema, ya que se ha pasado a informatizar todo el servicio,

y esto hace que el trabajo se pueda realizar más rápidamente y de una forma correcta sin tener problemas.

En segundo lugar hablaremos de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

En este caso se puede decir que el inconveniente que encuentran los empleados coincide con el inconveniente que ven los ciudadanos del servicio.

Por lo tanto se puede decir que el inconveniente que encuentran es la falta de interconexión con otras bibliotecas municipales, para poder ofrecer un servicio más amplio.

4.1.2.11.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE POLICIA MUNICIPAL.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio del servicio de policía municipal desde el punto de vista del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que encuentran los empleados en este aspecto es que gracias a poder ofrecer este servicio, el pueblo se encuentra mucho más protegido y consiguen tener el municipio controlado. Por lo tanto pueden velar por la seguridad de los ciudadanos y que se encuentren cuidados y no tengan ningún problema.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El inconveniente que encuentran es la falta de medios de sugeridas que les proporciona el propio Ayuntamiento, ya que ellos piden otra serie de medios para poder realizar el trabajo de la misma forma.

4.1.2.12.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE OBRAS, SERVICI Y SUMINISTROS.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de contratación administrativa de obras, servicio y suministros.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que encuentran los empleados a la hora de prestar este servicio es que gracias a él ahora pueden controlar desde el ayuntamiento y ayudar a los ciudadanos a la realización de todas las obras, servicios y suministros que necesiten. Ahora los empleados proporcionan información

adecuada a los usuarios del servicio y a aquellos ciudadanos que no lo han utilizado y les gustaría utilizarlo.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El único inconveniente que encuentran los empleados en este servicio es la falta de información que tienen los ciudadanos del municipio. Ya que los empleados piensan que los ciudadanos deberían estar más informados respecto al servicio y de esta forma lo utilizarían más y de una forma adecuada.

4.1.2.13.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE FE PÚBLICA.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes del servicio de fe pública desde el punto de vista interno del Ayuntamiento.

En primer lugar se hablara de las ventajas del servicio desde el punto de vista de los empleados.

La ventaja que encuentran es la posibilidad de revisar todos los documentos por el servicio una segunda vez y por lo tanto poder analizarlo al completo y ver si existe algún dato incorrecto o si se ha producido algún fallo por parte del servicio que ha redactado el documento.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes del servicio desde el punto de vista de los empleados.

El inconveniente que encuentran en algunos casos es el no poder modificar actuaciones de los otros servicios para que el Ayuntamiento funcione correctamente.

En mi opinión, pienso que los empleados de los otros servicios deben de trabajar libremente y mirar por el bien del municipio, y aceptar las modificaciones o consejos del servicio de fe pública.

4.1.3.- PROCESO DE CREACION DE LOS SERVICIOS.

A continuación se hablara del proceso de creación de los servicios en general.

En primer lugar se puede decir que siempre que se crea un servicio se tienen en cuenta las necesidades del municipio, en concreto de los ciudadanos del municipio. Es decir, según las necesidades que tengan los ciudadanos del municipio se crean una serie de servicio o otros, ya que lo que se quiere conseguir es cubrir esas necesidades.

En segundo lugar, una vez se conocen las necesidades que se quieren cubrir para tener satisfechos a los ciudadanos, lo que se hace es analizar

cómo se pueden cubrir esas necesidades, y por lo tanto ver que servicios actuarían correctamente para cubrir esas necesidades. Por lo tanto se realiza un estudio para ver que servicios serían los más corrientes a la hora de poder cubrir las necesidades municipales.

En este segundo lugar se puede decir que lo que se realiza es una comparación entre las necesidades de los ciudadanos con los posibles servicios que se pueden ofrecer.

En tercer lugar, una vez se han analizado las necesidades de los ciudadanos y los servicios que serían los más correctos, lo que se hace es analizar en profundidad esos servicios. Cuando se analizan los servicios, lo que se hace es estudiar las características de los servicios, las ventajas e inconvenientes que supondría ofrecerlos o no ofrecerlos, en que se basaría el servicio, el coste del mismo, etc. Es decir que antes de crear un servicio nuevo, se tiene que estudiarlos detalladamente para ver si es un servicio que le conviene prestarlo al Ayuntamiento, o no le conviene, y si le conviene es cuando se sigue adelante.

En cuarto lugar, una vez ya se tiene claro los servicios que queremos cerrar y por lo tanto ofrecer a los ciudadanos, lo que se hace es prestar el nuevo servicio en un periodo de prueba para ver si nuestros estudios se adaptan a la realidad y son correctos. Si se ve que en el periodo de prueba el servicio es satisfactorio para los ciudadanos es cuando se presta.

En quinto y en último lugar, se puede decir que tiene lugar la prestación del servicio. Una vez está todo analizado e investigado, es cuando se ofrece el servicio nuevo sin ninguna restricción. Por lo tanto se puede decir que en este último punto es cuando el ayuntamiento ofrece el servicio a los ciudadanos para que estos puedan satisfacer y cubrir sus necesidades.

4.2.- APORTACION CIUDADANA.

4.2.1.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS SERVICIOS.

A continuación se hablara de las ventajas y de los inconvenientes de los servicios que hemos analizado con anterioridad.

4.2.1.1.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE RECAUDACION.

En este punto se analizarán las ventajas y los inconvenientes del servicio de recaudación desde el punto de vista de los ciudadanos.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

Los ciudadanos son conscientes de que este servicio es muy importante para la economía del municipio y por lo tanto saben que se tiene que llevar a cabo para poder llevar a cabo los otros servicios.

Piensen que este servicio se realiza de una forma correcta, porque sin este servicio no se podrían realizar la mayoría de los pagos que tiene que realizar el ayuntamiento.

Además los ciudadanos están satisfechos con las mejoras e innovaciones que se han realizado a lo largo del tiempo en este servicio, ya que gracias a estas mejoras ahora todo el tema de recaudación es más fácil y cómodo para los ciudadanos.

Antes, cada vez que los ciudadanos tenían que realizar un pago tenían que desplazarse hasta el Ayuntamiento, y ahora el banco lo puede cobrar directamente y así los ciudadanos no se tienen que preocupar por ir a realizar el pago. Además saben que el servicio de recaudación está disponible para ellos siempre que tengan algún problema.

Otra ventaja que ven los ciudadanos de este servicio es que gracias al servicio de recaudación que tiene el ayuntamiento de Albuixech, pueden pagar cada vez que utilicen el servicio, ya que el coste de este servicio ya está cubierto por el servicio de recaudación.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

En estos momentos que se están viviendo, el primer inconveniente que encuentran los ciudadanos es la cantidad que tienen que pagar. Porque para muchos casos, es una cantidad muy elevada y no pueden hacer frente a esta serie de pagos. En estas situaciones el servicio de servicios sociales entre en función, para poder aportar ayudas a aquellos ciudadanos que realmente están mal económicamente y por lo tanto no pueden pagar todo lo que el servicio de recaudación pide.

Un segundo inconveniente que ven los ciudadanos y que el servicio tiene que mejorar es que en varias ocasiones se han cargado sumas a cuentas a las que no pertenecían, y por lo tanto los ciudadanos quieren estar tranquilos y no tener que estar pendientes de lo que les están cobrando. Por lo tanto lo que tiene que hacer el servicio de recaudación es asegurarse antes de realizar los cobros, para que los ciudadanos estén satisfechos con el servicio y no se tengan que preocupar, porque ya que ofrecemos la posibilidad de realizar los cobros directamente, lo tenemos que realizar de la mejor forma posible.

4.2.1.2.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE LUDOTECA.

En este punto se analizaran las ventajas y los inconvenientes del servicio de ludoteca desde el punto de vista de los ciudadanos.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

El servicio de ludoteca como se ha dicho anteriormente, es un servicio complementario del servicio de escoleta. Por lo tanto se puede decir que los ciudadanos que utilizan este servicio están muy contentos porque gracias a este servicio los niños del municipio están bien atendidos y pueden tener una segunda formación.

Las ventajas que ven los ciudadanos en este servicio es que en los periodos vacacionales los niños del municipio tienen la posibilidad de seguir con su educación, no de la misma forma, porque hay que entender que si son periodos de vacaciones los niños tienen que tener otras diversiones. Gracias a este servicio los padres pueden seguir con sus obligaciones sabiendo que sus hijos están en buenas manos.

Los ciudadanos que utilizan este servicio piensan que si no se ofreciera, en muchas ocasiones tendrían que dejar de lado sus obligaciones, como son el trabajo o tendrían que contar con la ayuda de los familiares, y en muchas situaciones no es fácil.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

Uno de los mayores inconvenientes que encuentran los ciudadanos es el precio del servicio. Ya que muchos ciudadanos piensan que es un servicio que tiene un coste elevado. Por lo tanto respecto a este inconveniente, lo que puede hacer el municipio es buscar ayudas para que este servicio pueda ser utilizado por la mayoría de los ciudadanos.

Otro de los inconvenientes que ven los ciudadanos en este servicio es que no hay suficientes plazas para todos los niños del municipio que quieren disfrutar el servicio. Por lo tanto los ciudadanos en este caso lo que piden es que el Ayuntamiento en primer lugar se asegure de los niños que van a disfrutar del servicio, y que a continuación busque el sitio adecuado para poder prestar el servicio, y de esta forma están todos los usuarios satisfechos.

4.2.1.3.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE ESCOLETA.

En este punto se analizaran las ventajas y los inconvenientes del servicio de escoleta desde el punto de vista de los ciudadanos.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

El servicio de escoleta, es un servicio fundamental para la población infantil del municipio, por esta misma razón los ciudadanos están satisfechos con este servicio. Ya que gracias a este servicio los niños de la población pueden recibir una formación desde pequeños.

Las ventajas que ven los ciudadanos respecto a este servicio es que los niños reciben una educación por parte del personal de este servicio, y por lo

tanto empiezan su educación desde pequeños, y a parte facilita la función de los padres, porque en muchas ocasiones, los padres que trabajan no pueden ocuparse de esta educación. Además los ciudadanos que utilizan este servicio piensan que es muy bueno que los niños compartan estos momentos con más niños, para que sepan relacionarse.

Otra ventaja que observan los ciudadanos que utilizan el servicio de escoleta son las ayudas que proporciona el servicio para poder pagar la matrícula y el servicio, porque en algunas situaciones es difícil poder hacerse cargo de estos gastos.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

El primero y el más importante es el número de plazas que hay para el servicio de ludoteca, ya que en muchas ocasiones hay lista de espera y por lo tanto los propios ciudadanos del municipio no saben si van a poder disfrutar del servicio. Los ciudadanos se quejan porque en varias ocasiones, dan antes la oportunidad de disfrutar de este servicio a gente que no es del municipio que a los propios ciudadanos. Por lo tanto, parte de la entidad, pienso que deben de analizar las situaciones de los ciudadanos y darles la oportunidad de disfrutar de este servicio, el cual lo están financiando los ciudadanos mediante sus pagos.

4.2.1.4.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE URBANISMO.

En este punto analizaremos las ventajas y los inconvenientes del servicio de urbanismo desde el punto de vista de los ciudadanos.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

La ventaja que ven los ciudadanos en este servicio es las posibilidades que ofrece la entidad para poder realizar una obra. Si algún ciudadano quiere realizar una obra, lo único que tiene que hacer es dirigirse al ayuntamiento, concretamente al servicio de urbanismo, comenta su situación, y el personal del servicio se encarga de guiar a los ciudadanos en su procedimiento. Por lo tanto la ventaja que ven los ciudadanos, es que gracias a este servicio pueden realizar obras teniendo todos los papeles en regla y sabiendo lo que necesitan en cada momento, para que no tengan ningún problema cuando haya empezado el proyecto. Los ciudadanos saben que cuando la entidad les da el visto bueno no van a tener ningún problema después, por lo tanto pueden estar tranquilos.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran en este servicio.

El principal inconveniente que encuentran los ciudadanos en este servicio es el tiempo de respuesta, ya que piensan que los tramites en este

servicio son bastantes lentos. Como ya hemos dicho, debemos de saber mejorar este fallo, porque es muy importante que los ciudadanos sepan con exactitud cuándo van a poder realizar sus proyectos. Por parte de la entidad pienso que deberían tener en cuenta esta carencia, porque los ciudadanos lo tienen muy en cuenta y su es un inconveniente para los ciudadanos, debemos de mejorar en este aspecto. Lo que no deben de permitir los ciudadanos es no saber cuando sus necesidades están cubiertas.

4.2.1.5.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE SERVICIO SOCIALES.

En este punto se analizaran las ventajas y los inconvenientes del servicio de servicio sociales desde el punto de vista de los ciudadanos.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

En el tiempo en el que se está viviendo, se puede decir que el servicio de servicio sociales, es muy importante para los ciudadanos, ya que este servicio entre las cosas que hace, se ocupa de ayudar a los ciudadanos que tiene problemas económicamente.

Las ventajas que ven los ciudadanos en este servicio es que saben que siempre que tienen un problema pueden pedir ayudar y que el servicio les proporciona la mejor ayuda. Por ejemplo, este servicio siempre aporta información a los ciudadanos del municipio de todas las ayudas que se ofertan y que están al alcance de todos los ciudadanos .Por lo tanto, podemos decir que los ciudadanos del municipio cuentan con el servicio de servicios sociales siempre que tienen algún problema.

Por otra parte, otra ventaja que ven los ciudadanos respecto a este servicio, es que se ocupan de aportar entretenimiento y buscar actividades extraordinarias para los ciudadanos.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

Los ciudadanos del municipio piensan que en muchas ocasiones el servicio de servicios sociales presta servicios que no llegan a los oídos de todos los ciudadanos y por lo tanto solo lo disfrutan una minoría del municipio. Por lo tanto para poder evitar que ocurra esto, el personal de servicios sociales se tiene que ocupar de que las noticias sobre sus servicios las sepan todos los ciudadanos, y que de esta forma tengan las mismas posibilidades todos los ciudadanos por igual.

4.2.1.6.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE INFORMES DE INGENIERIA ELECTRICA PARA INSTALACIONES.

En este punto se analizarán las ventajas y los inconvenientes del servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones.

En primer lugar se hablará de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

Las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos es la forma que tienen de trabajar los técnicos a la hora de realizar informes, ya que los ciudadanos están satisfechos de estos informes, porque saben que lo hacen de forma profesional y correcta. Además los ciudadanos saben que todas las instalaciones eléctricas que se realizan en el municipio están controladas y son seguidas por los técnicos que trabajan en este servicio.

En segundo lugar se hablará de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

El inconveniente que encuentran los ciudadanos respecto a este servicio es la falta de personal en el servicio, ya que en este servicio los técnicos no trabajan todos los días en el ayuntamiento.

Por parte del ayuntamiento hay que decir que si los técnicos no trabajan cinco días a la semana en el municipio de Albuxech, es porque el ayuntamiento no lo ve necesario y piensa que con el trabajo que realizan lo pueden llevar todo al día. Por lo tanto tenemos que hacer saber a los ciudadanos que los técnicos están a su disposición siempre que los necesiten y que llevarán sus casos al día y darán soluciones a sus problemas.

4.2.1.7.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE ESCUELA DE ADULTOS.

En este punto se analizarán las ventajas y los inconvenientes del servicio de escuela de adultos.

En primer lugar se hablará de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

Los ciudadanos están satisfechos con este servicio porque tienen la posibilidad de formarse. Para aquellas personas que en su pasado no tuvieron la posibilidad de estudiar, a través de este servicio saben que ahora lo pueden hacer y eso para ellos es muy satisfactorio. Además el coste de este servicio para los ciudadanos, podemos decir que es asequible y lo pueden pagar, y por lo tanto tienen la posibilidad de estudiar y de aprender.

Otra ventaja que encuentran los ciudadanos en este servicio, es que se presta en el mismo municipio, y por lo tanto para poder hacer uso de él, no se tienen que desplazar.

En segundo lugar se hablará de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

El único inconveniente que encuentran los ciudadanos respecto a este servicio es el tiempo en el que se ofrece este servicio. Pero en este aspecto debemos de defender al ayuntamiento de Albuixech que se encarga de prestar este servicio, ya que el horario se establece dependiendo de las necesidades de los ciudadanos. Lo que quiere el Ayuntamiento es poder ofrecer este servicio al mayor número de ciudadanos y que los ciudadanos puedan disfrutar del servicio.

4.2.1.8.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE CENTRO CIVICO.

En este punto se analizarán las ventajas y los inconvenientes del servicio de centro cívico.

En primer lugar se hablará de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

Podemos decir que los ciudadanos ven positivo que con el paso del tiempo este servicio se haya ido fomentando poco a poco.

Otra ventaja que encuentran los ciudadanos en este servicio es que lo pueden utilizar sin ningún coste adicional y esto es una cosa que se valora mucho en los tiempos en los que estamos.

En segundo lugar se hablará de los inconvenientes que tiene este servicio para los ciudadanos.

El inconveniente que encuentran los ciudadanos respecto a este servicio es que piensan que no se está aprovechando el servicio al máximo. Ya que los propios ciudadanos piensan que en este servicio se podrían dar muchos más servicios sin tener un gasto elevado.

Por lo tanto, pienso que el ayuntamiento en este aspecto debería de analizar la situación y sacar el máximo provecho del servicio, porque si tienen un servicio y no sacan todo el partido de él, no lo están haciendo bien.

4.2.1.9.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE CASA DE LA MUSICA.

En este punto se analizarán las ventajas y los inconvenientes del servicio de casa de la música.

En primer lugar se hablará de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

Una de las primeras ventajas que encuentran los ciudadanos en este servicio es que todos aquellos que estén interesados por el mundo de la música, pueden disfrutar de él y además aprender gracias a los profesores de los que dispone el servicio.

Otra ventaja que encuentran los ciudadanos en este servicio es que con el paso del tiempo el servicio ha ido evolucionando y por lo tanto ahora el servicio cuenta con muchos más instrumentos y eso hace que puedan disfrutar más ciudadanos de él, ya que antiguamente solo lo podían hacer un número pequeño de ciudadanos.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

Los ciudadanos piensan que el servicio en si no se fomenta lo que se tendría que fomentar, y además piensan que el servicio está cerrado a los usuarios de siempre. Los ciudadanos piensan que lo que tendrían que hacer es fomentar más el servicio hacia aquellos ciudadanos que no son usuarios hacia aquellos ciudadanos que no son usuarios del propio servicio, ya que si no lo utilizan más ciudadanos, piensan que no se está aprovechando al máximo las instalaciones, es decir el servicio en sí.

Por otro lado, los ciudadanos piensan que el servicio de casa de la música podría servir como entretenimiento para el municipio y de esta forma, al mostrar el arte de la música al municipio, se fomentaría por una parte el mundo de la música, y por otra parte el propio servicio, y por lo tanto los ciudadanos al poder ver el servicio de cerca, utilizarían con más frecuencia el servicio.

4.2.1.10.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA MUNICIPAL.

En este punto se analizaran las ventajas y los inconvenientes del servicio de biblioteca municipal.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

Los ciudadanos están satisfechos con este servicio porque a lo largo del tiempo se han realizado innovaciones, y ahora en la actualidad el servicio se encuentra en un buen momento y está muy modernizado. Además los ciudadanos están satisfechos porque ahora se dan muchos más servicios dentro de este servicio, y esto hace que la población pueda continuar con su educación sin ningún problema.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

El inconveniente que encuentran los ciudadanos en este servicio es el no estar conectados con mas bibliotecas y no poder disfrutar de otros servicio que alomejor el municipio no tiene, pero que otro municipio sí.

4.2.1.11.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE POLICIA MUNICIPAL.

En este punto analizaremos las ventajas y los inconvenientes del servicio de policía municipal.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

Los ciudadanos con este servicio se encuentran más protegidos y saben que si tienen algún problema en el municipio, pueden contar con este servicio en cualquier momento. Además, los ciudadanos son conscientes de que la policía municipal lucha por los derechos de los ciudadanos, y que siempre hacen su trabajo para que el municipio funcione correctamente.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

Los ciudadanos piensan que el fallo que comete el personal de policía municipal es el no estar continuamente controlando el municipio físicamente. Es decir, que a los ciudadanos les gustaría que la policía municipal se encontrara más tiempo por las calles del municipio.

4.2.1.12.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE OBRAS, SERVICIO Y SUMINISTROS.

En este punto se analizaran las ventajas y los inconvenientes del servicio de contratación administrativa de obras, servicio y suministros.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tiene este servicio para los ciudadanos.

La ventaja que encuentran los ciudadanos en este servicio es que cada vez que se realiza una obra tienen la posibilidad de acudir a este servicio para poder sacar toda la información necesaria, para no tener ningún problema con las obras y poder realizarlas de la mejor forma posible.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

Podemos decir que el inconveniente que encuentran los ciudadanos respecto a este servicio está relacionado con la situación de crisis que estamos viviendo. Ya que los ciudadanos piensan que ahora es una mala época para realizar obras, y por lo tanto piensan que el propio servicio debería de fomentar y dar más posibilidades para hacer obras. Si el servicio se ocupara de buscar otras alternativas y de fomentar la realización de obras, los ciudadanos realizarían mas obras en estos tiempos.

4.2.1.13.- VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL SERVICIO DE FE PÚBLICA.

En este punto se analizaran las ventajas y los inconvenientes del servicio de fe pública.

En primer lugar se hablara de las ventajas que tienen este servicio para los ciudadanos.

La principal ventaja que encuentran los ciudadanos en este servicio, es que todos los informes, solicitudes, quejas, sugerencias, etc que ellos realizan a los diferentes servicio de los que consta el ayuntamiento, pasan por el servicio de fe pública para ser revisados.

En segundo lugar se hablara de los inconvenientes que encuentran los ciudadanos en este servicio.

El inconveniente que encuentran los ciudadanos en este servicio es la falta de tiempo para poder hablar o tratar directamente con el servicio de fe pública. Los ciudadanos lo que piden en este aspecto es poder dirigirse ellos directamente al personal de fe pública.

4.2.2.- ELIMINACION DE SERVICIOS NO SATISFACTORIOS.

En este apartado se hablara de la eliminación de aquellos servicios que no son satisfactorios para los ciudadanos del municipio.

Con este apartado lo que se pretende es evaluar los servicios que prestamos y saber cuáles no ofrecerían los ciudadanos si de ellos dependiera. Como nos importa la opinión de los ciudadanos, por eso hemos evaluado y hemos tenido en cuenta su opinión.

De entre los servicios que ofrecer el Ayuntamiento de Albuixech, los ciudadanos piensan que se deberían de eliminar los siguientes servicios:

En primer lugar piensan que tanto el servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones como el servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros se podrían suprimir y formar parte del servicio de urbanismo, es decir que se podría pasar de estar ofreciendo tres servicios a ofrecer un único servicio.

Los ciudadanos piensan que estos dos servicios se podrían suprimir, porque en los tiempos en lo que estamos, son dos servicios que no se utilizan mucho, y se podrían ofrecer perfectamente desde el servicio de urbanismo. Piensan que de esta forma y con un poco de esfuerzo por parte del servicio de urbanismo se podría llegar a ahorrar y a realizar las cosas bien y sin ningún problema.

Por lo tanto se puede decir , que en cierta parte en este caso, los ciudadanos no quieren eliminar plenamente estos dos servicios, sino que lo que quieren y piensan que sería lo correcto es que se fusionaran y se prestaran a través del servicio de urbanismo, para ahorrar gastos y tiempo.

En segundo lugar, los ciudadanos piensas que el servicio de la casa de la música no debería ser público y que es un servicio que no es utilizado por los ciudadano, y por lo tanto no lo están disfrutando todos los ciudadanos, sin solo una pequeña parte del municipio. Lo que quiere conseguir los ciudadanos es que paguen este servicio únicamente los ciudadanos que lo utilizan, y si no se consigue privatizar, que fomenten mas este servicio y que lo puedan disfrutar un numero más grande de ciudadanos.

4.2.3.- CREACION DE NUEVOS SERVICIOS.

En el siguiente apartado se hablara de las propuestas por parte de los ciudadanos de la creación de nuevos servicios.

Como se ha comentado a lo largo de este informe sobre los servicios que presta el Ayuntamiento de Albuxech, los ciudadanos nos hacen llegar su opinión respecto a la creación de nuevos servicios.

A pesar de estas satisfechos con los servicios que presta el Ayuntamiento de Albuxech, los ciudadanos del municipio piensan que hay algunos servicios que no se prestan y se deberían de prestar por parte del municipio.

Uno de los servicio que no se prestan y los ciudadanos piensan que sería un buen servicio, es el servicio de transporte público.

Los ciudadanos piensan que sería conveniente ofrecer el servicio de transporte público para facilitar el transporte a los ciudadanos que no tienen transporte propio. Con el servicio de transporte público, los ciudadanos podrían desplazarse a otros municipios con mucha más facilidad y sin ningún problema.

Por otra parte los ciudadanos piensan que el propio Ayuntamiento, en los tiempo que estamos viviendo, debería de ocuparse de fomentar el comercio en el municipio, ya que fomentando el comercio se conseguiría más empleo en el municipio y además se conseguiría satisfacer las necesidades primarias de los ciudadanos y estos, no tendrían la necesidad de cubrir sus necesidades desplazándose a otros municipios.

4.3.- APORTACION PERSONAL.

A continuación se hablara de los servicios que presta el Ayuntamiento de Albuxech, pero en este caso dando mi opinión personal.

En primer lugar se hablara del servicio de recaudación, del cual pienso que es un servicio muy importante para el ayuntamiento y para el municipio en concreto, ya que gracias a este servicio se llevan a día todos los ingresos y se

puede trabajar correctamente. Se tiene que ir con cuidado en la recaudación para poder realizar las cosas correctamente y no tener ningún problema económico. Además, el servicio de recaudación podemos decir que funciona gracias a los ingresos de los ciudadanos, y por lo tanto para que funcionen correctamente los ciudadanos tienen que estar informados de todas las modificaciones que se producen en el servicio.

En segundo lugar se hablara del servicio de ludoteca, del cual me gustaría decir que es un servicio complementario excelente, porque gracias a este servicio los niños del municipio disponen de actividades extraescolares para poder continuar con su educación. Además ayuda a las familias que trabajan y necesitan que sus hijos tengan un cuidado extra.

En tercer lugar se hablara del servicio de escoleta, del cual me gustaría decir que siendo ciudadana del municipio estoy satisfecha con las modificaciones que se han realizado en el edificio, aunque pienso que se podría haber realizado de otra forma para no tener que realizar modificaciones con el tiempo. Además no veo correcto que no se lleve una buena planificación de los ciudadanos que van a disfrutar del servicio o que necesitan utilizar el servicio, ya que siendo un servicio municipal se tendría que tener en cuenta los ciudadanos que lo quieren utilizar y darles la oportunidad de utilizarlo.

En cuarto lugar se hablara del servicio de urbanismo, del cual pienso que se utiliza más de lo que la gente se piensa, ya que es un servicio muy importante para todas las obras que se realizan en el municipio y modificaciones. El servicio de urbanismo se centra en proporcionar toda la información necesaria para los ciudadanos del municipio y en controlar las obras que se realizan para no tener problemas y que los ciudadanos tengan todas sus posibilidades y comodidades.

En quinto lugar se hablara del servicio de servicios sociales, del cual pienso que en este tiempo en el que estamos viviendo esta siendo un gran apoyo para los ciudadanos del municipio. Este servicio además de prestar ayuda social se encarga de prestar diversos servicios como pueden ser servicios de entretenimiento para todos los ciudadanos. Por lo tanto, me gustaría decir que este servicio me parece un servicio excelente y necesario para el municipio, por lo tanto pienso que se tiene que lugar por seguir ofreciendo este servicio de la misma forma que hasta ahora o incluso con mejoras.

En sexto lugar se hablara del servicio de informes de ingeniería eléctrica para instalaciones, del cual pienso que alomejor se podría suprimir o incluirse en el servicio de urbanismo. Si se incluyese el servicio de ingeniería eléctrica para instalaciones en el servicio de urbanismo se podría conseguir ahorrar y con trabajo y esfuerzo se conseguiría ofrecer un servicio excelente y completo, sin ningún problema al respecto.

En séptimo lugar se hablara del servicio de escuela de adultos, del cual pienso que ofrecer un servicio fundamental a los ciudadanos. Gracias a este servicio muchos ciudadanos tienen la posibilidad de seguir formándose, ya que

anteriormente no han tenido la posibilidad de realizarlo. Además muchos ciudadanos ocupan su tiempo libre con este servicio a parte de formarse. Puedo decir en mi opinión personal, que he utilizado este servicio y en mi opinión es un servicio muy bueno y que ayuda a nuestra formación y además dispone de diversas formaciones. Por lo tanto pienso que es un servicio que no tiene que dejar de ofrecerse y que se tiene que trabajar en él para que siga siendo tan creativo y fundamental para los ciudadanos.

En octavo lugar se hablara del servicio de centro cívico, del cual pienso que no se está sacando el máximo provecho de él, ya que en los últimos años se han realizado diversas modificaciones en el servicio respecto a las instalaciones donde se ofrecer este servicio. Por lo tanto pienso que el ayuntamiento tendría que analizar el servicio y poder mejorarlo, ya que se dispone de los medios necesarios para poder ofrecer un servicio mejor. En este caso el ayuntamiento tendría que conocer mejor las necesidades de los ciudadanos y poder cubrir dichas necesidades.

En noveno lugar se hablara del servicio de casa de la música, del cual opino que se tendría que extender mas entre todo el municipio. Mi opinión se debe a que el servicio de casa de la música se centra solo en aquellos ciudadanos que practican el servicio. Por lo tanto pienso que lo correcto sería que pudieran disfrutar todos los ciudadanos del servicio, una de las opciones seria que los ciudadanos que pertenecen al servicio piensen en los demás ciudadanos y pudieran ofrecer conciertos, por ejemplo, para todo el municipio, ya que es un servicio que sin la ayuda de todos los ciudadanos no se podría ofrecer.

En decimo lugar se hablara del servicio de biblioteca municipal, del cual me gustaría decir que es un servicio que en los últimos años ha tenido unos cambios y modificaciones favorables para el municipio, ya que gracias a los cambios, el servicio ha ido evolucionando y se ha conseguido ofrecer un servicio excelente y de calidad para los ciudadanos. Por lo tanto me gustaría añadir que este servicio tiene que luchar por seguir siendo como es, para poder cubrir las necesidades de los ciudadanos y también tiene que escuchar las ideas que proporcionan los ciudadanos para poder seguir evolucionando cada día.

En onceavo lugar se hablara del servicio de policía municipal, respecto al cual me gustaría decir que es un servicio fundamental para el municipio, ya que proporciona seguridad y ayuda a los ciudadanos del municipio. Pero por otra parte, me gustaría añadir que el personal del servicio tendría que contar con más medios para poder ofrecer un servicio excelente y ser conscientes del trabajo que tienen que realizar, y sobre todo conseguir no fallar a los ciudadanos y mirar siempre por ellos.

En doceavo lugar se hablara del servicio de contratación administrativa de obras, servicios y suministros, del cual me gustaría decir que es un servicio que hoy en día no se utiliza mucho por los ciudadanos. Por lo tanto pienso que el propio ayuntamiento tendría que tener en cuenta estos acontecimientos y poner soluciones, para que el servicio no sea un servicio perdido. Si ven que es

un servicio que no lo utilizan los ciudadanos, pienso que deberían hacer todo lo posible para poder fomentar el servicio y si no se puede, que analicen el servicio y que valoren si es bueno que se siga ofreciendo o debe retirarse.

En treceavo lugar se hablara del servicio de fe pública, del cual me gustaría decir que es un servicio muy importante para el municipio, ya que gracias a este servicio los documentos que pasan por el ayuntamiento son documentos fiables y son revisados por los empleados. Pero también me gustaría añadir la posibilidad de que os ciudadanos puedan tener una relación más cercana con el personal del servicio de fe pública, pero que esta posibilidad se haga realidad para poder complacer a los ciudadanos.

4.4.- CREACION DE NUEVOS SERVICIOS.

En el siguiente punto se hablara de la creación de nuevos servicios por parte del Ayuntamiento de Albuxech.

El Ayuntamiento de Albuxech se puede decir que está dispuesto a ofrecer nuevos servicios siempre que sea para cubrir las necesidades de los ciudadanos. Ya que ofrecer un nuevo servicio podemos decir que supone un gasto muy grande para el municipio, y por lo tanto es un acto que se tiene que llevar a cabo con mucha atención y siempre con el conocimiento de que el servicio será bueno para el municipio y para la totalidad de sus ciudadanos. Como hemos dicho en puntos anteriores el hecho de prestar un servicio supone mucho trabajo y tiempo porque se tiene que estudiar la situación correctamente y tomar decisiones acertadas.

A continuación se hablara de los servicios que piensan los ciudadanos que debería ofrecer el ayuntamiento y que no los ofrece.

Uno de los servicios que el municipio piensa que se debería de ofrecer y no se ofrece, es el servicio de transporte público. Respecto a este servicio debemos decir que el Ayuntamiento estudio la posibilidad de ofrecerlo y vio que era un servicio que ayudaría a los ciudadanos en su día a día y por esa misma razón hizo todo lo posible para poder ofrecer este servicio. Pero tenemos que decir que en el periodo de prueba del servicio, el ayuntamiento llego a la conclusión de que este servicio no se podía ofrecer en el municipio de Albuxech, ya que es un servicio que suponía mucho gasto para el propio ayuntamiento y ningún ingreso. Además las inversiones iniciales de este servicio fueron unas inversiones muy grandes y por lo tanto no valía la pena seguir adelante con este proyecto. En conclusión, podemos decir que este proyecto de creación del servicio del autobús público no es realizado por las dificultades que supone para el ayuntamiento y también hay que remarcar que después del entusiasmo que ponían los ciudadanos en que se ofreciera este servicio, el ayuntamiento se ha dado cuenta en el periodo de prueba de que los ciudadanos no lo utilizaban.

Otro de los servicio que el municipio quiere que se preste es el de obtener una tarjeta de la biblioteca que sirva para todas las bibliotecas municipales. Respecto a este servicio podemos decir que el Ayuntamiento

piensa que podría ser un servicio interesante, ya que gracias a esta tarjeta se podrían obtener muchos más libros de otras bibliotecas y disfrutar de los servicios que prestan. Podemos decir que este servicio sería favorable para el Ayuntamiento de Albuixech, ya que con la inversión inicial sería suficiente, ya que una vez se realiza la interconexión y se obtienen las tarjetas, no se tiene ningún otro gasto. Por lo tanto respecto a este servicio podemos decir que el Ayuntamiento está dispuesto a analizarlo y estudiarlo para poder ofrecerlo.

En tercer lugar se hablara de un servicio que a los ciudadanos les gustaría que se ofreciera para poder conseguir un futuro mejor para todo el municipio. Este servicio se basa en fomentar la iniciativa empresarial en todo el municipio, para que de esta forma crezca el municipio económicamente y en servicios. Por parte del Ayuntamiento podemos decir que les parece un servicio interesante, porque aunque estemos en un tiempo malo, tenemos que seguir luchando, por lo tanto el ayuntamiento se compromete en ayudar a todos aquellos ciudadanos que tengan la iniciativa de fomentar el comercio en el municipio.

Para finalizar me gustaría indicar que el Ayuntamiento de Albuixech está abierto a todas las propuestas que se realicen por parte de los ciudadanos, ya que el Ayuntamiento se compromete a analizar todas las propuestas y su una vez analizadas piensan que son servicio que ayudaran al municipio, pues es cuando prestan cuyos servicios.

5.- CONCLUSIONES.

En el siguiente punto se indicaran las conclusiones que proporcionamos del trabajo realizado. Una vez se han indicado los antecedentes el Ayuntamiento, donde se ha hablado tanto de la historia, de la actualidad y del funcionamiento del Ayuntamiento el municipio de Albuixech. Además a lo largo del trabajo hemos hablado de los servicios que presta el ayuntamiento, añadiendo una definición de cada servicio y además un análisis del servicio. Por último para poder realizar un buen análisis de los servicios hemos realizado encuestas a los ciudadanos y hemos pedido propuestas de mejora tanto a nivel interno, externo y personal.

A continuación se indicaran las conclusiones que se han obtenido una vez realizado y analizado todo el proyecto.

En primer lugar pienso que el Ayuntamiento debería analizar todos los servicios que presta, tanto uno por uno y en colectivo. En mi opinión pienso que tienen que ser analizados uno por uno, ya que si se analizan los servicios se pueden obtener mejoras. La finalidad del análisis es poder hacer más fuertes aquellos puntos que hoy en día están débiles, y buscar soluciones a posibles problemas. El hecho de analizar los servicios que se prestan tendría que ser una obligación que se tendría que hacer como mínimo una vez al año para poder seguir siendo una entidad que proporciona servicios de calidad.

En segundo lugar me gustaría añadir que una vez el municipio realiza un análisis tendría que tomar decisiones respecto a los servicios que se están

prestando y respecto a aquellos servicios que no se están ofreciendo, pero que los ciudadanos piensan que serían favorables para satisfacer sus necesidades primarias.

En tercer lugar me gustaría hacer llegar al Ayuntamiento de Albuxech la necesidad de escuchar las opiniones tanto de los propios empleados que ofrecen el servicio como de los ciudadanos del municipio, que son las personas que de una manera indirecta financian los servicios y aquellas que los utilizan.

Por lo tanto para finalizar me gustaría decir, que una vez analizado el Ayuntamiento de Albuxech, concretamente los servicios que presta, el Ayuntamiento de Albuxech es una entidad que trabaja con eficiencia y eficacia. Ya que presta aquellos servicios obligatorios para un municipio de estas dimensiones y servicios que necesitan o ven convenientes los ciudadanos, para llevar a cabo su día a día correctamente. Con el paso del tiempo la entidad ha ido perfeccionando sus servicios y se ha ido convirtiendo en una entidad casi excelente. Pero no dejo de nombrar que el propio Ayuntamiento realizando cambios se podría convertir en una entidad excelente y teniendo a todos sus ciudadanos satisfechos.

Además, me gustaría dar la enhorabuena al Ayuntamiento de Albuxech por la forma que tiene de trabajar, porque lucha por conseguir todo lo que necesita el municipio. Por lo tanto pienso que tendría que seguir trabajando como hasta el momento, escuchando a los ciudadanos, a los empleados y aportando bienestar social al municipio.

6.- BIBLIOGRAFIA.

Ley básica del régimen local. F. Javier Fuertes López; Manuel J. Domingo Zaballo; María José Alonso Mas. 2ª Edición. Thomson aranzadi. Cosital; secretarios, interventores y tesoreros de Administración local.

www.albuxech.es (noviembre 2013)

www.wikipedia.es.(marzo 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-2007.t2.html (febrero 2013)

<http://trabajosocialred.es/definicion-trabajo-social-segun-la-fits/> (febrero 2013)

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=5498&sec=412201212302>(enero 2013)

<http://www.definicionabc.com/general/guarderia.php> (octubre 2013)

<http://es.wikipedia.org/wiki/Guarder%C3%ADa> (febrero 2013)

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/alejos_ar/cap2pdf (enero 2013)

http://www.wikanda.es/wiki/Centro_c%C3%ADvico (junio 2013)

<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001494/149413s.pdf> (junio 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/va-d19-2003.html#c5(marzo 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo2-1986.html (enero 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/va-l6-1999.html (marzo 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd1174-1987.html (marzo 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-2007.html (noviembre 2013)

<http://fonoteca.cibm-valencia.com/detalles-banda-cibm.aspx?idBanda=230>
(septiembre 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/va-l4-2011.t2.html#c3(agosto 2013)

<http://xlpv.cult.gva.es/absysnetopac/> (febrero 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Derogadas/r12-l30-2007.l1t1.html
(marzo 2013)

http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/va-l2-2006.t4.html (abril 2013)

IMÁGENES:

http://www.google.es/search?q=LUDOTECA&hl=es&tbo=d&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=s4PMUJnTH6PG0QXfrYDgBA&ved=0CAcQ_AUoAA&biw=1024&bih=634#hl=es&tbo=d&tbm=isch&sa=1&q=RECAUDACION&oq=RECAUDACION&gs_l=img.3..0l10.7374.9421.2.9690.11.8.0.3.3.0.125.790.6j2.8.0...0.0...1c.1.hsTwxypIhAE&bav=on.2.or.r_gc.r_pw.r_qf.&bvm=bv.1355325884,d.d2k&fp=d_ee8eea1c372403a&bpcl=39967673&biw=1024&bih=634 (octubre 2013)

http://www.google.es/imgres?q=ludoteca+infantil&hl=es&sa=X&tbo=d&biw=1024&bih=634&tbm=isch&tbnid=3WddcTFCw5ZzwM:&imgrefurl=http://www.colegiomererator.es/servicios/ludoteca.htm&docid=5nRFU0AvpcdHzM&imgurl=http://www.colegiomererator.es/servicios/ludoteca_clip_image002.jpg&w=160&h=160&ei=7YPMUMOiEIWK0AWqjYCQDA&zoom=1&iact=rc&dur=366&sig=116604496324430395957&page=2&tbnh=128&tbnw=128&start=15&ndsp=21&ved=1t:429,r:19,s:0,i:142&tx=50&ty=50 (octubre 2013)

http://www.google.es/search?q=LUDOTECA&hl=es&tbo=d&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=s4PMUJnTH6PG0QXfrYDgBA&ved=0CAcQ_AUoAA&biw=1024&bih=634#hl=es&tbo=d&tbm=isch&sa=1&q=ESCOLETA&oq=ESCOLETA&gs_l=img.3..0j0i2419.11370.12538.7.13579.8.8.0.0.0.0.105.703.5j3.8.0...0.0...1c.1.B

[Ppo UiTsx4&bav=on.2,or.r gc.r pw.r qf.&fp=dee8eea1c372403a&bpcl=39967673&biw=1024&bih=634](http://www.google.es/search?num=10&hl=es&site=imghp&tbnid=O2lppBknJ3RtnM:&imgrefurl=http://www.coin.es/index.php%3Fid%3D243&docid=TYhCW3HWPTRCMM&imgurl=http://www.coin.es/typo3temp/pics/387cd4efe0.jpg&w=300&h=207&ei=64fMUIHNK6aO0AXZulCwDg&zoom=1&iact=rc&dur=510&sig=116604496324430395957&page=4&tbnh=142&tbnw=203&start=56&ndsp=26&ved=1t:429,r:61,s:0,i:276&tx=172&ty=25) (octubre 2013)

<http://geograficosdelvalle.wordpress.com/2009/03/27/los-problemas-del-urbanismo-salvaje/> (octubre 2013)

<http://www.google.es/imgres?q=servicios+sociales&num=10&hl=es&tbo=d&biw=1024&bih=634&tbnid=O2lppBknJ3RtnM:&imgrefurl=http://www.coin.es/index.php%3Fid%3D243&docid=TYhCW3HWPTRCMM&imgurl=http://www.coin.es/typo3temp/pics/387cd4efe0.jpg&w=300&h=207&ei=64fMUIHNK6aO0AXZulCwDg&zoom=1&iact=rc&dur=510&sig=116604496324430395957&page=4&tbnh=142&tbnw=203&start=56&ndsp=26&ved=1t:429,r:61,s:0,i:276&tx=172&ty=25> (octubre 2013)

<http://www.google.es/search?num=10&hl=es&site=imghp&tbnid=O2lppBknJ3RtnM:&imgrefurl=http://www.coin.es/index.php%3Fid%3D243&docid=TYhCW3HWPTRCMM&imgurl=http://www.coin.es/typo3temp/pics/387cd4efe0.jpg&w=300&h=207&ei=64fMUIHNK6aO0AXZulCwDg&zoom=1&iact=rc&dur=510&sig=116604496324430395957&page=4&tbnh=142&tbnw=203&start=56&ndsp=26&ved=1t:429,r:61,s:0,i:276&tx=172&ty=25> (octubre 2013)

<http://www.google.es/search?num=10&hl=es&site=imghp&tbnid=O2lppBknJ3RtnM:&imgrefurl=http://www.coin.es/index.php%3Fid%3D243&docid=TYhCW3HWPTRCMM&imgurl=http://www.coin.es/typo3temp/pics/387cd4efe0.jpg&w=300&h=207&ei=64fMUIHNK6aO0AXZulCwDg&zoom=1&iact=rc&dur=510&sig=116604496324430395957&page=4&tbnh=142&tbnw=203&start=56&ndsp=26&ved=1t:429,r:61,s:0,i:276&tx=172&ty=25> (octubre 2013)

<http://www.google.es/search?num=10&hl=es&site=imghp&tbnid=O2lppBknJ3RtnM:&imgrefurl=http://www.coin.es/index.php%3Fid%3D243&docid=TYhCW3HWPTRCMM&imgurl=http://www.coin.es/typo3temp/pics/387cd4efe0.jpg&w=300&h=207&ei=64fMUIHNK6aO0AXZulCwDg&zoom=1&iact=rc&dur=510&sig=116604496324430395957&page=4&tbnh=142&tbnw=203&start=56&ndsp=26&ved=1t:429,r:61,s:0,i:276&tx=172&ty=25> (octubre 2013)

<http://www.google.es/search?num=10&hl=es&site=imghp&tbnid=O2lppBknJ3RtnM:&imgrefurl=http://www.coin.es/index.php%3Fid%3D243&docid=TYhCW3HWPTRCMM&imgurl=http://www.coin.es/typo3temp/pics/387cd4efe0.jpg&w=300&h=207&ei=64fMUIHNK6aO0AXZulCwDg&zoom=1&iact=rc&dur=510&sig=116604496324430395957&page=4&tbnh=142&tbnw=203&start=56&ndsp=26&ved=1t:429,r:61,s:0,i:276&tx=172&ty=25> (octubre 2013)

<http://www.google.es/imgres?q=policia&start=271&hl=es&tbo=d&biw=1024&bih=634&tbnid=1ubluGMwpBLYfM:&imgrefurl=http://www.cartagena.es/>

[frontend/pagina/ ABGkhZYsX7DsgZ75xX0ArkxQf8pjb1o2oO_EYu4tDKA&docid=vcQQ_Rd4qD8TfM&imgurl=http://www.cartagena.es/archivos/15-1019-IMA_FOTO/quieres_ser_policia_02.jpg&w=480&h=320&ei=R4vMUMWmMvCU0QWx44HoAw&zoom=1&iact=rc&dur=373&sig=116604496324430395957&page=14&tbnh=139&tbnw=216&ndsp=21&ved=1t:429,r:75,s:200,i:229&tx=136&ty=101](http://www.cartagena.es/archivos/15-1019-IMA_FOTO/quieres_ser_policia_02.jpg&w=480&h=320&ei=R4vMUMWmMvCU0QWx44HoAw&zoom=1&iact=rc&dur=373&sig=116604496324430395957&page=14&tbnh=139&tbnw=216&ndsp=21&ved=1t:429,r:75,s:200,i:229&tx=136&ty=101) (noviembre 2013)

http://www.google.es/search?num=10&hl=es&site=img&tbm=isch&source=hp&biw=1024&bih=634&q=servicios+sociales&oq=servicios+sociales&gs_l=img.3..0l3.426.3056.0.3203.18.9.0.9.9.0.201.1026.4j4j1.9.0...0.0...1ac.1.rh40PUgux3A#hl=es&tbo=d&site=img&tbm=isch&sa=1&q=fe+publica&oq=fe+publica&gs_l=img.3..0l4j0i24l6.4579.6842.0.7020.10.5.0.5.5.0.158.523.1j4.5.0...0.0...1c.1.wt0J2hcLVF8&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&fp=dee8eea1c372403a&bpcl=39967673&biw=1024&bih=634 (noviembre 2013)

http://www.google.es/search?num=10&hl=es&site=img&tbm=isch&source=hp&biw=1024&bih=634&q=servicios+sociales&oq=servicios+sociales&gs_l=img.3..0l3.426.3056.0.3203.18.9.0.9.9.0.201.1026.4j4j1.9.0...0.0...1ac.1.rh40PUgux3A#hl=es&tbo=d&site=img&tbm=isch&sa=1&q=ingenieria+electronica&oq=INGENIERIA+EL&gs_l=img.3.1.0l10.101830.107488.2.109255.17.10.2.5.6.0.134.976.3j7.10.0...0.0...1c.1.6J1uQE7nHiQ&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&fp=dee8eea1c372403a&bpcl=39967673&biw=1024&bih=634 (noviembre 2013)

<http://www.google.es/imgres?q=CONTRATACION&num=10&hl=es&tbo=d&biw=1241&bih=606&tbm=isch&tbnid=nbmdwQC5JyMm4M:&imgrefurl=http://tasadeparo.com/como-realizar-la-contratacion-de-trabajadores.html&docid=n1xZ3tLO053G0M&imgurl=http://tasadeparo.com/wp-content/uploads/2012/07/contratacion-de-trabajadores.jpg&w=380&h=300&ei=wVzQUNLeJMzVsgbUqoHIDA&zoom=1&iact=hc&vpx=177&vpy=135&dur=330&hovh=200&hovw=253&tx=204&ty=137&sig=101135616938164107510&page=1&tbnh=141&tbnw=180&start=0&ndsp=18&ved=1t:429,r:1,s:0,i:105> (noviembre 2013)

http://www.google.es/search?num=10&hl=es&site=img&tbm=isch&source=hp&biw=1241&bih=606&q=ingeniero&oq=ingeniero&gs_l=img.3..0l10.2891.4115.0.4363.9.5.0.4.4.0.140.561.1j4.5.0...0.0...1ac.1.739FgZaFWIo(noviembre 2013)

7.- ANEXOS.

ANEXO 7.1

Artículo 25, de la Ley 7/1985, de 2 abril:

1. *El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.*

2. *El municipio ejercerá en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:*

- a) *Seguridad en lugares públicos.*
- b) *Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.*
- c) *Protección civil, prevención y extinción de incendios.*
- d) *Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística: promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas y conservación de caminos y vías rurales.*
- e) *Patrimonio histórico-artístico.*
- f) *Protección del medio ambiente.*
- g) *Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.*
- h) *Protección de la salubridad pública.*
- i) *Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.*
- j) *Cementerios y servicios funerarios.*
- k) *Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.*
- l) *Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza varía, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.*
- m) *Transporte público de viajeros.*
- n) *Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.*
- o) *Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria*

3. *Sólo la Ley determina las competencias municipales en las materias enunciadas en este artículo.*

Artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 abril:

- 1. *Los municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:*
 - a) *En todos los municipios:*
Alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza varia, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a

- los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.*
- b) En los Municipios con población superior a 5.00 habitantes, además:
Parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.*
 - c) En los Municipios con población superior a 20.000 habitantes, además:
Protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.*
 - d) En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes, además:
Transporte colectivo urbano de viajeros y protección del medio ambiente.*
- 2. Los Municipios podrán solicitar de la Comunidad Autónoma respectiva la dispensa de la obligación de prestar los servicios mínimos que les correspondan según lo dispuesto en el número anterior cuando, por sus características peculiares, resulte de imposible o muy difícil cumplimiento establecido y prestación de dichos servicios por el propio Ayuntamiento.*
- 3. La asistencia de las Diputaciones a los Municipios, prevista en el artículo 36, se dirigirá preferentemente al establecimiento y adecuada prestación de los servicios públicos mínimos, así como la garantía del desempeño en las Corporaciones municipales de las funciones Públicas a que se refiere el número 3 del artículo 92 de esta Ley.*

Artículo 27, de la Ley 7/1985, de 2 abril:

- 1. La Administración del Estado, de las Comunidades Autónomas y otras entidades locales podrán delegar en los Municipios el ejercicio de competencias en materias que afecten a sus intereses propios, siempre que con ello se mejore la eficacia de la gestión pública y se alcance una mayor participación ciudadana. La disposición o el acuerdo de delegación debe determinar el alcance, contenido, condiciones y duración de ésta, así como el control que se reserve la Administración delegante y los medios personales, materiales y económicos que ésta transfiera.*
- 2. En todo caso, la Administración delegante podrá, para dirigir y controlar el ejercicio de los servicios delegados, emanar instrucciones técnicas de carácter general y recabar, en cualquier momento, información sobre la gestión municipal, así como enviar comisionados y formular los requerimientos pertinentes para la subsanación de las deficiencias observadas. En caso de incumplimiento de las directrices, denegación de las informaciones solicitadas o inobservancia de los requerimientos formulados, la Administración delegante podrá revocar la delegación o*

ejecutar por sí misma la competencia delegada en sustitución del municipio. Los actos de éste podrán ser recurridos ante los órganos competentes de la Administración delegante.

- 3. La efectividad de la delegación requerirá su aceptación por el Municipio interesado, y, en su caso, la previa consulta e informe de la Comunidad Autónoma, salvo que por ley se imponga obligatoriamente, en cuyo caso habrá de ir acompañada necesariamente de la dotación o el incremento de medios económicos para desempeñarlos.*
- 4. Las competencias delegadas se ejercen con arreglo a la legislación del Estado o de las Comunidades Autónomas correspondientes o, en su caso, la reglamentación aprobada por la entidad local delegante.*

Artículo 28, de la Ley 7/1985, de 2 de abril:

Los municipios pueden realizar actividades complementarias de las propias de otras Administraciones públicas y, en particular, las relativas a la educación, la cultura, la promoción de la mujer, la vivienda, la sanidad y la protección del medio ambiente.

ANEXO 7.2:

Artículo 89, de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

El personal al servicio de las entidades locales estará integrado por funcionarios de carrera, contratados en régimen de derecho laboral y personal eventual que desempeña puestos de confianza o asesoramiento especial

Artículo 90, de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

- 1. Corresponde a cada Corporación local aprobar anualmente, a través del Presupuesto, la plantilla, que deberá comprender todo los puestos de trabajo reservados a funcionarios, personal laboral y eventual.*

Las plantillas deberán responder a los principios de racionalidad, economía y eficiencia y establecerse de acuerdo con la ordenación general de la economía, sin que los gastos de personal puedan rebasar los límites que se fijen con carácter general.

- 2. Las Corporaciones locales formarán la relación de todos los puestos de trabajo existentes en su organización, en los términos previstos en la legislación básica sobre función pública.*

Corresponde al Estado establecer las normas con arreglo a las cuales hayan de confeccionarse las relaciones de puestos de trabajo, la descripción de puestos de trabajo tipo y las condiciones requeridas para su creación, así como las normas básicas de la carrera administrativa, especialmente por lo que se refiere a la promoción de los funcionarios a niveles y grupos superiores.

3. *Las Corporaciones locales constituirán Registros de personal, coordinados con los de las demás Administraciones públicas, según las normas aprobadas por el Gobierno. Los datos inscritos en tal Registro determinarán las nóminas, a efectos de la debida justificación de todas las retribuciones.*

Artículo 91, de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

1. *Las Corporaciones locales formularán públicamente su oferta de empleo, ajustándose a los criterios fijados en la normativa básica estatal.*
2. *La selección de todo el personal, sea funcionario o laboral, debe realizarse de acuerdo con la oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición libre en los que se garanticen, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.*

ANEXO 7.3:

Artículo 8. *Concepto y clases de empleados públicos.*

1. *Son empleados públicos quienes desempeñan funciones retribuidas en las Administraciones Públicas al servicio de los intereses generales.*
2. *Los empleados público se clasifican en:*
 - a. *Funcionarios de carrera.*
 - b. *Funcionarios interinos.*
 - c. *Personal laboral, ya sea fijo, por tiempo indefinido o temporal.*
 - d. *Personal eventual.*

Artículo 9. *Funcionarios de carrera.*

1. *Son funcionarios de carrera quienes, en virtud de nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.*
2. *En todo caso, el ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas corresponden exclusivamente a los funcionarios públicos, en los términos que en la Ley de desarrollo de cada Administración Pública se establezca.*

Artículo 10. *Funcionarios interinos.*

1. *Son funcionarios interinos los que, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, son nombrados como tales para el desempeño de funciones propias de funcionarios de carrera, cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:*

- a. *La existencia de plazas vacantes cuando no sea posible su cobertura por funcionarios de carrera.*
 - b. *La sustitución transitoria de los titulares.*
 - c. *La ejecución de programas de carácter temporal.*
 - d. *El exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de seis meses, dentro de un periodo de doce meses.*
2. *La selección de funcionarios interinos habrá de realizarse mediante procedimientos ágiles que respetarán en todo caso los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.*
 3. *El cese de los funcionarios interinos se producirá, además de por las causas previstas en el artículo 63, cuando finalice la causa que dio lugar a su nombramiento.*
 4. *En el supuesto previsto en la letra a del apartado 1 de este artículo, las plazas vacantes desempeñadas por funcionarios interinos deberán incluirse en la oferta de empleo correspondiente al ejercicio en que se produce su nombramiento y, si no fuera posible, en la siguiente, salvo que se decida su amortización.*
 5. *A los funcionarios interinos les será aplicable, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera.*

Artículo 11. Personal laboral.

1. *Es personal laboral el que en virtud de contrato de trabajo formalizado por escrito, en cualquiera de las modalidades de contratación de personal previstas en la legislación laboral, presta servicios retribuidos por las Administraciones Públicas. En función de la duración del contrato éste podrá ser fijo, por tiempo indefinido o temporal.*
2. *Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto establecerán los criterios para la determinación de los puestos de trabajo que pueden ser desempeñados por personal laboral, respetando en todo caso lo establecido en el artículo 9.2.*

Artículo 12. Personal eventual.

1. *Es personal eventual el que, en virtud de nombramiento y con carácter no permanente, sólo realiza funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento especial, siendo retribuido con cargo a los créditos presupuestarios consignados para este fin.*
2. *Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto determinarán los órganos de gobierno de las Administraciones Públicas que podrán disponer de este tipo de personal. El número máximo se establecerá por los respectivos órganos de gobierno. Este número y las condiciones retributivas serán públicas.*

3. *El nombramiento y cese serán libres. El cese tendrá lugar, en todo caso, cuando se produzca el de la autoridad a la que se preste la función de confianza o asesoramiento.*
4. *La condición de personal eventual no podrá constituir mérito para el acceso a la Función Pública o para la promoción interna.*
5. *Al personal eventual le será aplicable, en lo que sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera.*

ANEXO 7.4:

Según la Ley 6/19 de 19 de abril de Policía Local y de coordinación de la Comunidad Local podemos decir que:

Artículo 3: *Los Cuerpos de Policía Local son institutos armados de naturaleza civil con estructura y organización jerarquizada bajo la superior autoridad y dependencia directa del Alcalde, sin perjuicio de las competencias atribuidas en materia de Policía Judicial a Magistrados. Jueces y miembros del Ministerio Fiscal, correspondiendo en cada entidad el mando inmediato y operativo al Jefe del Cuerpo, cuyo nombramiento recaerá en un funcionario de la mayor categoría profesional existente.*

En el ejercicio de sus funciones los miembros de los Cuerpos de Policía Local tendrán el carácter de agentes de la autoridad.

Artículo 4: *Los Cuerpos de Policía Local sólo podrán actuar en el ámbito territorial de su municipio, salvo en situaciones de emergencia y previo requerimiento de las autoridades competentes.*

En las citadas situaciones de emergencia, ajustarán su intervención a los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance, procurando, en todo caso, que estas actuaciones sean previamente conocidas y autorizadas por sus mandos inmediatos.

Artículo 5: *Prestación del servicio: El ejercicio de las competencias municipales derivadas de la prestación del servicio de seguridad pública será realizado de forma exclusiva y directa por los funcionarios de los Cuerpos de Policía Local, y en su caso por las personas a que se refiere el artículo 2 de esta Ley, sin que en ningún caso quepa la gestión indirecta o diferida del servicio.*

Artículo 6: *A los efectos de esta Ley se entiende por coordinación la determinación de los criterios necesarios para la mejor adecuación de la formación, organización, dotación y actuación de las Policías Locales al sistema y fines generales de la seguridad pública, dentro de los cometidos que tienen legalmente asignados, así como la fijación de los medios para homogeneizar las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, a fin de lograr una acción que mejore su profesionalidad y eficacia, tanto en sus acciones individuales como en las conjuntas, sin perjuicio de la autonomía municipal.*

Artículo 7: Las funciones de coordinación serán ejercidas por:

- a. El Consell de la Generalitat Valenciana.
- b. La Consellería competente en materia de policía.
- c. La Comisión de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana.

Sin perjuicio de los órganos citados, podrán constituirse cualesquiera otros con carácter asesor, de preparación o de ejecución de los trabajos que les encomienden aquéllos.

Artículo 8: Funciones:

Uno. Corresponde al Consell de la Generalitat el ejercicio de la coordinación de las Policías Locales, que comprende, entre otras, las siguientes funciones:

- a. *El establecimiento de una norma-marco sobre estructura, organización y funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local.*
- b. *La fijación reglamentaria de bases y criterios uniformes para la selección, formación, promoción y movilidad, de acuerdo con lo dispuesto en la [Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad](#).*
- c. *La regulación de sistemas de homogeneización y homologación de la uniformidad; equipos y medios técnicos de actuación, defensa, automoción, comunicaciones y demás recursos materiales, así como en materia de estadística y administración.*
- d. *El establecimiento de un marco retributivo básico que contemple su nivel de formación, dedicación, riesgo, particular penosidad y peligrosidad, régimen de incompatibilidades, la especificidad de sus horarios de trabajo y peculiar estructura, así como demás circunstancias que definen la función policial local.*
- e. *La organización de un sistema de intercomunicaciones policiales, que de la máxima eficacia en las actuaciones en materia de seguridad y prevención.*
- f. *La información y asesoramiento a las entidades locales en materia de Policía Local.*
- g. *La creación del marco en que habrá de desarrollarse el apoyo y colaboración interpolicial en materia de información, actuaciones conjuntas y prestaciones recíprocas de carácter temporal o extraordinario.*
- h. *Las demás que vengan establecidas en la Ley.*

Dos. Las anteriores funciones se ejercerán, en todo caso, con respeto a las competencias de las autoridades locales en materia de Policía Local.

Artículo 9: Competencias:

Uno. Las normas que se dicten en materia de coordinación de Policías Locales serán aprobadas por el Consell de la Generalitat previo informe de la

Comisión de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, como máximo órgano consultivo en esta materia.

Dos. La ejecución de las competencias en materia de coordinación de las Policías Locales que no supongan el ejercicio de la potestad reglamentaria se ejercerá por la Consellería competente en materia de Policía, que establecerá los medios de supervisión necesarios para garantizar la efectividad de la coordinación.

Artículo 10: *Los reglamentos de organización y funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local que se aprueben por las respectivas Corporaciones Locales deberán ajustarse a los criterios y contenidos mínimos de la norma-marco sobre estructura, organización y funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local, a que se refiere el apartado uno. a) del [artículo 8 de esta Ley](#).*

Artículo 11: *La Comisión de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana es el máximo órgano consultivo, deliberante y de participación en esta materia que se adscribe a la Consellería competente en la misma.*

Artículo 12: Composición:

Uno. La Comisión de Coordinación estará integrada por los siguientes miembros:

- a. Presidente. El Conseller competente en materia de Policía.*
- b. Vicepresidente: El Director general competente en materia de Policía.*
- c. Veinticuatro Vocales, de los cuales serán:*
 - o Seis en representación de la Administración Autonómica Valenciana, designados por el Conseller competente en materia de Policía Local.*
 - o Ocho Alcaldes elegidos y nombrados por las asociaciones más representativas de municipios en el ámbito de la Comunidad Valenciana, atendiendo a criterios de población y distribución geográfica.*
 - o Ocho representantes designados por los Sindicatos más representativos en su ámbito dentro del territorio de la Comunidad Valenciana.*
 - o Dos jefes de los Cuerpos de la Policía Local nombrados por el Conseller competente en materia de Policía.*
- d. Secretario: Un funcionario del grupo A, con destino en la Consellería competente en materia de Policía y nombrado por su responsable, que actuará a su vez como asesor de la Comisión de Coordinación actuando con voz pero sin voto.*

Dos. El mandato de los vocales representantes de los municipios y de las organizaciones sindicales coincidirá con las fechas de terminación de los respectivos procesos electorales, debiendo ser designados después de cada proceso electoral en función de sus resultados dentro del plazo que se determine reglamentariamente.

Tres. Los Alcaldes podrán delegar sus funciones en cualquier concejal de su ayuntamiento.

Artículo 13: *La Comisión se reunirá preceptivamente una vez al año para elevar al Consell de la Generalitat la memoria de las actividades de coordinación realizadas durante el ejercicio, y cuantas veces lo requiera el cumplimiento de sus cometidos, previa convocatoria de su presidente por propia iniciativa, o a petición expresa de un tercio de sus miembros.*

Artículo 14: Son funciones de la Comisión de Coordinación:

- a. *Informar todos los proyectos de Ley, Reglamentos y cualesquiera otras disposiciones relacionadas con las Policías Locales que se elaboren por los diversos órganos de la Administración Autonómica, as como cuantas disposiciones sobre Policía Local se establezcan por los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana.*
- b. *Proponer a los órganos competentes de las diversas administraciones públicas la adopción de cuantas medidas considere convenientes para la mejora de los servicios de las Policías Locales, y para la homogeneización de sus medios técnicos.*
- c. *Conocer de la programación de los cursos y demás actividades de formación de las Policías Locales que se realicen.*
- d. *Proponer planes de actuación conjunta entre diversos Cuerpos de Policía Local en supuestos de concurrencia de personas y acontecimientos que rebasen las circunstancias habituales, para su presentación a los ayuntamientos que lo hubiesen solicitado.*
- e. *Ejercer las funciones de mediación y arbitraje en los conflictos colectivos de carácter profesional de los Cuerpos de Policía Local cuando lo soliciten de común acuerdo el Ayuntamiento afectado y la junta o delegados de personal.*
- f. *Cuantas otras funciones le atribuyan las disposiciones vigentes.*

Artículo 15: Gabinete Técnico:

Uno. El Gabinete Técnico es el órgano adscrito a la Consellería competente en materia de Policía que intervendrá preceptivamente en la realización de los trabajos de documentación, preparación, asesoramiento, propuesta y demás actividades que se le encomienden por la Comisión de Coordinación, de acuerdo con lo dispuesto en el último párrafo del [artículo 7 de esta Ley](#).

Dos. Su composición y régimen de funcionamiento se determinará por orden del Conseller competente en materia de Policía, a quien corresponde la facultad de nombramiento y cese de sus miembros.

Artículo 46: Disposiciones estatutarias comunes:

Uno. Son de aplicación a los Cuerpos de Policía Local los principios básicos de actuación y las disposiciones estatutarias comunes establecidos en la [Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad](#).

Dos. En lo no previsto en la [mencionada Ley](#), tendrán los mismos derechos y obligaciones que el resto del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Artículo 47: Los derechos de los miembros de los Cuerpos de Policía Local son los recogidos en la [Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad](#), así como los establecidos con carácter general para los funcionarios de Administración Local, con las particularidades contempladas en la presente Ley y, en particular, los siguientes:

- a. A una remuneración justa y adecuada, que contemple su nivel de formación, régimen de incompatibilidades, dedicación y el riesgo que comporta su misión, así como la especificidad de sus horarios de trabajo y peculiar estructura.
- b. A una adecuada formación y perfeccionamiento, y a la promoción profesional.
- c. A una jornada de trabajo adaptada a las peculiaridades de la función policial.
- d. A unas adecuadas prestaciones de Seguridad Social.
- e. A obtener información y participar en las cuestiones de personal a través de sus representantes sindicales.
- f. A las recompensas y premios que se establezcan reglamentariamente.
- g. A la asistencia y defensa letrada en los supuestos y con las condiciones que se determinen reglamentariamente.
- h. A no ser discriminado por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- i. Al vestuario y equipo adecuado al puesto de trabajo que desempeñen.
- j. A la información y participación en temas profesionales, con las limitaciones derivadas de la función policial. A la representación y negociación colectiva, de acuerdo con la legislación vigente
- k. A la prestación del servicio en condiciones adecuadas.
- l. A una adecuada carrera profesional en la forma que legalmente se determine.
- m. A una adecuada protección de la salud física y psíquica.
- n. Los demás que se establezcan en las leyes, disposiciones reglamentarias de desarrollo o se deriven de los anteriores.

Artículo 48: Los funcionarios de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana tienen los deberes establecidos para los funcionarios de la Administración Local, así como los que se derivan de los principios básicos de actuación en el ejercicio de sus funciones, contenidos en la [Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad](#) y, de forma particular, los siguientes:

- a. Jurar o prometer la [Constitución](#) y el [Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana](#).
- b. Velar por el cumplimiento de la [Constitución](#), el [Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana](#) y del ordenamiento jurídico.
- c. Actuar en el cumplimiento de sus funciones con absoluta neutralidad e imparcialidad, y en consecuencia sin discriminación por razón de raza,

- sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.*
- d. Actuar con integridad y dignidad inherentes al ejercicio de su función, absteniéndose de todo acto de corrupción y oponiéndose a éstos resueltamente.*
 - e. Impedir y no ejercitar ningún tipo de práctica abusiva, entañe o no, violencia física o moral.*
 - f. Guardar el debido secreto en los asuntos del servicio que se les encomiende, así como de la identidad de los denunciantes.*
 - g. Obedecer y ejecutar las órdenes que reciban de sus superiores jerárquicos, siempre que no constituyan un ilícito penal o fueran contrarios al ordenamiento jurídico.*
 - h. Llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo y lugar, estando o no de servicio, en defensa de la legalidad y de la seguridad ciudadana.*
 - i. Presentarse en todo momento en perfecto estado de uniformidad y aseo personal, salvo causa justificada.*
 - j. Conservar adecuadamente los elementos materiales necesarios para el ejercicio de la función policial.*
 - k. La puntualidad y el cumplimiento integro de la jornada de trabajo.*
 - l. Observar, en todo momento, una conducta de máximo decoro y probidad, ajustada a la dignidad de la profesión, tratando con esmerada educación al ciudadano.*
 - m. Intervenir en evitación de cualquier tipo de delito o falta.*
 - n. Prestar apoyo a sus compañeros y a los demás miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando sean requeridos o fuera necesaria su intervención.*
 - o. Informar de sus derechos a los detenidos, comunicándoles, con la suficiente claridad, los motivos de la detención.*
 - p. Asumir en las condiciones que se determinen la iniciativa, responsabilidad y mando en la prestación del servicio.*
 - q. Utilizar el arma sólo en los casos y en la forma prevista en las leyes, de acuerdo con los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.*
 - r. Efectuar las solicitudes o reclamaciones relacionadas con el servicio utilizando los cauces reglamentarios.*
 - s. Incorporarse al servicio y abstenerse durante su prestación de ingerir bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas, de acuerdo con la legislación vigente.*
 - t. Mantener en el servicio una actitud de activa vigilancia, informando a los superiores de las incidencias que se produzcan.*
 - u. Saludar a las Autoridades Locales, Autonómicas, Estatales, y mandos de la Policía Local, y a sus símbolos e himnos en actos oficiales, así como a cualquier ciudadano al que se dirijan, siempre que no tengan asignadas otras funciones que lo impidan.*
 - v. Los demás que se establezcan en las leyes, disposiciones reglamentarias de desarrollo o se deriven de los anteriores.*

ANEXO 7.5:

Ley 2/86 de 13 de marzo, fuerzas y cuerpos de seguridad destacamos los siguientes artículos:

Artículo 1:

1. *La Seguridad Pública es competencia exclusiva del estado. Su mantenimiento corresponde al Gobierno de la nación.*
2. *Las Comunidades Autónomas participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos que establezcan los respectivos estatutos y en el marco de esta Ley.*
3. *Las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos establecidos en la [Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local](#) y en el marco de esta Ley.*
4. *El mantenimiento de la Seguridad Pública se ejercerá por las distintas Administraciones Públicas a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.*

Artículo 2: Son Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:

- a. *Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado dependientes del Gobierno de la nación.*
- b. *Los Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas.*
- c. *Los Cuerpos de Policía dependientes de las Corporaciones Locales.*

Artículo 3: *Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ajustarán su actuación al principio de cooperación recíproca y su coordinación se efectuará a través de los órganos que a tal efecto establece ésta Ley.*

Artículo 4:

1. *Todos tienen el deber de prestar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad el auxilio necesario en la investigación y persecución de los delitos en los términos previstos legalmente.*
2. *Las personas y entidades que ejerzan funciones de vigilancia, seguridad o custodia referidas a personal y bienes o servicios de titularidad pública o privada tienen especial obligación de auxiliar o colaborar en todo momento con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.*

Artículo 5: *Son principios básicos de actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad los siguientes:*

1. *Adecuación al Ordenamiento Jurídico, especialmente:*
 - a. *Ejercer su función con absoluto respeto a la [Constitución](#) y al resto del Ordenamiento Jurídico.*
 - b. *Actuar, en el cumplimiento de sus funciones, con absoluta neutralidad política e imparcialidad y, en consecuencia, sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión.*

- c. *Actuar con integridad y dignidad. En particular, deberán abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a él resueltamente.*
- d. *Sujetarse en su actuación profesional, a los principios de jerarquía y subordinación. En ningún caso, la obediencia debida podrá amparar órdenes que entrañen la ejecución de actos que manifiestamente constituyan delito o sean contrarios a la [Constitución](#) o a las Leyes.*
- e. *Colaborar con la Administración de Justicia y auxiliarla en los términos establecidos en la Ley.*

2. *Relaciones con la comunidad. Singularmente:*

- a. *Impedir, en el ejercicio de su actuación profesional, cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral.*
- b. *Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, a quienes procurarán auxiliar y proteger, siempre que las circunstancias lo aconsejen o fueren requeridos para ello. En todas sus intervenciones, proporcionarán información cumplida, y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de las mismas.*
- c. *En el ejercicio de sus funciones deberán actuar con la decisión necesaria, sin demora cuando de ello dependa evitar un daño grave, inmediato e irreparable; rigiéndose al hacerlo por los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.*
- d. *Solamente deberán utilizar las armas en las situaciones en que exista un riesgo racionalmente grave para su vida, su integridad física o las de terceras personas, o en aquellas circunstancias que puedan suponer un grave riesgo para la seguridad ciudadana y de conformidad con los principios a que se refiere el apartado anterior.*

3. *Tratamiento de detenidos, especialmente:*

- a. *Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberán identificarse debidamente como tales en el momento de efectuar una detención.*
- b. *Velarán por la vida e integridad física de las personas a quienes detuvieren o que se encuentren bajo su custodia y respetarán el honor y la dignidad de las personas.*
- c. *Darán cumplimiento y observarán con la debida diligencia los trámites, plazos y requisitos exigidos por el Ordenamiento Jurídico, cuando se proceda a la detención de una persona.*

4. *Dedicación profesional, deberán llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo y lugar, se hallaren o no de servicio, en defensa de la Ley y de la seguridad ciudadana.*

5. *Secreto profesional, deberán guardar riguroso secreto respecto a todas las informaciones que conozcan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones. No estarán obligados a revelar las fuentes de información salvo que el ejercicio de sus funciones o las disposiciones de la Ley les impongan actuar de otra manera.*

6. *Responsabilidad, son responsables personal y directamente por los actos que en su actuación profesional llevaren a cabo, infringiendo o vulnerando las normas legales, así como las reglamentarias que rijan su profesión y los principios enunciados anteriormente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial que pueda corresponderá a las Administraciones Públicas por las mismas.*

Artículo 6:

1. *Los Poderes Públicos promoverán las condiciones más favorables para una adecuada promoción profesional, social y humana de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de acuerdo con los principios de objetividad, igualdad de oportunidades, mérito y capacidad.*

2. *La formación y perfeccionamiento de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se adecuará a los principios señalados en el artículo 5.*

Y se ajustarán a los siguientes criterios:

- a. *Tendrá carácter profesional y permanente.*
 - b. *Los estudios que se cursen en los centros de enseñanza dependientes de las diferentes Administraciones Públicas podrán ser objeto de convalidación por el Ministerio de Educación y Ciencia, que a tal fin tendrá en cuenta las titulaciones exigidas para el acceso a cada uno de ellos y la naturaleza y duración de dichos estudios.*
 - c. *Para impartir las enseñanzas y cursos referidos se promoverá la colaboración institucional de la universidad, el Poder Judicial, el Ministerio Fiscal, las Fuerzas Armadas y de otras instituciones, centros o establecimientos que específicamente interesen a los referidos fines docentes.*
3. *Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberán jurar o prometer acatamiento a la Constitución como norma fundamental del Estado.*

4. Tendrán derecho a una remuneración justa que contemple su nivel de formación, régimen de incompatibilidades, movilidad por razones de servicio, dedicación el riesgo que comporta su misión, así como la especificidad de los horarios de trabajo y su peculiar estructura.

5. Reglamentariamente se determinará su régimen de horario de servicio que se adaptará a las peculiares características de la función policial.

6. Los puestos de servicio en las respectivas categorías se proveerán conforme a los principios de mérito, capacidad y antigüedad, a tenor de lo dispuesto en la correspondiente reglamentación.

7. La pertenencia a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad es causa de incompatibilidad para el desempeño de cualquier otra actividad pública o privada, salvo aquellas actividades exceptuadas de la legislación sobre incompatibilidades.

8. Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad no podrán ejercer en ningún caso el derecho de huelga, ni acciones substitutivas del mismo o concertadas con el fin de alterar el normal funcionamiento de los servicios.

9. El régimen disciplinario, sin perjuicio de la observancia de las debidas garantías, estará inspirado en unos principios acordes en la misión fundamental la Constitución les atribuye y con la estructura y organización jerarquizada y disciplinada propias de los mismos.

Artículo 7:

1. En el ejercicio de sus funciones, los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tendrán a todos los efectos legales el carácter de agentes de la autoridad.

2. Cuando se cometa delito de atentado, empleando en su ejecución armas de fuego, explosivos u otros medios de agresión de análoga peligrosidad, que puedan poner en peligro grave la integridad física de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, tendrán al efecto de su protección penal la consideración de autoridad.

3. La Guardia Civil solo tendrá consideración de Fuerza Armada en el cumplimiento de las misiones de carácter militar que se le encomienden, de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico.

Artículo 8:

1. La Jurisdicción Ordinaria será la competente para conocer de los delitos que se cometan contra miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como de los cometidos por estos en el ejercicio de sus funciones.

Iniciadas unas actuaciones por los jueces de instrucción, cuando estos entiendan que existen indicios racionales de criminalidad por la conducta de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, suspenderán sus actuaciones y las remitirán a la Audiencia Provincial correspondiente, que será la competente para seguir la instrucción, ordenar, en su caso, el procesamiento y dictar el fallo que corresponda. (Párrafo declarado inconstitucional por STC 55/1990, de 28 de Marzo).

Cuando el hecho fuese constitutivo de falta, los jueces de instrucción serán competentes para la instrucción y el fallo, de conformidad con las normas de la [Ley de Enjuiciamiento Criminal](#).

Se exceptúa en lo dispuesto en los párrafos anteriores los supuestos en que sea competente la jurisdicción militar.

2. El cumplimiento de la prisión preventiva y de las penas privativas de libertad por los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se realizarán en establecimientos penitenciarios ordinarios, con separación del resto de detenidos o presos.

3. La iniciación de procedimiento penal contra miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, no impedirá la incoación y tramitación de expedientes gubernativos o disciplinarios por los mismos hechos. No obstante, la resolución definitiva del expediente solo podrá producirse cuando la sentencia recaída en el ámbito penal sea firme, y la declaración de hechos probados vinculará a la administración.

Las medidas cautelares que puedan adoptarse en estos supuestos podrán prolongarse hasta que recaiga resolución definitiva en el procedimiento judicial, en cuanto a la suspensión de sueldo en que se estará a lo dispuesto en la Legislación General de Funcionarios.

Artículo 11:

1. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tienen como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana mediante el desempeño de las siguientes funciones:

- a. Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.*
- b. Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.*
- c. Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicos que lo requieran.*
- d. Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.*
- e. Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.*
- f. Prevenir la comisión de actos delictivos.*
- g. Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a*

disposición del juez o tribunal competente y elaborar los informes técnicos y periciales procedentes.

- h. Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la Seguridad Pública, y estudiar, planificar y ejecutar los métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.*
- i. Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofe, o calamidad pública, en los términos que se establezcan en la legislación de protección civil.*

2. Las funciones señaladas en el párrafo anterior serán ejercidas con arreglo a la siguiente distribución territorial de competencias:

- a. Corresponde al Cuerpo Nacional de Policía ejercitar dichas funciones en las capitales de provincia y en los términos municipales y núcleos urbanos que el Gobierno determine.*
- b. La Guardia Civil las ejercerá en el resto del territorio nacional y sumar territorial.*

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, los miembros del Cuerpo Nacional de Policía podrán ejercer las funciones de investigación y las de coordinación de los datos a que se refieren los apartados G) y H) del número 1 de este artículo, en todo el territorio nacional.

La Guardia Civil, para el desempeño de sus competencias propias, podrá asimismo realizar las investigaciones procedentes en todo el territorio nacional, cuando ello fuere preciso.

En todo caso de actuación fuera de su ámbito territorial, los miembros de cada cuerpo deberán dar cuenta al otro de las mismas.

4. Sin perjuicio de la distribución de competencias del apartado 2 de este artículo, ambos cuerpos deberán actuar fuera de su ámbito competencial por mandato judicial o del Ministerio Fiscal o, en casos excepcionales, cuando lo requiera la debida eficacia en su actuación; en ambos supuestos deberán comunicarlo de inmediato al Gobernador Civil y a los mandos con competencia territorial o material; el Gobernador Civil podrá ordenar la continuación de las actuaciones o, por el contrario, el pase de las mismas al cuerpo competente, salvo cuando estuvieren actuando por Mandato Judicial o del Ministerio Fiscal.

5. En caso de conflicto de competencias, ya sea positivo o negativo, se hará cargo del servicio el cuerpo que haya realizado las primeras actuaciones, hasta que se resuelva lo procedente por el Gobernador Civil o las instancias superiores del Ministerio del Interior, sin perjuicio de lo dispuesto para la Policía Judicial.

6. Al objeto de conseguir la óptima utilización de los medios disponibles y la racional distribución de efectivos, el Ministerio del Interior podrá ordenar que cualesquiera de los cuerpos asuma, en zonas o núcleos determinados, todas o algunas de las funciones exclusivas asignadas al otro cuerpo.

Artículo 12:

1. Además de las funciones comunes establecidas en el [artículo anterior](#), se establece la siguiente distribución material de competencias:

a. Serán ejercidas por el Cuerpo Nacional de Policía:

1. La expedición del Documento Nacional de Identidad y de los pasaportes.
2. El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.
3. Las previstas en la legislación sobre extranjería, refugio y asilo, extradición, expulsión, emigración e inmigración.
4. La vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en materia de juego.
5. La investigación y persecución de los delitos relacionados con la droga.
6. Colaborar y prestar auxilio a las policías de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales sobre las Leyes, bajo la superior dirección del Ministerio del Interior.
7. El control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación, de su personal, medios y actuaciones.
8. Aquellas otras que le atribuya la legislación vigente.

b. Serán ejercidas por la Guardia Civil:

1. Las derivadas de la legislación vigente sobre armas y explosivos.
2. El resguardo fiscal del Estado y las actuaciones encaminadas a evitar y perseguir el contrabando.
3. La vigilancia del tráfico, tránsito y transporte en las vías públicas interurbanas.
4. La custodia de vías de comunicación terrestre, costas, fronteras, puertos, aeropuertos y centros e instalaciones que por su interés lo requieran.
5. Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y medio ambiente, de los recursos hidráulicas, así como de la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza.
6. La conducción interurbana de presos y detenidos.
7. Aquellas otras que le atribuye la legislación vigente.

2. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado están obligadas a la cooperación recíproca en el desempeño de sus competencias respectivas.

3. Las dependencias del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil actuarán recíprocamente como oficinas para la recepción y tramitación de los documentos dirigidos a las autoridades de cualquiera de los dos institutos.

Artículo 51:

1. Los municipios podrán crear cuerpos de policía propios, de acuerdo con lo previsto en la presente ley, en la [Ley de Bases de Régimen Local](#) y en la legislación autonómica.

2. En los municipios donde no exista policía municipal, los cometidos de ésta serán ejercidos por el personal que desempeñe funciones de custodia y vigilancia de bienes, servicios e instalaciones, con la denominación de guardas, vigilantes, agentes, alguaciles o análogos.

3. Dichos cuerpos sólo podrán actuar en el ámbito territorial del municipio respectivo, salvo en situaciones de emergencia y previo requerimiento de las autoridades competentes.

No obstante, cuando ejerzan funciones de protección de autoridades de las corporaciones locales, podrán actuar fuera del término municipal respectivo, con autorización del Ministerio del Interior o de la correspondiente autoridad de la comunidad autónoma que cuente con cuerpo de policía autonómica, cuando desarrollen íntegramente esas actuaciones en el ámbito territorial de dicha comunidad autónoma.

Artículo 52:

1. Los Cuerpos de Policía Local son institutos armados, de naturaleza civil con estructura y organización jerarquizada, rigiéndose, en cuanto a su régimen estatutario, por los principios generales de los [Capítulos II y III del Título I](#) y por la [sección cuarta del Capítulo IV del Título II de la presente Ley](#), con adecuación que exija la dependencia de la administración correspondiente, las disposiciones dictadas al respecto por las Comunidades Autónomas y los reglamentos específicos para cada cuerpo y demás normas dictadas por los correspondientes ayuntamientos.. Por lo que respecta al ejercicio de los derechos sindicales, y en atención a la especificidad de las funciones de dichos cuerpos, les será de aplicación la Ley que se dicte en cumplimiento de lo establecido en la [disposición adicional segunda, apartado 2, de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical](#).

3. Será también de aplicación a los miembros de dichos Cuerpos lo dispuesto, respecto a los cuerpos de policía de las Comunidades Autónomas, en el [artículo 41.3 de la presente Ley](#); si bien la facultad que en el mismo se atribuye a las juntas de seguridad corresponderá al Gobernador Civil respectivo.

Artículo 53:

1. Los Cuerpos de Policía Local deberán ejercer las siguientes funciones:

- a. Proteger a las autoridades de las corporaciones locales, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones.
- b. Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
- c. Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.

- d. *Policía administrativa, en lo relativo a las ordenanzas, bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.*
- e. *Participar en las funciones de policía judicial, en la forma establecida en el [artículo 29.2 de esta Ley](#).*
- f. *La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de protección civil.*
- g. *Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.*
- h. *Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la policía de las Comunidades Autónomas la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.*
- i. *Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.*

2. Las actuaciones que practiquen los cuerpos de policía local en el ejercicio de las funciones previstas en los apartados c y g precedentes deberán ser comunicadas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado competentes.

3. En los municipios de gran población podrán crearse, por el Pleno de la Corporación, Cuerpos de funcionarios para el ejercicio exclusivo de las funciones previstas en el párrafo b del apartado 1. Dichos funcionarios no se integrarán en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y en el ejercicio de esas funciones tendrán la consideración de agentes de la autoridad, subordinados a los miembros de los respectivos Cuerpos de Policía Local.

Los funcionarios integrantes de los Cuerpos referidos en el párrafo anterior se regirán por las normas contenidas en la [Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública](#), y las demás normas que se dicten en desarrollo y aplicación de la misma.

Artículo 54:

1. En los municipios que tengan cuerpo de policía propio, podrá constituirse una junta local de seguridad, que será el órgano competente para establecer las formas y procedimientos de colaboración entre los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en su ámbito territorial.

2. La constitución de dichas juntas y su composición se determinará reglamentariamente.

La presidencia corresponderá al alcalde, salvo que concurriera a sus sesiones el gobernador civil de la provincia, en cuyo caso, la presidencia será compartida con este.

ANEXO 7.6:

Por último, destacaremos el capítulo V del Decreto 19/2003 de 4 de marzo del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Norma-Marco sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana.

Artículo 18: *Los derechos de los miembros de los Cuerpos de Policía Local son los recogidos en la [Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo](#), en el [artículo 47 de la Ley 6/1999, de 19 de abril, de la Generalitat, de Policías Locales y de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana](#), así como los establecidos con carácter general para los funcionarios de la administración Local, con las particularidades contempladas en la presente Norma-Marco.*

En el marco descrito en el párrafo anterior, los miembros de los Cuerpos de Policía Local tendrán los siguientes derechos:

- a. A una remuneración justa y adecuada, que contemple su nivel de formación, régimen de incompatibilidades, dedicación y riesgo que comporta su misión, así como la especificidad de sus horarios de trabajo y peculiar estructura, de acuerdo con lo establecido en el [artículo 20 de esta Norma](#).*
- b. A recibir formación y perfeccionamiento en el ejercicio de sus funciones, garantizándose para su materialización en cómputo anual 40 horas dentro de la jornada laboral.*
- c. A la promoción profesional, de acuerdo con los principios de objetividad, igualdad de oportunidades, mérito y capacidad.*
- d. A una jornada de trabajo adaptada a las peculiaridades de la función policial, procurando respetar, con equidad, la mitad de los descansos de fin de semana y festivos. Asimismo, se facilitará el conocimiento de la jornada de trabajo, turnos y festivos mediante cuadrantes confeccionados con un mes de antelación a su aplicación, sin perjuicio de las modificaciones urgentes que requieran las circunstancias del servicio.*
- e. A las prestaciones de Seguridad Social, de acuerdo con su legislación específica.*
- f. A obtener información y participar en las cuestiones de personal a través de sus representantes sindicales.*
- g. A las recompensas y premios que se establezcan reglamentariamente, debiendo constar los mismos en los expedientes personales.*
- h. Derecho a asistencia y defensa letrada cuando sea exigida responsabilidad con motivo de actos derivados del desempeño de las funciones que tengan encomendadas.*

En sus comparecencias ante la Autoridad Judicial por razón de actos de servicio, los miembros de las Policías Locales deberán ser asistidos por un Letrado de los Servicios Municipales o al servicio del Ayuntamiento, en aquellos casos en que lo decida la propia Corporación o lo soliciten los policías objeto de la comparecencia.

- i. A no ser discriminado por su afiliación a partidos políticos, sindicatos, asociaciones profesionales o de otra índole.
- j. Al vestuario y equipo adecuado al puesto de trabajo que desempeñen, que deberá ser proporcionado por el Ayuntamiento.
- k. A la información y participación en temas profesionales, con las limitaciones que la función policial requiere, y la seguridad y reserva que el servicio imponga.
- l. A prestar el servicio en las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo adecuadas.
- m. A la representación y negociación colectiva, que se ejercerá de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.
- n. A que les sea facilitada la renovación de los permisos de conducir exigidos por la profesión.
- o. A la prestación del servicio en condiciones dignas.
- p. Permiso por el tiempo necesario, para concurrir a pruebas selectivas para el ingreso en cualquier Administración Pública, a exámenes finales y demás pruebas definitivas de aptitud y evaluación en centros oficiales, aunque la realización del ejercicio sea compatible con la jornada laboral.
- q. A una adecuada carrera profesional en la forma que legalmente se determine.
- r. A una adecuada protección de la salud física y psíquica.
- s. Los demás que se establezcan en las leyes, disposiciones reglamentarias de desarrollo o se deriven de los anteriores.

Artículo 19: Además de los correspondientes a su condición de funcionarios al servicio de la administración Local, los miembros de las Policías Locales tendrán los deberes derivados de los principios básicos de actuación contenidos en la [Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo](#), y, en particular, los siguientes:

- a. Jurar o prometer la [Constitución](#), el [Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana](#) y el ordenamiento jurídico vigente.
- b. Velar por el cumplimiento de la [Constitución](#), del [Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana](#) y del ordenamiento jurídico.
- c. Actuar en el cumplimiento de sus funciones con absoluta neutralidad e imparcialidad, sin discriminación por razón de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- d. Actuar con integridad y dignidad, absteniéndose de todo acto de corrupción y oponiéndose a éstos resueltamente.
- e. Impedir y no ejercitar ningún tipo de práctica abusiva, entrañe o no violencia física o moral.
- f. Guardar el debido secreto en los asuntos del servicio que se les encomiende, así como de la identidad de los denunciantes.
- g. Obedecer y ejecutar las órdenes que reciban de sus superiores jerárquicos, siempre que no constituyan un ilícito penal o fueran contrarias al ordenamiento jurídico, debiendo dar parte al superior jerárquico de quien emane la orden, en caso de duda.
- h. Llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo y lugar, estando o no de servicio, en defensa de la legalidad y de la seguridad ciudadana.

- i. *Presentarse en todo momento en perfecto estado de uniformidad y aseo personal, salvo causa justificada.*
- j. *Conservar adecuadamente tanto el vestuario como los equipos que les fueren entregados o encomendados para su uso o custodia, no pudiendo utilizar el uniforme fuera de la ejecución de los servicios encomendados.*
- k. *Presentarse con puntualidad y cumplir íntegramente su jornada de trabajo, sin abandonar el servicio hasta ser relevados.*
- l. *Observar una conducta de máximo decoro y probidad, ajustada a la dignidad de la profesión, tratando con esmerada educación al ciudadano.*
- m. *Intervenir para evitar cualquier tipo de delito o falta.*
- n. *Prestar apoyo a sus compañeros y a los demás miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cuando sean requeridos o fuera necesaria su intervención.*
- o. *Informar de sus derechos a los detenidos, comunicándoles, con la suficiente claridad, los motivos de la detención.*
- p. *Asumir, por parte del funcionario de mayor categoría, la iniciativa, responsabilidad y mando en la realización de los servicios. En caso de igualdad de categoría, prevalecerá la antigüedad, excepto si la autoridad o mando competente efectúa designación expresa.*
- q. *Utilizar el arma sólo en los casos y en la forma prevista en las leyes, teniendo siempre presentes los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.*
- r. *Efectuar las solicitudes o reclamaciones utilizando los cauces reglamentarios.*
- s. *Incorporarse al servicio y no consumir bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas. A los anteriores efectos, cuando se den signos que evidencien el incumplimiento del anterior deber, vendrán obligados a someterse, con las garantías establecidas en la legislación sobre seguridad vial, a las oportunas pruebas para la detección de dichas sustancias, no debiendo, en ningún caso, sobrepasar la tasa de alcohol establecida para vehículos de servicio de urgencia.*
- t. *Mantener en el servicio una actitud de activa vigilancia, prestando atención a cuantas incidencias observen, especialmente las que afecten a los servicios públicos y conservación de bienes municipales.*
- u. *Informar a sus superiores de cualquier incidencia en el servicio, reflejando fielmente los hechos y aportando cuantos datos objetivos sean precisos para la debida comprensión de los mismos.*
- v. *Saludar a las autoridades locales, autonómicas, estatales y mandos de la Policía Local, y a sus símbolos e himnos en actos oficiales, así como a cualquier ciudadano al que se dirijan.*

El saludo se realizará llevando la mano derecha extendida, con los dedos juntos y la palma hacia abajo, hasta el botón de la gorra o prenda de cabeza.

- x. *Asistir, dentro de su jornada laboral, a los cursos de formación y reciclaje que acuerde la corporación.*

y. Los demás que se establezcan en las leyes, disposiciones reglamentarias de desarrollo o se deriven de las anteriores.

ANEXO 7.7:

Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público:

CAPÍTULO 1. OBJETO Y ÀMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY.

Artículo 1. Objeto y finalidad.

La presente Ley tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

Es igualmente objeto de esta Ley la regulación del régimen jurídico aplicable a los efectos, cumplimiento y extinción de los contratos administrativos, en atención a los fines institucionales de carácter público que a través de los mismos se tratan de realizar.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Son contratos del sector público y, en consecuencia, están sometidos a la presente Ley en la forma y términos previstos en la misma, los contratos onerosos, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que celebren los entes, organismos y entidades enumerados en el [artículo 3](#).

2. Están también sujetos a la presente Ley, en los términos que en ella se señalan, los contratos subvencionados por los entes, organismos y entidades del sector público que celebren otras personas físicas o jurídicas en los supuestos previstos en el [artículo 17](#), así como los contratos de obras que celebren los concesionarios de obras públicas en los casos del [artículo 274](#).

3. La aplicación de esta Ley a los contratos que celebren las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración Local, o los organismos dependientes de las mismas, así como a los contratos subvencionados por cualquiera de estas entidades, se efectuará en los términos previstos en la [disposición final](#)

Artículo 3. Ámbito subjetivo.

1. A los efectos de esta Ley, se considera que forman parte del sector público los siguientes entes, organismos y entidades:

- a. *La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local.*
- b. *Las entidades gestoras y los servicios comunes de la Seguridad Social.*
- c. *Los organismos autónomos, las entidades públicas empresariales, las Universidades Públicas, las Agencias Estatales y cualesquiera entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas a un sujeto que pertenezca al sector público o dependientes del mismo, incluyendo aquellas que, con independencia funcional o con una especial autonomía reconocida por la Ley, tengan atribuidas funciones de regulación o control de carácter externo sobre un determinado sector o actividad.*
- d. *Las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta, de entidades de las mencionadas en las letras a a f del presente apartado sea superior al 50 %.*
- e. *Los consorcios dotados de personalidad jurídica propia a los que se refieren el [artículo 6.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#), y la legislación de régimen local.*
- f. *Las fundaciones que se constituyan con una aportación mayoritaria, directa o indirecta, de una o varias entidades integradas en el sector público, o cuyo patrimonio fundacional, con un carácter de permanencia, esté formado en más de un 50 % por bienes o derechos aportados o cedidos por las referidas entidades.*
- g. *Las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.*
- h. *Cualesquiera entes, organismos o entidades con personalidad jurídica propia, que hayan sido creados específicamente para satisfacer necesidades de interés general que no tengan carácter industrial o mercantil, siempre que uno o varios sujetos pertenecientes al sector público financien mayoritariamente su actividad, controlen su gestión, o nombren a más de la mitad de los miembros de su órgano de administración, dirección o vigilancia.*
- i. *Las asociaciones constituidas por los entes, organismos y entidades mencionados en las letras anteriores.*

2. *Dentro del sector público, y a los efectos de esta Ley, tendrán la consideración de Administraciones Públicas los siguientes entes, organismos y entidades:*

- a. *Los mencionados en las letras a y b del apartado anterior.*
- b. *Los Organismos autónomos.*
- c. *Las Universidades Públicas.*
- d. *Las entidades de derecho público que, con independencia funcional o con una especial autonomía reconocida por la Ley, tengan atribuidas funciones de regulación o control de carácter externo sobre un determinado sector o actividad, y*
- e. *Las entidades de derecho público vinculadas a una o varias Administraciones Públicas o dependientes de las mismas que cumplan alguna de las características siguientes:*

1. *que su actividad principal no consista en la producción en régimen de mercado de bienes y servicios destinados al consumo individual o colectivo, o que efectúen operaciones de redistribución de la renta y de la riqueza nacional, en todo caso sin ánimo de lucro, o*
2. *que no se financien mayoritariamente con ingresos, cualquiera que sea su naturaleza, obtenidos como contrapartida a la entrega de bienes o a la prestación de servicios.*

No obstante, no tendrán la consideración de Administraciones Públicas las entidades públicas empresariales estatales y los organismos asimilados dependientes de las Comunidades Autónomas y Entidades locales.

3. Se considerarán poderes adjudicadores, a efectos de esta Ley, los siguientes entes, organismos y entidades:

- a. Las Administraciones Públicas.*
- b. Todos los demás entes, organismos o entidades con personalidad jurídica propia distintos de los expresados en la letra a) que hayan sido creados específicamente para satisfacer necesidades de interés general que no tengan carácter industrial o mercantil, siempre que uno o varios sujetos que deban considerarse poder adjudicador de acuerdo con los criterios de este apartado 3 financien mayoritariamente su actividad, controlen su gestión, o nombren a más de la mitad de los miembros de su órgano de administración, dirección o vigilancia.*
- c. Las asociaciones constituidas por los entes, organismos y entidades mencionados en las letras anteriores.*

Artículo 4. Negocios y contratos excluidos.

1. Están excluidos del ámbito de la presente Ley los siguientes negocios y relaciones jurídicas:

- a. La relación de servicio de los funcionarios públicos y los contratos regulados en la legislación laboral.*
- b. Las relaciones jurídicas consistentes en la prestación de un servicio público cuya utilización por los usuarios requiera el abono de una tarifa, tasa o precio público de aplicación general.*
- c. Los convenios de colaboración que celebre la Administración General del Estado con las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social, las Universidades Públicas, las Comunidades Autónomas, las Entidades locales, organismos autónomos y restantes entidades públicas, o los que celebren estos organismos y entidades entre sí, salvo que, por su naturaleza, tengan la consideración de contratos sujetos a esta Ley.*
- d. Los convenios que, con arreglo a las normas específicas que los regulan, celebre la Administración con personas físicas o jurídicas sujetas al derecho privado, siempre que su objeto no esté comprendido*

- en el de los contratos regulados en esta Ley o en normas administrativas especiales.
- e. Los convenios incluidos en el ámbito del artículo 296 del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea que se concluyan en el sector de la defensa.
 - f. Los acuerdos que celebre el Estado con otros Estados o con entidades de derecho internacional público.
 - g. Los contratos de suministro relativos a actividades directas de los organismos de derecho público dependientes de las Administraciones públicas cuya actividad tenga carácter comercial, industrial, financiero o análogo, si los bienes sobre los que versan han sido adquiridos con el propósito de devolverlos, con o sin transformación, al tráfico jurídico patrimonial, de acuerdo con sus fines peculiares, siempre que tales organismos actúen en ejercicio de competencias específicas a ellos atribuidas por la Ley.
 - h. Los contratos y convenios derivados de acuerdos internacionales celebrados de conformidad con el Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea con uno o varios países no miembros de la Comunidad, relativos a obras o suministros destinados a la realización o explotación conjunta de una obra, o relativos a los contratos de servicios destinados a la realización o explotación en común de un proyecto.
 - i. Los contratos y convenios efectuados en virtud de un acuerdo internacional celebrado en relación con el estacionamiento de tropas.
 - j. Los contratos y convenios adjudicados en virtud de un procedimiento específico de una organización internacional.
 - k. Los contratos relativos a servicios de arbitraje y conciliación.
 - l. Los contratos relativos a servicios financieros relacionados con la emisión, compra, venta y transferencia de valores o de otros instrumentos financieros, en particular las operaciones relativas a la gestión financiera del Estado, así como las operaciones destinadas a la obtención de fondos o capital por los entes, organismos y entidades del sector público, así como los servicios prestados por el Banco de España y las operaciones de tesorería.
 - m. Los contratos por los que un ente, organismo o entidad del sector público se obligue a entregar bienes o derechos o prestar algún servicio, sin perjuicio de que el adquirente de los bienes o el receptor de los servicios, si es una entidad del sector público sujeta a esta Ley, deba ajustarse a sus prescripciones para la celebración del correspondiente contrato.
 - n. Los negocios jurídicos en cuya virtud se encargue a una entidad que, conforme a lo señalado en el artículo 24.6, tenga atribuida la condición de medio propio y servicio técnico del mismo, la realización de una determinada prestación. No obstante, los contratos que deban celebrarse por las entidades que tengan la consideración de medio propio y servicio técnico para la realización de las prestaciones objeto del encargo quedarán sometidos a esta Ley, en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre y el tipo y cuantía de los mismos, y, en todo caso, cuando se trate de contratos de obras, servicios o suministros cuyas cuantías superen los umbrales establecidos en la Sección II del Capítulo II de este Título

Preliminar, las entidades de derecho privado deberán observar para su preparación y adjudicación las reglas establecidas en los artículos 121.1 y 174.

- o. Las autorizaciones y concesiones sobre bienes de dominio público y los contratos de explotación de bienes patrimoniales distintos a los definidos en el artículo 7, que se regularán por su legislación específica salvo en los casos en que expresamente se declaren de aplicación las prescripciones de la presente Ley.
- p. Los contratos de compraventa, donación, permuta, arrendamiento y demás negocios jurídicos análogos sobre bienes inmuebles, valores negociables y propiedades incorpóreas, a no ser que recaigan sobre programas de ordenador y deban ser calificados como contratos de suministro o servicios, que tendrán siempre el carácter de contratos privados y se registrarán por la legislación patrimonial. En estos contratos no podrán incluirse prestaciones que sean propias de los contratos típicos regulados en la Sección I del Capítulo II del Título Preliminar, si el valor estimado de las mismas es superior al 50 % del importe total del negocio o si no mantienen con la prestación característica del contrato patrimonial relaciones de vinculación y complementariedad en los términos previstos en el artículo 25; en estos dos supuestos, dichas prestaciones deberán ser objeto de contratación independiente con arreglo a lo establecido en esta Ley.
- q. Los contratos de servicios y suministro celebrados por los Organismos Públicos de Investigación estatales y los Organismos similares de las Comunidades Autónomas que tengan por objeto prestaciones o productos necesarios para la ejecución de proyectos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica o servicios técnicos, cuando la presentación y obtención de resultados derivados de los mismos esté ligada a retornos científicos, tecnológicos o industriales susceptibles de incorporarse al tráfico jurídico y su realización haya sido encomendada a equipos de investigación del Organismo mediante procesos de concurrencia competitiva.
- r. Los contratos de investigación y desarrollo remunerados íntegramente por el órgano de contratación, siempre que éste comparta con las empresas adjudicatarias los riesgos y los beneficios de la investigación científica y técnica necesaria para desarrollar soluciones innovadoras que superen las disponibles en el mercado. En la adjudicación de estos contratos deberá asegurarse el respeto a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y de elección de la oferta económicamente más ventajosa.

2. Los contratos, negocios y relaciones jurídicas enumerados en el apartado anterior se regularán por sus normas especiales, aplicándose los principios de esta Ley para resolver las dudas y lagunas que pudieran presentarse.

CAPÍTULO 2. CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.

SECCIÓN I. DELIMITACIÓN DE LOS TIPOS CONTRACTUALES.

Artículo 5. Calificación de los contratos.

- 1. Los contratos de obras, concesión de obras públicas, gestión de servicios públicos, suministro, servicios y de colaboración entre el sector público y el sector privado que celebren los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público se calificarán de acuerdo con las normas contenidas en la presente sección.*
- 2. Los restantes contratos del sector público se calificarán según las normas de derecho administrativo o de derecho privado que les sean de aplicación.*

Artículo 6. Contrato de obras.

- 1. Son contratos de obras aquéllos que tienen por objeto la realización de una obra o la ejecución de alguno de los trabajos enumerados en el Anexo I o la realización por cualquier medio de una obra que responda a las necesidades especificadas por la entidad del sector público contratante. Además de estas prestaciones, el contrato podrá comprender, en su caso, la redacción del correspondiente proyecto.*
- 2. Por obra se entenderá el resultado de un conjunto de trabajos de construcción o de ingeniería civil, destinado a cumplir por sí mismo una función económica o técnica, que tenga por objeto un bien inmueble.*

Artículo 7. Contrato de concesión de obras públicas.

- 1. La concesión de obras públicas es un contrato que tiene por objeto la realización por el concesionario de algunas de las prestaciones a que se refiere el artículo 6, incluidas las de restauración y reparación de construcciones existentes, así como la conservación y mantenimiento de los elementos construidos, y en el que la contraprestación a favor de aquél consiste, o bien únicamente en el derecho a explotar la obra, o bien en dicho derecho acompañado del de percibir un precio.*
- 2. El contrato, que se ejecutará en todo caso a riesgo y ventura del contratista, podrá comprender, además, el siguiente contenido:*
 - a. La adecuación, reforma y modernización de la obra para adaptarla a las características técnicas y funcionales requeridas para la correcta prestación de los servicios o la realización de las actividades económicas a las que sirve de soporte material.*
 - b. Las actuaciones de reposición y gran reparación que sean exigibles en relación con los elementos que ha de reunir cada una de las obras para mantenerse apta a fin de que los servicios y actividades a los que aquéllas sirven puedan ser desarrollados adecuadamente de acuerdo con las exigencias económicas y las demandas sociales.*
- 3. El contrato de concesión de obras públicas podrá también prever que el concesionario esté obligado a proyectar, ejecutar, conservar, reponer y reparar aquellas obras que sean accesorias o estén vinculadas con la principal y que*

sean necesarias para que ésta cumpla la finalidad determinante de su construcción y que permitan su mejor funcionamiento y explotación, así como a efectuar las actuaciones ambientales relacionadas con las mismas que en ellos se prevean. En el supuesto de que las obras vinculadas o accesorias puedan ser objeto de explotación o aprovechamiento económico, éstos corresponderán al concesionario conjuntamente con la explotación de la obra principal, en la forma determinada por los pliegos respectivos.

Artículo 8. Contrato de gestión de servicios públicos.

1. El contrato de gestión de servicios públicos es aquél en cuya virtud una Administración Pública o una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, encomienda a una persona, natural o jurídica, la gestión de un servicio cuya prestación ha sido asumida como propia de su competencia por la Administración o Mutua encomendante.

Las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales sólo podrán realizar este tipo de contrato respecto a la gestión de la prestación de asistencia sanitaria.

2. Las disposiciones de esta Ley referidas a este contrato no serán aplicables a los supuestos en que la gestión del servicio público se efectúe mediante la creación de entidades de derecho público destinadas a este fin, ni a aquellos en que la misma se atribuya a una sociedad de derecho privado cuyo capital sea, en su totalidad, de titularidad pública.

Artículo 9. Contrato de suministro.

1. Son contratos de suministro los que tienen por objeto la adquisición, el arrendamiento financiero, o el arrendamiento, con o sin opción de compra, de productos o bienes muebles.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en la letra b) del apartado 3 de este artículo respecto de los contratos que tengan por objeto programas de ordenador, no tendrán la consideración de contrato de suministro los contratos relativos a propiedades incorpóreas o valores negociables.

3. En todo caso, se considerarán contratos de suministro los siguientes:

- a. Aquellos en los que el empresario se obligue a entregar una pluralidad de bienes de forma sucesiva y por precio unitario sin que la cuantía total se defina con exactitud al tiempo de celebrar el contrato, por estar subordinadas las entregas a las necesidades del adquirente. No obstante, la adjudicación de estos contratos se efectuará de acuerdo con las normas previstas en el Capítulo II del Título II del Libro III para los acuerdos marco celebrados con un único empresario.
- b. Los que tengan por objeto la adquisición y el arrendamiento de equipos y sistemas de telecomunicaciones o para el tratamiento de la información, sus dispositivos y programas, y la cesión del derecho de uso de estos últimos, a excepción de los contratos de adquisición de

programas de ordenador desarrollados a medida, que se considerarán contratos de servicios.

- c. Los de fabricación, por los que la cosa o cosas que hayan de ser entregadas por el empresario deban ser elaboradas con arreglo a características peculiares fijadas previamente por la entidad contratante, aun cuando ésta se obligue a aportar, total o parcialmente, los materiales precisos.*

Artículo 10. Contrato de servicios.

Son contratos de servicios aquéllos cuyo objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o un suministro. A efectos de aplicación de esta Ley, los contratos de servicios se dividen en las categorías enumeradas en el Anexo II.

Artículo 11. Contrato de colaboración entre el sector público y el sector privado.

1. Son contratos de colaboración entre el sector público y el sector privado aquéllos en que una Administración Pública o una Entidad pública empresarial u organismo similar de las Comunidades Autónomas encarga a una entidad de derecho privado, por un periodo determinado en función de la duración de la amortización de las inversiones o de las fórmulas de financiación que se prevean, la realización de una actuación global e integrada que, además de la financiación de inversiones inmateriales, de obras o de suministros necesarios para el cumplimiento de determinados objetivos de servicio público o relacionados con actuaciones de interés general, comprenda alguna de las siguientes prestaciones:

- a. La construcción, instalación o transformación de obras, equipos, sistemas, y productos o bienes complejos, así como su mantenimiento, actualización o renovación, su explotación o su gestión.*
- b. La gestión integral del mantenimiento de instalaciones complejas.*
- c. La fabricación de bienes y la prestación de servicios que incorporen tecnología específicamente desarrollada con el propósito de aportar soluciones más avanzadas y económicamente más ventajosas que las existentes en el mercado.*
- d. Otras prestaciones de servicios ligadas al desarrollo por la Administración del servicio público o actuación de interés general que le haya sido encomendado.*

2. Sólo podrán celebrarse contratos de colaboración entre el sector público y el sector privado cuando previamente se haya puesto de manifiesto, en la forma prevista en el artículo 118, que otras fórmulas alternativas de contratación no permiten la satisfacción de las finalidades públicas.

3. El contratista puede asumir, en los términos previstos en el contrato, la dirección de las obras que sean necesarias, así como realizar, total o parcialmente, los proyectos para su ejecución y contratar los servicios precisos.

4. La contraprestación a percibir por el contratista colaborador consistirá en un precio que se satisfará durante toda la duración del contrato, y que podrá estar vinculado al cumplimiento de determinados objetivos de rendimiento.

Artículo 12. Contratos mixtos.

Cuando un contrato contenga prestaciones correspondientes a otro u otros de distinta clase se atenderá en todo caso, para la determinación de las normas que deban observarse en su adjudicación, al carácter de la prestación que tenga más importancia desde el punto de vista económico.

SECCIÓN 2. CONTRATOS SUJETOS A UNA REGULACIÓN ARMONIZADA.

Artículo 13. Delimitación general.

1. Son contratos sujetos a una regulación armonizada los contratos de colaboración entre el sector público y el sector privado, en todo caso, y los contratos de obras, los de concesión de obras públicas, los de suministro, y los de servicios comprendidos en las categorías 1 a 16 del Anexo II, cuyo valor estimado, calculado conforme a las reglas que se establecen en el artículo 76, sea igual o superior a las cuantías que se indican en los artículos siguientes, siempre que la entidad contratante tenga el carácter de poder adjudicador. Tendrán también la consideración de contratos sujetos a una regulación armonizada los contratos subvencionados por estas entidades a los que se refiere el artículo 17.

2. No obstante lo señalado en el apartado anterior, no se consideran sujetos a regulación armonizada, cualquiera que sea su valor estimado, los contratos siguientes:

- a. Los que tengan por objeto la compra, el desarrollo, la producción o la coproducción de programas destinados a la radiodifusión, por parte de los organismos de radiodifusión, así como los relativos al tiempo de radiodifusión.
- b. Los de investigación y desarrollo remunerados íntegramente por el órgano de contratación, siempre que sus resultados no se reserven para su utilización exclusiva por éste en el ejercicio de su actividad propia.
- c. Los incluidos dentro del ámbito definido por el artículo 296 del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea que se concluyan en el sector de la defensa.
- d. Los declarados secretos o reservados, o aquéllos cuya ejecución deba ir acompañada de medidas de seguridad especiales conforme a la legislación vigente, o en los que lo exija la protección de intereses esenciales para la seguridad del Estado.

La declaración de que concurre esta última circunstancia deberá hacerse, de forma expresa en cada caso, por el titular del Departamento ministerial del que dependa el órgano de contratación en el ámbito de la Administración General del Estado, sus Organismos autónomos, Entidades gestoras y Servicios comunes de la Seguridad Social y demás

Entidades públicas estatales, por el órgano competente de las Comunidades Autónomas, o por el órgano al que esté atribuida la competencia para celebrar el correspondiente contrato en las Entidades locales. La competencia para efectuar esta declaración no será susceptible de delegación, salvo que una ley expresamente lo autorice.

- e. Aquellos cuyo objeto principal sea permitir a los órganos de contratación la puesta a disposición o la explotación de redes públicas de telecomunicaciones o el suministro al público de uno o más servicios de telecomunicaciones.*

Artículo 14. Contratos de obras y de concesión de obras públicas sujetos a una regulación armonizada: umbral.

1. Están sujetos a regulación armonizada los contratos de obras y los contratos de concesión de obras públicas cuyo valor estimado sea igual o superior a 4.845.000 euros.

2. En el supuesto previsto en el artículo 76.7, cuando el valor acumulado de los lotes en que se divida la obra iguale o supere la cantidad indicada en el apartado anterior, se aplicarán las normas de la regulación armonizada a la adjudicación de cada lote. No obstante, los órganos de contratación podrán exceptuar de estas normas a los lotes cuyo valor estimado sea inferior a un millón de euros, siempre que el importe acumulado de los lotes exceptuados no sobrepase el 20 % del valor acumulado de la totalidad de los mismos.

Artículo 15. Contratos de suministro sujetos a una regulación armonizada: umbral.

1. Están sujetos a regulación armonizada los contratos de suministro cuyo valor estimado sea igual o superior a las siguientes cantidades:

- a. 125.000 euros, cuando se trate de contratos adjudicados por la Administración General del Estado, sus organismos autónomos, o las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social. No obstante, cuando los contratos se adjudiquen por órganos de contratación que pertenezcan al sector de la defensa, este umbral solo se aplicará respecto de los contratos de suministro que tengan por objeto los productos enumerados en el anexo III.*
- b. 193.000 euros, cuando se trate de contratos de suministro distintos, por razón del sujeto contratante o por razón de su objeto, de los contemplados en la letra anterior.*

2. En el supuesto previsto en el artículo 76.8, cuando el valor acumulado de los lotes en que se divida el suministro iguale o supere las cantidades indicadas en el apartado anterior, se aplicarán las normas de la regulación armonizada a la adjudicación de cada lote. No obstante, los órganos de contratación podrán exceptuar de estas normas a los lotes cuyo valor estimado sea inferior a 80.000 euros, siempre que el importe acumulado de los lotes exceptuados no sobrepase el 20 % del valor acumulado de la totalidad de los mismos.

Artículo 16. Contratos de servicios sujetos a una regulación armonizada: umbral.

1. Están sujetos a regulación armonizada los contratos de servicios comprendidos en las categorías 1 a 16 del Anexo II cuyo valor estimado sea igual o superior a las siguientes cantidades:

- a. 125.000 euros, cuando los contratos hayan de ser adjudicados por la Administración General del Estado, sus organismos autónomos, o las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, sin perjuicio de lo dispuesto para ciertos contratos de la categoría 5 y para los contratos de la categoría 8 del Anexo II en la letra b de este artículo.*
- b. 193.000 euros, cuando los contratos hayan de adjudicarse por entes, organismos o entidades del sector público distintos a la Administración General del Estado, sus organismos autónomos o las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, o cuando, aún siendo adjudicados por estos sujetos, se trate de contratos de la categoría 5 consistentes en servicios de difusión de emisiones de televisión y de radio, servicios de conexión o servicios integrados de telecomunicaciones, o contratos de la categoría 8, según se definen estas categorías en el Anexo II.*

2. En el supuesto previsto en el artículo 76.7, cuando el valor acumulado de los lotes en que se divida la compra de servicios iguale o supere los importes indicados en el apartado anterior, se aplicarán las normas de la regulación armonizada a la adjudicación de cada lote. No obstante, los órganos de contratación podrán exceptuar de estas normas a los lotes cuyo valor estimado sea inferior a 80.000 euros, siempre que el importe acumulado de los lotes exceptuados no sobrepase el 20 % del valor acumulado de la totalidad de los mismos.

Artículo 17. Contratos subvencionados sujetos a una regulación armonizada.

1. Son contratos subvencionados sujetos a una regulación armonizada los contratos de obras y los contratos de servicios definidos conforme a lo previsto en los artículos 6 y 10, respectivamente, que sean subvencionados, de forma directa y en más de un 50 % de su importe, por entidades que tengan la consideración de poderes adjudicadores, siempre que pertenezcan a alguna de las categorías siguientes:

- a. Contratos de obras que tengan por objeto actividades de ingeniería civil de la sección F, división 45, grupo 45.2 de la Nomenclatura General de Actividades Económicas de las Comunidades Europeas (NACE), o la construcción de hospitales, centros deportivos, recreativos o de ocio, edificios escolares o universitarios y edificios de uso administrativo, siempre que su valor estimado sea igual o superior a 4.845.000 euros.*
- b. Contratos de servicios vinculados a un contrato de obras de los definidos en la letra a, cuyo valor estimado sea igual o superior a 193.000 euros.*

2. Las normas previstas para los contratos subvencionados se aplicarán a aquéllos celebrados por particulares o por entidades del sector público que no tengan la consideración de poderes adjudicadores, en conjunción, en este último caso, con las restantes disposiciones de esta Ley que les sean de aplicación. Cuando el contrato subvencionado se adjudique por entidades del sector público que tengan la consideración de poder adjudicador, se aplicarán las normas de contratación previstas para estas entidades, de acuerdo con su naturaleza, salvo la relativa a la determinación de la competencia para resolver el recurso especial en materia de contratación y para adoptar medidas cautelares en el procedimiento de adjudicación, que se regirá, en todo caso, por la regla establecida en el artículo 311.

SECCIÓN 3. CONTRATOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRATOS PRIVADOS.

Artículo 18. Régimen aplicable a los contratos del sector público.

Los contratos del sector público pueden tener carácter administrativo o carácter privado.

Artículo 19. Contratos administrativos.

1. Tendrán carácter administrativo los contratos siguientes, siempre que se celebren por una Administración Pública:

- a. Los contratos de obra, concesión de obra pública, gestión de servicios públicos, suministro, y servicios, así como los contratos de colaboración entre el sector público y el sector privado. No obstante, los contratos de servicios comprendidos en la categoría 6 del Anexo II y los que tengan por objeto la creación e interpretación artística y literaria y los de espectáculos comprendidos en la categoría 26 del mismo Anexo no tendrán carácter administrativo.*
- b. Los contratos de objeto distinto a los anteriormente expresados, pero que tengan naturaleza administrativa especial por estar vinculados al giro o tráfico específico de la Administración contratante o por satisfacer de forma directa o inmediata una finalidad pública de la específica competencia de aquélla, siempre que no tengan expresamente atribuido el carácter de contratos privados conforme al párrafo segundo del artículo 20.1, o por declararlo así una Ley.*

2. Los contratos administrativos se regirán, en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos y extinción, por esta Ley y sus disposiciones de desarrollo; supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado. No obstante, a los contratos administrativos especiales a que se refiere la letra b) del apartado anterior les serán de aplicación, en primer término, sus normas específicas.

Artículo 20. Contratos privados.

1. Tendrán la consideración de contratos privados los celebrados por los entes, organismos y entidades del sector público que no reúnan la condición de Administraciones Públicas.

Igualmente, son contratos privados los celebrados por una Administración Pública que tengan por objeto servicios comprendidos en la categoría 6 del Anexo II, la creación e interpretación artística y literaria o espectáculos comprendidos en la categoría 26 del mismo Anexo, y la suscripción a revistas, publicaciones periódicas y bases de datos, así como cualesquiera otros contratos distintos de los contemplados en el apartado 1 del artículo anterior.

2. Los contratos privados se registrarán, en cuanto a su preparación y adjudicación, en defecto de normas específicas, por la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo, aplicándose supletoriamente las restantes normas de derecho administrativo o, en su caso, las normas de derecho privado, según corresponda por razón del sujeto o entidad contratante. En cuanto a sus efectos y extinción, estos contratos se registrarán por el derecho privado.

No obstante, serán de aplicación a estos contratos las normas contenidas en el Título V del Libro I, sobre modificación de los contratos.

Artículo 21. Jurisdicción competente.

1. El orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción de los contratos administrativos. Igualmente corresponderá a este orden jurisdiccional el conocimiento de las cuestiones que se susciten en relación con la preparación y adjudicación de los contratos privados de las Administraciones Públicas y de los contratos sujetos a regulación armonizada, incluidos los contratos subvencionados a que se refiere el artículo 17 así como de los contratos de servicios de las categorías 17 a 27 del Anexo II cuyo valor estimado sea igual o superior a 193.000 euros que pretendan concertar entes, organismos o entidades que, sin ser Administraciones Públicas, tengan la condición de poderes adjudicadores. También conocerá de los recursos interpuestos contra las resoluciones que se dicten por los órganos de resolución de recursos previstos en el artículo 311 de esta Ley.

2. El orden jurisdiccional civil será el competente para resolver las controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos, cumplimiento y extinción de los contratos privados. Este orden jurisdiccional será igualmente competente para conocer de cuantas cuestiones litigiosas afecten a la preparación y adjudicación de los contratos privados que se celebren por los entes y entidades sometidos a esta Ley que no tengan el carácter de Administración Pública, siempre que estos contratos no estén sujetos a una regulación armonizada.

LIBRO 1. CONFIGURACIÓN GENERAL DE LA CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO Y ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE LOS CONTRATOS.

TÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE LA CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO.

CAPÍTULO 1. RACIONALIDAD Y CONSISTENCIA DE LA CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO.

Artículo 22. *Necesidad e idoneidad del contrato.*

Los entes, organismos y entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquéllos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. A tal efecto, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento encaminado a su adjudicación.

Artículo 23. *Plazo de duración de los contratos.*

1. Sin perjuicio de las normas especiales aplicables a determinados contratos, la duración de los contratos del sector público deberá establecerse teniendo en cuenta la naturaleza de las prestaciones, las características de su financiación y la necesidad de someter periódicamente a concurrencia la realización de las mismas.

2. El contrato podrá prever una o varias prórrogas siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de éstas y que la concurrencia para su adjudicación haya sido realizada teniendo en cuenta la duración máxima del contrato, incluidos los periodos de prórroga.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, salvo que el contrato expresamente prevea lo contrario, sin que pueda producirse por el consentimiento tácito de las partes.

3. Los contratos menores definidos en el [artículo 122.3](#) no podrán tener una duración superior a un año ni ser objeto de prórroga.

Artículo 24. *Ejecución de obras y fabricación de bienes muebles por la Administración, y ejecución de servicios con la colaboración de empresarios particulares.*

1. La ejecución de obras podrá realizarse por los servicios de la Administración, ya sea empleando exclusivamente medios propios o con la colaboración de empresarios particulares siempre que el importe de la parte de obra a cargo de éstos sea inferior a 4.845.000 euros, cuando concorra alguna de estas circunstancias:

- a. Que la Administración tenga montadas fábricas, arsenales, maestranzas o servicios técnicos o industriales suficientemente aptos para la realización de la prestación, en cuyo caso deberá normalmente utilizarse este sistema de ejecución.
- b. Que la Administración posea elementos auxiliares utilizables, cuyo empleo suponga una economía superior al 5 % del importe del presupuesto del contrato o una mayor celeridad en su ejecución, justificándose, en este caso, las ventajas que se sigan de la misma.
- c. Que no haya habido ofertas de empresarios en la licitación previamente efectuada.
- d. Cuando se trate de un supuesto de emergencia, de acuerdo con lo previsto en el [artículo 97](#).
- e. Cuando, dada la naturaleza de la prestación, sea imposible la fijación previa de un precio cierto o la de un presupuesto por unidades simples de trabajo.
- f. Cuando sea necesario relevar al contratista de realizar algunas unidades de obra por no haberse llegado a un acuerdo en los precios contradictorios correspondientes.
- g. Las obras de mera conservación y mantenimiento, definidas en el [artículo 106.5](#).
- h. Excepcionalmente, la ejecución de obras definidas en virtud de un anteproyecto, cuando no se aplique el [artículo 134.3, letra a](#)).

En casos distintos de los contemplados en las letras d), g) y h), deberá redactarse el correspondiente proyecto, cuyo contenido se fijará reglamentariamente.

2. La fabricación de bienes muebles podrá efectuarse por los servicios de la Administración, ya sea empleando de forma exclusiva medios propios o con la colaboración de empresarios particulares siempre que el importe de la parte de la prestación a cargo de éstos sea inferior a las cantidades señaladas en el [artículo 15](#), cuando concorra alguna de las circunstancias previstas en las letras a, c, d, e e i del apartado anterior, o cuando, en el supuesto definido en la letra b de este mismo apartado, el ahorro que pueda obtenerse sea superior al 20 % del presupuesto del suministro o pueda obtenerse una mayor celeridad en su ejecución.

Se exceptúan de estas limitaciones aquellos suministros que, por razones de defensa o de interés militar, resulte conveniente que se ejecuten por la Administración.

3. La realización de servicios en colaboración con empresarios particulares podrá llevarse a cabo siempre que su importe sea inferior a las cantidades establecidas en el artículo 16, y concorra alguna de las circunstancias mencionadas en el apartado anterior, en lo que sean de aplicación a estos contratos.

Se exceptúan de estas limitaciones los servicios de la categoría 1 del [anexo II](#) cuando estén referidos al mantenimiento de bienes incluidos en el

ámbito definido por el [artículo 296 del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea](#).

4. Cuando la ejecución de las obras, la fabricación de los bienes muebles, o la realización de los servicios se efectúe en colaboración con empresarios particulares, los contratos que se celebren con éstos tendrán carácter administrativo especial, sin constituir contratos de obras, suministros o servicios, por estar la ejecución de los mismos a cargo del órgano gestor de la Administración. La selección del empresario colaborador se efectuará por los procedimientos de adjudicación establecidos en el [artículo 122](#), salvo en el caso previsto en la letra d) del apartado 1 de este artículo. En los supuestos de obras incluidas en las letras a y b del apartado 1, la contratación con colaboradores no podrá sobrepasar el 50 % del importe total del proyecto.

5. La autorización de la ejecución de obras y de la fabricación de bienes muebles y, en su caso, la aprobación del proyecto, corresponderá al órgano competente para la aprobación del gasto o al órgano que determinen las disposiciones orgánicas de las Comunidades Autónomas, en su respectivo ámbito.

6. A los efectos previstos en este artículo y en el [artículo 4.1.n](#), los entes, organismos y entidades del sector público podrán ser considerados medios propios y servicios técnicos de aquellos poderes adjudicadores para los que realicen la parte esencial de su actividad cuando éstos ostenten sobre los mismos un control análogo al que pueden ejercer sobre sus propios servicios. Si se trata de sociedades, además, la totalidad de su capital tendrá que ser de titularidad pública.

En todo caso, se entenderá que los poderes adjudicadores ostentan sobre un ente, organismo o entidad un control análogo al que tienen sobre sus propios servicios si pueden conferirles encomiendas de gestión que sean de ejecución obligatoria para ellos de acuerdo con instrucciones fijadas unilateralmente por el encomendante y cuya retribución se fije por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que dependan.

La condición de medio propio y servicio técnico de las entidades que cumplan los criterios mencionados en este apartado deberá reconocerse expresamente por la norma que las cree o por sus estatutos, que deberán determinar las entidades respecto de las cuales tienen esta condición y precisar el régimen de las encomiendas que se les puedan conferir o las condiciones en que podrán adjudicárseles contratos, y determinará para ellas la imposibilidad de participar en licitaciones públicas convocadas por los poderes adjudicadores de los que sean medios propios, sin perjuicio de que, cuando no concurra ningún licitador, pueda encargárseles la ejecución de la prestación objeto de las mismas.

CAPÍTULO 2. LIBERTAD DE PACTOS Y CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO.

Artículo 25. Libertad de pactos.

1. En los contratos del sector público podrán incluirse cualesquiera pactos, cláusulas y condiciones, siempre que no sean contrarios al interés público, al ordenamiento jurídico y a los principios de buena administración.

2. Solo podrán fusionarse prestaciones correspondientes a diferentes contratos en un contrato mixto cuando esas prestaciones se encuentren directamente vinculadas entre sí y mantengan relaciones de complementariedad que exijan su consideración y tratamiento como una unidad funcional dirigida a la satisfacción de una determinada necesidad o a la consecución de un fin institucional propio del ente, organismo o entidad contratante.

Artículo 26. Contenido mínimo del contrato.

1. Salvo que ya se encuentren recogidas en los pliegos, los contratos que celebren los entes, organismos y entidades del sector público deben incluir, necesariamente, las siguientes menciones:

- a. La identificación de las partes.
- b. La acreditación de la capacidad de los firmantes para suscribir el contrato.
- c. Definición del objeto del contrato.
- d. Referencia a la legislación aplicable al contrato.
- e. La enumeración de los documentos que integran el contrato. Si así se expresa en el contrato, esta enumeración podrá estar jerarquizada, ordenándose según el orden de prioridad acordado por las partes, en cuyo supuesto, y salvo caso de error manifiesto, el orden pactado se utilizará para determinar la prevalencia respectiva, en caso de que existan contradicciones entre diversos documentos.
- f. El precio cierto, o el modo de determinarlo.
- g. La duración del contrato o las fechas estimadas para el comienzo de su ejecución y para su finalización, así como la de la prórroga o prórrogas, si estuviesen previstas.
- h. Las condiciones de recepción, entrega o admisión de las prestaciones.
- i. Las condiciones de pago.
- j. Los supuestos en que procede la resolución.
- k. El crédito presupuestario o el programa o rúbrica contable con cargo al que se abonará el precio, en su caso.
- l. La extensión objetiva y temporal del deber de confidencialidad que, en su caso, se imponga al contratista.

2. El documento contractual no podrá incluir estipulaciones que establezcan derechos y obligaciones para las partes distintos de los previstos en los pliegos, concretados, en su caso, en la forma que resulte de la proposición del adjudicatario, o de los precisados en el acto de adjudicación del contrato de acuerdo con lo actuado en el procedimiento, de no existir aquéllos.

CAPÍTULO 3. PERFECCIÓN Y FORMA DEL CONTRATO.

Artículo 27. Perfección de los contratos.

1. Los contratos que celebren los poderes adjudicadores se perfeccionan con su formalización. Los contratos subvencionados que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de esta Ley, deban considerarse sujetos a regulación armonizada, se perfeccionarán de conformidad con la legislación por la que se rijan. Las partes deberán notificar su formalización al órgano que otorgó la subvención.

2. Salvo que se indique otra cosa en su clausulado, los contratos del sector público se entenderán celebrados en el lugar donde se encuentre la sede del órgano de contratación.

Artículo 28. Carácter formal de la contratación del sector público.

1. Los entes, organismos y entidades del sector público no podrán contratar verbalmente, salvo que el contrato tenga, conforme a lo señalado en el artículo 97.1, carácter de emergencia.

2. Los contratos que celebren las Administraciones Públicas se formalizarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 140, sin perjuicio de lo señalado para los contratos menores en el artículo 95.

3. Los contratos que celebren otros entes, organismos y entidades del sector público, cuando sean susceptibles de recurso especial en materia de contratación conforme al artículo 310.1 deberán formalizarse en los plazos establecidos en el artículo 140.3.

ANEXO 7.8:

Real Decreto 1174/1987, de 18 de septiembre, por el que se regula el Régimen jurídico de los Funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional:

Artículo 1.

1. Son funciones públicas necesarias en todas las Corporaciones Locales:

- a. La de secretaría, comprensiva de la fe pública y el asesoramiento legal preceptivo.
- b. El control y la fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, y la contabilidad, tesorería y recaudación.

2. La responsabilidad administrativa de las funciones enumeradas en el apartado anterior está reservada a funcionarios en posesión de la habilitación de carácter nacional, sin perjuicio de las excepciones que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 92.4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, se establecen en el presente Real Decreto, respecto de las funciones de contabilidad, tesorería y recaudación.

3. Quien ostente la responsabilidad administrativa de cada una de las funciones referidas en el apartado 1 tendrá atribuida la dirección de los servicios

encargados de su realización, sin perjuicio de las atribuciones de los órganos de gobierno de la Corporación local en materia de organización y dirección de sus servicios administrativos.

Artículo 2.

La función de fe pública comprende:

- a. La preparación de los asuntos que hayan de ser incluidos en el orden del día de las sesiones que celebren el Pleno, la Comisión de Gobierno decisoria y cualquier otro órgano colegiado de la Corporación en que se adopten acuerdos que vinculen a la misma, de conformidad con lo establecido por el alcalde o presidente de la Corporación y la asistencia al mismo en la realización de la correspondiente convocatoria, notificándola con la debida antelación a todos los componentes del órgano colegiado.*
- b. Custodiar desde el momento de la convocatoria la documentación íntegra de los expedientes incluidos en el orden del día y tenerla a disposición de los miembros del respectivo órgano colegiado que deseen examinarla.*
- c. Levantar acta de las sesiones de los órganos colegiados referidos en el apartado a y someter a aprobación al comienzo de cada sesión el de la precedente. Una vez aprobada, se transcribirá en el libro de actas autorizada con la firma del Secretario y el visto bueno del Alcalde o Presidente de la Corporación.*
- d. Transcribir al libro de resoluciones de la Presidencia las dictadas por aquélla y por los miembros de la Corporación que resuelvan por delegación de la misma.*
- e. Certificar de todos los actos o resoluciones de la Presidencia y los acuerdos de los órganos colegiados decisorios, así como de los antecedentes, libros y documentos de la entidad.*
- f. Remitir a la Administración del Estado y a la de la Comunidad Autónoma, en los plazos y formas determinados reglamentariamente, copia o, en su caso, extracto de los actos y acuerdos de los órganos decisorios de la Corporación, tanto colegiados como unipersonales.*
- g. Anotar en los expedientes, bajo firma, las resoluciones y acuerdos que recaigan.*
- h. Autorizar, con las garantías y responsabilidades inherentes, las actas de todas las licitaciones, contratos y documentos administrativos análogos en que intervenga la entidad.*
- i. Disponer que en la vitrina y tablón de anuncios se fijen los que sean preceptivos, certificándose su resultado si así fuera preciso.*
- j. Llevar y custodiar el registro de intereses de los miembros de la Corporación y el inventario de bienes de la entidad.*

Artículo 3.

La función de asesoramiento legal preceptivo comprende:

- a. *La emisión de informes previos en aquellos supuestos en que así lo ordene el Presidente de la Corporación o cuando lo solicite un tercio de Concejales o Diputados con antelación suficiente a la celebración de la sesión en que hubiere de tratarse el asunto correspondiente. Tales informes deberán señalar la legislación en cada caso aplicable y la adecuación a la misma de los acuerdos en proyecto.*
- b. *La emisión de informe previo siempre que se trate de asuntos para cuya aprobación se exija una mayoría especial. En estos casos, si hubieran informado los demás jefes de servicio o dependencia u otros asesores jurídicos, bastará consignar nota de conformidad o disconformidad, razonando esta última, asumiendo en este último caso el firmante de la nota la responsabilidad del informe.*
- c. *La emisión de informes previos siempre que un precepto legal expreso así lo establezca.*
- d. *Informar, en las sesiones de los órganos colegiados a que asista y cuando medie requerimiento expreso de quien presida, acerca de los aspectos legales del asunto que se discuta, con objeto de colaborar en la corrección jurídica de la decisión que haya de adoptarse. Si en el debate se ha planteado alguna cuestión sobre cuya legalidad pueda dudarse podrá solicitar al Presidente el uso de la palabra para asesorar a la Corporación.*
- e. *Acompañar al Presidente o miembros de la Corporación en los actos de firma de escrituras y, si así lo demandaren en sus visitas a autoridades o asistencia a reuniones, a efectos de asesoramiento legal.*

Artículo 4.

1. *La función de control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria comprende:*

- a. *La fiscalización, en los términos previstos en la legislación, de todo acto, documento o expediente que de lugar al reconocimiento de derechos y obligaciones de contenido económico o que puedan tener repercusión financiera o patrimonial, emitiendo el correspondiente informe o formulando, en su caso, los reparos procedentes.*
- b. *La intervención formal de la ordenación del pago y de su realización material.*
- c. *La comprobación formal de la aplicación de las cantidades destinadas a obras, suministros, adquisiciones y servicios.*
- d. *La recepción, examen y censura de los justificantes de los mandamientos expedidos a justificar, reclamándolos a su vencimiento.*
- e. *La intervención de los ingresos y fiscalización de todos los actos de gestión tributaria.*
- f. *La expedición de certificaciones de descubierto contra los deudores por recursos, alcances o descubiertos.*
- g. *El informe de los proyectos de presupuestos y de los expedientes de modificación de créditos de los mismos.*
- h. *La emisión de informes, dictámenes y propuestas que en materia económico-financiera o presupuestaria le hayan sido solicitadas por la Presidencia, por un tercio de los Concejales o Diputados o cuando se*

trate de materias para las que legalmente se exija una mayoría especial, así como el dictamen sobre la procedencia de nuevos servicios o reforma de los existentes a efectos de la evaluación de la repercusión económico-financiera de las respectivas propuestas. Si en el debate se ha planteado alguna cuestión sobre cuyas repercusiones presupuestarias pudiera dudarse, podrán solicitar al Presidente el uso de la palabra para asesorar a la Corporación.

- i. La realización de las comprobaciones o procedimientos de auditoría interna en los organismos autónomos o sociedades mercantiles dependientes de la entidad con respecto a las operaciones no sujetas a intervención previa, así como el control de carácter financiero de los mismos, de conformidad con las disposiciones y directrices que los rijan y los acuerdos que al respecto adopte la Corporación.*

2. No obstante lo dispuesto en el número anterior, aquellas Entidades locales que tengan implantado un sistema informático de gestión y seguimiento presupuestario podrán establecer que las funciones de control y fiscalización interna se efectúen por muestreo o por los medios informáticos de que disponga la entidad local.

Artículo 5.

1. La función de tesorería comprende:

- a. El manejo y custodia de fondos, valores y efectos de la Entidad local, de conformidad con lo establecido por las disposiciones legales vigentes.*
- b. La Jefatura de los servicios de recaudación.*

2. El manejo y custodia de fondos, valores y efectos comprende:

- a. La realización de cuantos cobros y pagos corresponda a los fondos y valores de la entidad, de conformidad con lo establecido por las disposiciones legales vigentes.*
- b. La organización de la custodia de fondos, valores y efectos de conformidad con las directrices señaladas por la Presidencia.*
- c. Ejecutar, conforme a las directrices marcadas por la Corporación, las consignaciones en bancos, caja general de depósitos y establecimientos análogos, autorizando junto con el ordenador de pagos y el interventor los cheques y demás órdenes de pago que se giren contra las cuentas abiertas en dichos establecimientos.*
- d. La formación de los planes y programas de tesorería, distribuyendo en el tiempo las disponibilidades dinerarias de la entidad para la puntual satisfacción de sus obligaciones, atendiendo a las prioridades legalmente establecidas, conforme a las directrices marcadas por la Corporación.*

3. La Jefatura de los servicios recaudatorios comprende:

- a. *El impulso y dirección de los procedimientos recaudatorios, proponiendo las medidas necesarias para que la cobranza se realice dentro de los plazos señalados.*
- b. *La autorización de los pliegos de cargo de valores que se entreguen a los recaudadores y agentes ejecutivos.*
- c. *Dictar la providencia de apremio en los expedientes administrativos de este carácter y autorizar la subasta de bienes embargados.*
- d. *La tramitación de los expedientes de responsabilidad por perjuicio de valores.*

ANEXO 7.9:

Disposición adicional segunda: Funcionarios con habilitación de carácter estatal, de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público:

1. Funciones públicas en las Corporaciones Locales:

1.1 Son funciones públicas, cuyo cumplimiento queda reservado exclusivamente a funcionarios, las que impliquen ejercicio de autoridad, las de fe pública y asesoramiento legal preceptivo, las de control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, las de contabilidad y tesorería.

1.2 Son funciones públicas necesarias en todas las Corporaciones locales, cuya responsabilidad administrativa está reservada a funcionarios con habilitación de carácter estatal:

- a. *La de secretaría, comprensiva de la fe pública y el asesoramiento legal preceptivo.*
- b. *El control y la fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, y la contabilidad, tesorería y recaudación.*

2. La escala de funcionarios con habilitación de carácter estatal se subdivide en las siguientes subescalas:

- a. *Secretaría a la que corresponde las funciones contenidas en el apartado 1.2.a.*
- b. *Intervención-tesorería a la que corresponde las funciones contenidas en el apartado 1.2.b.*
- c. *Secretaría-intervención a la que corresponde las funciones contenidas en los apartados 1.2.a y 1.2.b, salvo la función de tesorería.*

Los funcionarios de las subescalas de secretaría e intervención-tesorería estarán integrados en una de estas dos categorías: entrada o superior.

3. La creación, clasificación y supresión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter estatal corresponde a cada

Comunidad Autónoma, de acuerdo con los criterios básicos que se establezcan por Ley.

4. La convocatoria de la oferta de empleo, con el objetivo de cubrir las vacantes existentes de las plazas correspondientes a los funcionarios a que se refiere el apartado 1.2, corresponde a las Comunidades Autónomas. Asimismo es de competencia de las Comunidades Autónomas la selección de dichos funcionarios, conforme a los títulos académicos requeridos y programas mínimos aprobados reglamentariamente por el Ministerio de Administraciones Públicas. Las Comunidades Autónomas publicarán las convocatorias de las pruebas selectivas de los funcionarios con habilitación de carácter estatal en sus Diarios Oficiales y las remitirán al Ministerio de Administraciones Públicas para su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Las Comunidades Autónomas remitirán la relación de funcionarios nombrados por las mismas al Ministerio de Administraciones Públicas para que éste proceda a acreditar la habilitación estatal obtenida y a su inscripción en el correspondiente registro.

A estos efectos, en el Ministerio de Administraciones Públicas existirá un registro de funcionarios con habilitación de carácter estatal en el que deberán inscribirse los nombramientos efectuados por las Comunidades Autónomas, situaciones administrativas, tomas de posesión, cese, y cuantas incidencias afecten a la carrera profesional de dichos funcionarios. Este registro integrará las inscripciones practicadas en los registros propios de las Comunidades Autónomas.

Los funcionarios habilitados están legitimados para participar en los concursos de méritos convocados para la provisión de los puestos de trabajo reservados a estos funcionarios en las plantillas de las Entidades Locales.

5. Provisión de puestos reservados a funcionarios con habilitación de carácter estatal.

5.1. El concurso será el sistema normal de provisión de puestos de trabajo y en él se tendrán en cuenta los méritos generales, los méritos correspondientes al conocimiento de las especialidades de la organización territorial de cada Comunidad Autónoma y del derecho propio de la misma, el conocimiento de la lengua oficial en los términos previstos en la legislación autonómica respectiva, y los méritos específicos directamente relacionados con las características del puesto.

Existirán dos concursos anuales: el concurso ordinario y el concurso unitario.

Las Comunidades Autónomas en su ámbito territorial regularán las bases comunes del concurso ordinario así como el porcentaje de puntuación que corresponda a cada uno de los méritos enumerados anteriormente.

Las Corporaciones locales aprobarán el concurso ordinario anual con inclusión de las plazas vacantes que estimen necesario convocar.

En cualquier caso, no se procederá al nombramiento de funcionarios interinos del [artículo 10.1 de esta Ley 7/2007](#) ni al nombramiento accidental de funcionarios de la entidad suficientemente capacitados para cubrir los puestos de trabajo que tengan asignadas las funciones contenidas en el apartado 1.2.b de esta disposición, salvo en casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables, previa comunicación a la Administración que ejerza la tutela financiera.

Las Corporaciones locales incluirán necesariamente en los concursos anuales los puestos de trabajo que tengan asignadas las funciones contenidas en el apartado 1.2.b de esta disposición y estén cubiertos por funcionarios interinos o funcionarios de la entidad nombrados excepcionalmente con carácter accidental.

El ámbito territorial del concurso ordinario será el de la Comunidad Autónoma a la que pertenezca la Corporación local.

Los Presidentes de las Corporaciones Locales efectuarán las convocatorias del concurso ordinario y las remitirán a la correspondiente Comunidad Autónoma para su publicación. Las resoluciones de los concursos se efectuarán por las Corporaciones Locales y las remitirán a la respectiva Comunidad Autónoma quien, previa coordinación de las mismas para evitar la pluralidad simultánea de adjudicaciones a favor de un mismo concursante, y comprobación de la inclusión de todos los puestos de trabajo que tengan asignadas las funciones contenidas en el apartado 1.2.b de esta disposición y estén cubiertos por funcionarios interinos o nombrados excepcionalmente con carácter accidental, procederá a su publicación en su Diario Oficial, dando traslado de la misma al Ministerio de Política Territorial para su publicación en el Boletín Oficial del Estado y para su inclusión en el registro de funcionarios con habilitación de carácter estatal.

El Ministerio de Política Territorial efectuará, supletoriamente, en función de los méritos generales y los de valoración autonómica y de acuerdo con lo establecido por las Comunidades Autónomas respecto del requisito de la lengua, la convocatoria anual de un concurso unitario de los puestos de trabajo vacantes, reservados a funcionarios con habilitación de carácter estatal que deban proveerse por concurso, en los términos que establezca reglamentariamente el Ministerio de Política Territorial.

El ámbito territorial del concurso unitario será de carácter estatal.

5.2. Excepcionalmente, para los municipios de gran población previstos en el [artículo 121 de la Ley 7/1985](#), así como las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, podrán cubrirse por el sistema de libre designación, entre funcionarios con habilitación de carácter estatal de la subescala y categoría correspondientes, los puestos a ellos reservados que se

determinen en las relaciones de puestos de trabajo en los términos previstos en la legislación básica sobre función pública.

No obstante, cuando se trate de puestos de trabajo que tengan asignadas las funciones contenidas en el apartado 1.2.b de esta disposición, será precisa la autorización expresa de la Administración que ejerza la tutela financiera.

Igualmente, será necesario informe preceptivo de la Administración de tutela para el cese de aquellos funcionarios que hubieran sido nombrados por libre designación dentro de los seis años inmediatamente anteriores a la propuesta de cese.

5.3. Las Comunidades Autónomas efectuarán, de acuerdo con su normativa, los nombramientos provisionales de funcionarios con habilitación de carácter estatal, así como las comisiones de servicios, acumulaciones, nombramientos de personal interino y de personal accidental.

6. El régimen disciplinario aplicable a los funcionarios con habilitación de carácter estatal se regulará por lo dispuesto por cada Comunidad Autónoma, correspondiendo al Ministerio de Administraciones Públicas la resolución de los expedientes disciplinarios en los que el funcionario se encuentre destinado en una Comunidad distinta a aquélla en la que se le incoó el expediente.

7. Los funcionarios con habilitación de carácter estatal se regirán por los sistemas de acceso, carrera, provisión de puestos y agrupación de funcionarios aplicables en su correspondiente Comunidad Autónoma, respetando lo establecido en esta Ley.

ANEXO 7.10:

Artículo 15. Definición y estructura de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana.

1. La Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana es el conjunto de instituciones que disponen de colecciones y fondos bibliográficos de carácter general, ofrecen servicios básicos de información a los ciudadanos, fomentan el hábito lector y se encuentran dentro de los parámetros establecidos por esta Ley.

2. Está integrada por:

- a. Las bibliotecas públicas provinciales, sin perjuicio de lo dispuesto por la normativa estatal que les afecte.
- b. Los centros de lectura pública municipales (bibliotecas centrales de red urbana municipal, bibliotecas públicas municipales, agencias de lectura públicas municipales y servicios bibliotecarios móviles municipales) que se integren en la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana según lo previsto en el [artículo 29 de esta Ley](#).

3. El órgano administrativo autonómico competente en materia de bibliotecas asumirá la coordinación de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana.

4. La Biblioteca Valenciana colaborará con la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana y ejercerá funciones de apoyo y asesoramiento.

Artículo 16. Funciones de las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana.

1. Las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana dispondrán de fondos de carácter general, ofrecerán servicios de información de tipo cultural, educativo, recreativo y social, de consulta y de préstamo, y estarán abiertas a todos los ciudadanos. Prestarán especial atención al desarrollo de proyectos de fomento del hábito lector.

2. Ofrecerán servicios diferenciados para adultos y niños.

3. Deberán cumplir las medidas de discriminación positiva establecidas por la normativa vigente.

4. Sus fondos serán de libre acceso y susceptibles de préstamo, con excepción de los fondos de carácter patrimonial, considerándose a estos efectos los así regulados en la [Ley 4/1998, de 11 de junio, de la Generalitat, del Patrimonio Cultural Valenciano](#), o cuando sea necesario por razones de seguridad y conservación.

5. Deberán contar con un espacio debidamente acondicionado para servicios presenciales.

6. Adquirirán los materiales y facilitarán el acceso a los recursos con arreglo a criterios de calidad y adecuación a las necesidades de la comunidad de usuarios.

7. Garantizarán los derechos de los usuarios a la intimidad y privacidad, por lo que están obligadas a mantener reserva de los datos recabados de los usuarios y de los documentos que han utilizado, según la normativa vigente.

8. Las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana, en la prestación de sus servicios, garantizarán el respeto de los derechos de propiedad intelectual y derechos afines sobre obras y producciones que integren sus fondos, aplicando la normativa vigente.

9. Con el objeto de facilitar su evaluación, elaborarán anualmente una memoria que refleje los principales datos de su actividad y funcionamiento y las previsiones para el año siguiente.

Artículo 17. Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana.

1. La Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana está integrada por:

- a. *Los centros de lectura pública municipales que estén integrados en la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana. Se incorporarán a la misma, previa solicitud, mediante resolución de la conselleria competente en materia de bibliotecas.*
 - b. *Las bibliotecas públicas provinciales gestionadas por la Generalitat.*
2. *El departamento de la administración autonómica competente en materia de bibliotecas asumirá la coordinación técnica de esta red.*
3. *Las bibliotecas que integran la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana desarrollarán un programa de trabajo cooperativo para la realización y mantenimiento de un catálogo colectivo de fondos en línea y con un portal de servicios virtuales al ciudadano.*
4. *La Biblioteca Valenciana colaborará con la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana.*

Artículo 18. Servicios.

1. *Los centros que forman parte de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana deberán prestar, al menos, los siguientes servicios básicos:*
- a. *Información y orientación para el uso de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades informativas de los ciudadanos.*
 - b. *Información bibliográfica y de referencia.*
 - c. *Lectura y consulta en sala de las publicaciones que integren su fondo.*
 - d. *Préstamo individual de libros y de otros materiales.*
 - e. *Acceso a la información digital a través de Internet o las redes análogas que se puedan desarrollar.*
2. *Los ciudadanos accederán a los servicios básicos de los centros que forman parte de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana de manera libre y gratuita.*
3. *Así mismo, se podrán prestar servicios de:*
- a. *Copia de documentos de acuerdo con las normas legales establecidas.*
 - b. *Préstamo interbibliotecario.*
 - c. *Préstamo colectivo.*

Artículo 19. Acceso a redes electrónicas.

Los centros que forman parte de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana facilitarán el acceso a redes electrónicas de acuerdo con los siguientes criterios:

1. *Aprovecharán plenamente el potencial de las redes de información y, en particular, de Internet.*
2. *Facilitarán la consulta de recursos electrónicos para los usuarios y ofrecerán puntos públicos de acceso en los que se presten la asistencia y la orientación adecuadas, de conformidad con la legislación vigente.*
3. *Respetarán los derechos de los usuarios, incluidos los relativos a la confidencialidad y a la intimidad, de conformidad con la legislación vigente.*
4. *Actualizarán continuamente sus directorios de acceso a Internet, teniendo en cuenta la tipología de usuarios y la realidad social de la comunidad a la que prestan sus servicios.*

Artículo 20. *Desarrollo de las colecciones.*

1. *El desarrollo de la colección de los centros que forman parte de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana se basará en el criterio profesional independiente del bibliotecario, que podrá apoyarse en la consulta a órganos representativos de los usuarios, colectivos locales y otras instituciones educativas, culturales e informativas.*
2. *Los centros de la red podrán colaborar con las instituciones culturales, educativas e informativas de su entorno.*
3. *Los centros de la red facilitarán el acceso a materiales que no formen parte de sus colecciones, con la ayuda de medios como los préstamos interbibliotecarios nacionales e internacionales y los servicios de obtención de documentos, incluida la utilización de servicios de información electrónicos y redes de información.*
4. *El plan de desarrollo de las colecciones debe contemplar tanto el ritmo de adquisiciones de los diferentes soportes como eliminaciones o expurgación, así como los fondos que en las bibliotecas públicas deben ser de conservación (los correspondientes al patrimonio bibliográfico y los de interés local).*

Artículo 21. *Personal.*

1. *Los centros de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana deberán contar con personal en número suficiente y con la cualificación y nivel técnico que exijan las diversas funciones a desempeñar.*
2. *La conselleria competente en materia de bibliotecas velará por la formación continuada y el reciclaje profesional del personal técnico de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana, mediante la organización de cursos, reuniones profesionales y actividades.*

Artículo 22. *Derechos y obligaciones de los usuarios de las bibliotecas.*

1. *Derechos generales de los usuarios.*

Los usuarios de los centros que integran la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunitat Valenciana tendrán a su disposición, en su caso, las condiciones generales de la prestación del servicio bibliotecario establecidas por los titulares de los mismos. Asimismo, se tendrá en cuenta la atención a colectivos con necesidades especiales.

2. Obligaciones generales de los usuarios.

Los usuarios tendrán la obligación de observar un comportamiento correcto y adecuado para el buen funcionamiento de los centros de la red, de acuerdo con lo establecido en esta Ley. En particular, tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Respetar los derechos de los demás usuarios.
- b. No hacer uso de los centros o servicios bibliotecarios para una finalidad distinta de la de ejercer su derecho como usuario.
- c. Respetar los derechos de propiedad intelectual que recaigan sobre los materiales objeto de consulta o préstamo.
- d. Cuidar de los materiales bibliotecarios, informativos y cualesquiera otros a los que se acceda.
- e. Cuidar de los bienes muebles e inmuebles de las bibliotecas.
- f. Devolver los documentos prestados en las mismas condiciones en las que los retiraron en préstamo.
- g. Acreditar la condición de usuario al ser requerido para ello.
- h. Cumplir las normas de funcionamiento establecidas en cada centro bibliotecario

ANEXO 7.11:

Artículo 63. Requisitos de la comunicación previa a la apertura de la instalación o actividad.

1. Una vez finalizada, en su caso, la construcción de las instalaciones y antes del inicio de las actividades sujetas a autorización ambiental integrada o a licencia ambiental, el titular de la actividad deberá realizar una comunicación previa ante la administración pública competente que haya otorgado la autorización o la licencia.

2. La comunicación previa irá acompañada de la documentación que reglamentariamente se determine y que garantice que la instalación se ajusta al proyecto aprobado, así como a las medidas correctoras adicionales impuestas, en su caso, en la autorización o licencia ambiental. En todo caso contendrá una certificación del técnico director de la ejecución del proyecto en la que se especifique la conformidad de la instalación o actividad a la autorización ambiental integrada o a la licencia ambiental y una declaración responsable en la que el titular de la actividad manifestará su compromiso de respetar las condiciones de funcionamiento que hubiesen sido impuestas en la autorización ambiental integrada o en la licencia ambiental mientras dure el ejercicio de la actividad. La declaración responsable incluirá, asimismo, el compromiso de efectuar en un plazo no superior a tres meses los controles reglamentariamente exigidos por la normativa ambiental de carácter sectorial, tales como ruidos,

emisiones atmosféricas o vertidos, para asegurar el correcto funcionamiento de la instalación desde el punto de vista ambiental.

3. Además, las actividades sometidas a autorización ambiental integrada deberán acompañar a la comunicación previa un certificado acreditativo del cumplimiento de las condiciones fijadas en la autorización ambiental integrada. Este certificado será expedido por una entidad colaboradora en materia de calidad ambiental.

4. La administración pública ante la que se hubiese presentado la comunicación previa podrá comprobar, en cualquier momento, la veracidad de todos los documentos y datos aportados, así como el cumplimiento de los requisitos, conforme a lo dispuesto en el título VI de esta Ley.

Artículo 64. Régimen del silencio administrativo.

Transcurrido el plazo de un mes para las actividades que hayan obtenido licencia ambiental y de dos meses para las que se haya otorgado autorización ambiental, desde la presentación de la comunicación previa, debidamente acompañada de la documentación requerida, sin oposición o reparos por parte de la administración, se entenderá otorgada licencia de apertura, pudiendo iniciarse el ejercicio de la actividad.

ANEXO 7.12:

- Artículo 9.2 “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo, y de los grupos en que se integre, sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida pública, económica, cultural y social”.

- Artículo 23.1 “los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal”.

ANEXO 7.13:

Artículo 27 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.

1. En los municipios cuya población no supere los 5.000 habitantes podrá crearse y mantenerse una agencia de lectura pública municipal.

2. Para la creación de agencias de lectura pública municipales deberán reunir los siguientes requisitos mínimos:

- a. *Cumplirán la normativa específica sobre personas con discapacidad, y en materia de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.*
- b. *La superficie de uso exclusivo bibliotecario será de 150 metros cuadrados útiles.*
- c. *Deberán contar, en la plantilla de la corporación municipal, como mínimo, con las siguientes plazas de personal de bibliotecas: un auxiliar de bibliotecas.*
- d. *Se establece un horario mínimo de apertura semanal al público de 20 horas.*

ANEXO 7.14: ENCUESTA A LOS CIUDADANOS.

Al realizar esta encuesta usted podrá valorar mejor el servicio prestado por el AYUNTAMIENTO DE ALBUIXECH, y por lo tanto podremos adecuarlo a sus necesidades si resulta conveniente. Agradecemos su colaboración.

0.- ¿Qué servicios ha utilizado usted o algún miembro de su misma unidad familiar?

- Recaudación
- Ludoteca
- Escoleta
- Urbanismo
- Servicios sociales
- Informes de Ingeniería eléctrica para instalaciones
- Escuela de adultos
- Centro cívico
- Casa de la música

- Biblioteca municipal
- Policía municipal
- Contratación administrativa de obras, servicios y suministros
- Fe pública

1.- En el caso de que haya utilizado este servicio al menos dos veces, ¿la última vez que lo utilizó el servicio prestado fue mejor que antes, peor que antes, similar?

- Mejor
- Peor
- Similar

2.- Califique nuestro nivel de comprensión y ayuda ante sus necesidades.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

3.- ¿Cómo de rápidos respondemos ante sus problemas?

- Extremadamente rápido
- Muy rápido
- Un poco rápido
- Ligeramente rápido
- Nada rápido

4.- ¿Cómo considera la comunicación con el personal?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

5.- ¿Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable y adecuado a sus necesidades?

- Sí, siempre
- Casi siempre
- A veces
- Pocas veces
- nunca

6.- ¿Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos establecidos?

- Extremadamente eficaces
- Muy eficaces

- Un poco eficaces
- Nada eficaces

7.- ¿Considera adecuados la tecnología y los medios con los que cuenta la entidad en este servicio para solucionar cualquier incidencia?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

8.- ¿Qué le parece el horario de atención?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

9.- Califique el valor de nuestro servicio en comparación con el coste del mismo. Indique el servicio obtenido, y a continuación califíquelo.

- Excelente valor
- Muy buen valor
- Buen valor
- Valor regular
- Valor malo

10.- ¿Cuál es su grado de satisfacción por este servicio?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

PREGUNTAS GENERALES

11.- Al realizar una llamada habitual, ¿cuánto debe esperar en línea?

Minutos:

12.- ¿Considera que la entidad recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias?

- Excelentemente
- Muy bien
- Bien

- Regular
- Malo

13.- ¿Cuáles son las probabilidades de que nos recomiende a otras personas?

- Extremadamente probable
- Muy probable
- Un poco probable
- Ligeramente probable
- Nada probable

14.- ¿Cuál es su sexo?

- a. Masculino
- b. Femenino

15.- ¿Cuál es su edad?

- a. De 15 a 24 años
- b. De 25 a 34 años
- c. De 35 a 44 años
- d. De 45 a 54 años
- e. De 55 a 64 años
- f. De 65 a 74 años
- g. 75 años o mas

16.- ¿Cuál es su nivel de estudios?

- Educación primaria
- Educación secundaria obligatoria
- Bachiller
- Técnico medio
- Técnico superior
- Diplomado, Licenciado, Graduado
- Postgrado, Máster o Doctorado
- Sin estudios

17.- Nacionalidad:

- a) Española
- b) Extranjera

18.- Valoración general de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Albuixech.

	1	2	3	4	5	N/C
¿Calidad Producto/Servicio?	●	●	●	●	●	●

Calidad atención ● ● ● ● ● ●

Rapidez en la respuesta ● ● ● ● ● ●

1: muy malo 3: bueno
2: malo 4: muy bueno
3: regular N/C: no sabe no contesta

19.- ¿Qué otros servicios desearía que ofreciera el Ayuntamiento de Albuixech?
