



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE CARRERA

**ANÁLISIS DE PROCESOS Y CARTA DE
SERVICIOS AL CIUDADANO DE LOS CENTROS
JUVENILES EN EL AYUNTAMIENTO DE
MISLATA.**

Alumna: Carolina Gómez Silla

Dirección: Nuria Portillo Poblador

Valencia, Noviembre 2013

AGRADECIMIENTOS

A mi tutora, Nuria Portillo, por su predisposición y total disponibilidad, aun cuando más ocupada estaba.

A todo el equipo de los Centros Juveniles de Mislata por la ayuda, dedicación e información prestada.

A mi familia, y especialmente a mis padres y a mi hermana por creer siempre en mí.

A mis compañeros y compañeras, por el apoyo mutuo durante toda la carrera.

A Gerard, por convertirse en los últimos meses en un apoyo fundamental, animándome cada día y no dejando que me rindiera.

SUMARIO

ÍNDICES	8
ABREVIATURAS	10
MEMORIA	
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 2. EL AYUNTAMIENTO DE MISLATA Y LOS SERVICIOS AL CIUDADANO	21
CAPÍTULO 3. POLÍTICA DE CALIDAD. LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	45
CAPÍTULO 4. LOS CENTROS JUVENILES DEL AYUNTAMIENTO DE MISLATA.....	90
CAPÍTULO 5. ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LOS CENTROS JUVENILES DE MISLATA	108
CAPÍTULO 6. PROPUESTAS DE MEJORA. CONCLUSIONES.....	126
BIBLIOGRAFÍA.....	133
ANEXOS.....	135

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	9
ABREVIATURAS	10
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 RESUMEN	14
1.2 OBJETO.....	14
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.4 METODOLOGÍA	15
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFC	16
CAPÍTULO 2. EL AYUNTAMIENTO DE MISLATA Y LOS SERVICIOS AL CIUDADANO.....	21
2.1 INTRODUCCIÓN	21
2.1.1 EL MUNICIPIO.....	21
2.1.2 TERRITORIO Y POBLACIÓN.....	21
2.1.3 COMUNICACIÓN, TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD.....	22
2.1.3 DEMOGRAFÍA.....	24
2.1.4 HISTORIA.....	25
2.2 EL AYUNTAMIENTO DE MISLATA	27
2.2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES.....	27
2.2.2. ORGANIGRAMA.....	36
2.3 SERVICIOS AL CIUDADANO	37
2.3.1 DEPENDENCIAS AYUNTAMIENTO.....	37

2.3.2 SERVICIOS MUNICIPALES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	38
2.3.3 CULTURA	38
2.3.4 DEPORTES	39
2.3.5 JUVENTUD.....	40
2.3.6 MUJER.....	40
2.3.7 PERSONAS MAYORES.....	40
2.3.8 SALUD Y BIENESTAR.....	41
2.3.9 SEGURIDAD CIUDADANA	41
2.3.10 OTROS	41
CAPÍTULO 3. POLÍTICA DE CALIDAD. LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	45
3.1 CONCEPTO DE CALIDAD	45
3.1.1. ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	45
3.1.2. ¿QUÉ ES LA CALIDAD?.....	53
3.1.3. TIPOS DE CALIDAD.....	56
3.1.4 LA CALIDAD TOTAL.....	59
3.1.5 GESTIÓN DE LA CALIDAD	61
3.1.6 LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	66
3.2 DEFINICIÓN DE UN PROCESO	67
3.2.1 ¿QUÉ ES UN PROCESO?.....	67
3.2.2 ELEMENTOS DE UN PROCESO	69
3.2.3 CARACTERÍSTICAS.....	70
3.3 GESTIÓN POR PROCESOS.....	72
3.3.1 GESTION FUNCIONAL. GESTIÓN POR PROCESOS.....	72
3.3.2 ¿QUÉ ES?	75
3.4 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	76
3.5 CLASIFICACIÓN DE PROCESOS	77

3.5.1 PROCESOS CLAVE U OPERATIVOS.....	77
3.5.2 PROCESOS DE SOPORTE.....	78
3.6 MAPAS DE PROCESOS.....	79
3.6.1 ¿QUÉ SON?.....	79
3.6.2 ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.....	79
3.7 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS.....	80
3.7.1 INTRODUCCIÓN.....	80
3.7.2 ¿QUÉ ES UN DIAGRAMA DE FLUJO?.....	80
3.7.3 VENTAJAS E INCONVENIENTES.....	82
3.8 LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	83
3.8.1 INTRODUCCIÓN.....	83
3.8.2 ¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?.....	84
3.8.3 OBJETIVOS.....	85
3.8.4 MISIÓN.....	85
3.8.5 BENEFICIOS.....	86
3.8.6 CONTENIDO.....	87
CAPÍTULO 4. LOS CENTROS JUVENILES DEL AYUNTAMIENTO DE MISLATA ..	90
4.1 INTRODUCCIÓN.....	90
4.2 ESTRUCTURA.....	91
4.2.1 OBJETIVOS.....	92
4.2.1.1 OBJETIVOS GENERALES:.....	92
4.2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	93
4.2.2 INSTALACIONES.....	94
4.2.2.1 CENTRO JUVENIL TURIA.....	94
4.2.2.2 CENTRO JUVENIL “EL MERCAT”.....	95
4.3 SERVICIOS QUE SE OFRECEN.....	96

4.4 ORGANIGRAMA.....	99
CAPÍTULO 5. ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LOS CENTROS JUVENILES DE MISLATA	108
5.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES.....	108
5.1.1 INTERNOS.....	108
5.1.2 EXTERNOS	109
5.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	109
5.2.1 PROCESOS CLAVE	109
5.2.2 PROCESOS ESTRATÉGICOS	115
5.2.3 PROCESOS DE APOYO	115
5.3 MAPA DE PROCESOS	115
5.4 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS	117
CAPÍTULO 6. PROPUESTAS DE MEJORA. CONCLUSIONES.....	126
6.1 PROPUESTAS DE MEJORA	126
6.2 CONCLUSIONES	128
6.2.1 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LA FACULTAD DE A.D.E. PARA LA ELABORACIÓN DEL TFC DE LA DIPLOMATURA DE G.A.P.	128
6.2.2 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS	130
BIBLIOGRAFÍA.....	133
ANEXOS	135
ANEXO 1. REGLAMENTO ORGÁNICO MUNICIPAL DE MISLATA	136
ANEXO 2: TRÍPTICO PROPUESTA CARTA DE SERVICIOS.....	171
ANEXO 3. FORMULARIO SOLICITUD RECURSOS CENTRO JUVENIL.....	173

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1: Evolución Demográfica Mislata	24
Tabla 2.2: Pleno Ayuntamiento	29
Tabla 2.3: Junta Gobierno Local	30
Tabla 3.1: Fases Ciclo Deming	51
Tabla 3.2: Características trilogía J.M. Juran	52
Tabla 3.3: Diferentes opiniones concepto de Calidad	53
Tabla 3.4: Dos maneras de entender la Calidad	60
Tabla 3.5: Paradigmas de la Gestión Funcional y la Gestión por procesos	74
Tabla 4.1: Relación puesto de trabajo	101
Tabla 4.2: Ficha de Proceso Información Juvenil.....	111
Tabla 4.3: Ficha de Proceso Participación	112
Tabla 4.4: Ficha de Proceso Cultura.....	113
Tabla 4.5: Ficha de Proceso Tiempo Libre.....	114

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2.1: Comarca Horta Oest	21
Ilustración 2.2: Situación Geográfica Municipio	21
Ilustración 2.3: Accesos Municipio	23
Ilustración 2.4: Organigrama Ayuntamiento de Mislata	36
Ilustración 3.1: Control de Calidad	46
Ilustración 3.2: Análisis de Proceso	48
Ilustración 3.3: Ciclo Deming	51
Ilustración 3.4: Diagrama Trilogía Juran.....	52
Ilustración 3.5: Las 3 Calidades	57
Ilustración 3.6: Agentes de un proceso	70
Ilustración 3.7: Clasificación de los procesos	78
Ilustración 3.8: Simbología Diagramas de Flujo	81
Ilustración 4.1: Organigrama Centros Juveniles de Mislata.....	102
Ilustración 4.2: Mapa Localización Centros Juveniles	105
Ilustración 5.1: Mapa de procesos Centros Juveniles de Mislata	116

ABREVIATURAS

ADL	Agencia de Desarrollo Local
AMICS	Agencia de Mediación para la Integración y Convivencia Social
CIJ	Centro de Información Juvenil
CTFC	Comisión Coordinadora de Trabajos de Final de Carrera
FADE	Facultad de Administración y Dirección de Empresas
INE	Instituto Nacional de Estadística
ISIC	International Student Identity Card (Carnet de Estudiante Internacional)
ISO	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
ITIC	International Teacher Identity Card (Carnet de Profesor Internacional)
IU	Izquierda Unida
IVAJ.GVA.	Instituto Valenciano de la Juventud – Generalitat Valenciana
OAC	Oficina de Atención a la Ciudadanía
OMIC	Oficina Municipal de Información al Consumidor
PP	Partido Popular
PSOE	Partido Socialista Obrero Español
RAE	Real Academia Española
REAJ	Red Española de Albergues Juveniles
ROM	Reglamento Orgánico Municipal
TFC	Trabajo Final de Carrera
UPV	Universitat Politècnica de València

MEMORIA

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 RESUMEN	14
1.2 OBJETO.....	14
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.4 METODOLOGÍA	15
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFC	16

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 RESUMEN

Los Centros Juveniles son espacios públicos que se crean como servicio para los jóvenes, donde pueden informarse, asesorarse y documentarse en materias que afectan a la juventud.

Mislata dispone de 2 centros juveniles, donde los y las jóvenes pueden acudir de manera libre y gratuita, ya sea para realizar cursos o talleres o informarse sobre becas o viajes, entre otras muchas actividades. Está destinado principalmente para toda la población joven del municipio a partir de los 12 años.

En este trabajo se pretende mediante la metodología de la Gestión por procesos, realizar un análisis de los servicios que ofrece un Centro juvenil y los procesos que estos suponen.

Posteriormente la realización del mapa de procesos donde queda plasmado de una forma más clara y gráfica todo el análisis de procesos realizado.

Para finalizar, la realización de una carta de servicios recogiendo todos los servicios que estos centros ofrecen a los y las jóvenes.

1.2 OBJETO

Mediante la realización de este trabajo de final de carrera (TFC) se pretende tratar un tema real y actual de la Administración pública, tal y como se requiere en la normativa de realización del TFC.

Este TFC tiene como objeto general aplicar los conocimientos teórico- prácticos adquiridos a lo largo de la carrera desde el punto de vista de las diversas materias que se han impartido en la Diplomatura de Gestión y Administración pública.

El objeto concreto de este trabajo es el análisis de los procesos de los Centros Juveniles de Mislata para posteriormente proponer mejoras a la hora de realizarlos así como la propuesta de una carta de servicios.

1.3 OBJETIVOS

En este trabajo, como su propio título indica, y apoyándonos en las asignaturas cursadas en la carrera, los objetivos que se pretenden conseguir son:

- Conocer y analizar los servicios prestados por el Ayuntamiento de Mislata, así como los prestados por los Centros Juveniles de Mislata.
- Conocer y analizar los procesos derivados de los procesos de los Centros Juveniles de Mislata.
- Comprensión de la metodología de la Gestión por procesos para su posterior aplicación.
- Comprensión de la metodología de las Cartas de servicios para su posterior aplicación.
- Realizar una carta de servicios.
- Proponer mejoras tras el análisis de los procesos en los servicios de los Centros Juveniles de Mislata.

1.4 METODOLOGÍA

Antes de elaborar y estudiar el plan de trabajo para realizar el TFC, hay que conocer y tener en cuenta la normativa y los criterios de elaboración que regulan la realización del *Prácticum* de la titulación de Gestión y Administración pública en la Facultad de Administración y Dirección de Empresas (FADE) de la Universitat Politècnica de València (UPV), que en todo caso deberán reunir las siguientes características.

- ✓ Estar basado en problemas reales.
- ✓ Ser fundamentalmente de aplicación práctica.

- ✓ Apoyarse en las asignaturas cursadas por el alumno y relacionadas con la naturaleza del trabajo.
- ✓ Estar relacionado con el trabajo profesional de un Diplomado en GAP.
- ✓ Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.

En cuanto a la metodología, la normativa establece que cada alumno deberá realizar un TFC individualmente sobre un tema previamente aceptado por la Comisión Coordinadora de TFC, (en adelante CTFC).

Contará con un índice numerado y deberá contener, al menos, los apartados siguientes:

1. Introducción
 - 1) Resumen
 - 2) Objeto del TFC y justificación de las asignaturas relacionadas.
 - 3) Objetivos
 2. Antecedentes (situación actual)
 3. Desarrollo (metodología y resultados)
 4. Propuestas de actuación y / o conclusiones
- Bibliografía

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFC

Para poder realizar el presente trabajo ha sido necesario poner en práctica los conocimientos adquiridos en las asignaturas de los tres cursos académicos que componen la Diplomatura de Gestión y Administración Pública.

Se considera oportuno hacer referencia a las asignaturas que a continuación se detallan ya que han sido relevantes para la realización de este trabajo. Aunque también lo han sido el resto de asignaturas, ya que todas ellas, en mayor o menor medida, han contribuido a hacer posible este TFC. Todas las asignaturas de la Diplomatura de GAP han aportado una gran variedad de conocimientos que han sido aplicados a lo largo de los capítulos de este trabajo.

Capítulo 2. El Ayuntamiento de Mislata y los Servicios al Ciudadano.

1) Estructuras Políticas/ Formas Políticas

Esta asignatura ayuda a entender en profundidad las fórmulas de organización política y la función democrática de los partidos políticos, así como las fórmulas de representación política y el sistema político español.

2) Gestión Administrativa I

Relacionado con su capítulo de las organizaciones públicas como prestadoras de servicios.

3) Gestión Administrativa III

El objetivo principal es formar para saber aplicar algunos métodos, técnicas, procedimientos, y herramientas básicas de Gestión de servicios públicos.

Capítulo 3. Política de Calidad. La Gestión por Procesos.

1) Gestión de la calidad:

Es la asignatura que mayor parte recoge en este trabajo, en todo lo referente a la calidad como concepto y a la gestión por procesos en toda su amplitud.

2) Gestión Administrativa II:

En lo referente al diseño de las funciones y procesos administrativos. Así como las técnicas de análisis y mejoras de los procedimientos administrativos.

3) Gestión Administrativa III:

Cuando se menciona la representación gráfica a través del diagrama de flujo de datos. Así como en prácticas realizadas con la herramienta informática Ms-Visio.

Capítulo 4. Los Centros Juveniles del Ayuntamiento de Mislata

1) Gestión y Dirección de Recursos Humanos

En lo referente la gestión del personal funcionario y contratado en el centro y la realización del organigrama.

2) Gestión Administrativa I

En las partes donde se habla de los servicios públicos y sus formas de gestión, así como la elaboración de la carta de servicios.

4) Gestión Administrativa III

El objetivo principal es formar para saber aplicar algunos métodos, técnicas, procedimientos, y herramientas básicas de Gestión de servicios públicos.

Capítulo 5. Elaboración del Mapa de Procesos de los Centros Juveniles de Mislata.

1) Gestión de la calidad

En los temas el ciudadano como cliente, “Determinación de las necesidades y exigencias del cliente” “Identificar necesidades o exigencias del cliente” “Atender demandas ciudadanas” “Percepción de problemas y necesidades”.
Elaboración del mapa de procesos y su representación gráfica.

2) Gestión Administrativa II

Relacionado con las técnicas de análisis y mejoras de los procedimientos administrativos, así como con el diseño de los mismos.

3) Gestión Administrativa III

Especialmente por uso de diagrama de flujos de datos, y la utilización de la herramienta informática Ms-Visio para la realización de los diagramas.

CAPÍTULO 2: EL AYUNTAMIENTO DE MISLATA Y LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

CAPÍTULO 2. EL AYUNTAMIENTO DE MISLATA Y LOS SERVICIOS AL CIUDADANO.....	21
2.1 INTRODUCCIÓN	21
2.1.1 EL MUNICIPIO.....	21
2.1.2 TERRITORIO Y POBLACIÓN	21
2.1.3 COMUNICACIÓN, TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD.....	22
2.1.3 DEMOGRAFÍA	24
2.1.4 HISTORIA	25
2.2 EL AYUNTAMIENTO DE MISLATA	27
2.2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES.....	27
2.2.2. ORGANIGRAMA	36
2.3 SERVICIOS AL CIUDADANO	37
2.3.1 DEPENDENCIAS AYUNTAMIENTO	37
2.3.2 SERVICIOS MUNICIPALES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	38
2.3.3 CULTURA	38
2.3.4 DEPORTES	39
2.3.5 JUVENTUD.....	40
2.3.6 MUJER.....	40
2.3.7 PERSONAS MAYORES.....	40
2.3.8 SALUD Y BIENESTAR.....	41
2.3.9 SEGURIDAD CIUDADANA	41
2.3.10 OTROS	41

CAPÍTULO 2. EL AYUNTAMIENTO DE MISLATA Y LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

2.1 INTRODUCCIÓN

2.1.1 EL MUNICIPIO.

Mislata es un municipio de la Comunidad Valenciana. Con más de 42000 habitantes, ocupa el sexto lugar entre los municipios más poblados de la provincia de Valencia. Está situado en la comarca de l'Horta Oest¹. Pertenece al área metropolitana de la ciudad de Valencia y, de hecho, su casco urbano está unido al de la capital.

2.1.2 TERRITORIO Y POBLACIÓN

Mislata posee un término municipal muy reducido de poco más de 2,1 km2. El término municipal limita al norte y al este con la ciudad de Valencia, al oeste con Quart de Poblet y al sur con Chirivella.

Junto con otros municipios de la comarca, Mislata forma parte de la llamada Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud², que tiene su sede en Torrente. Está formado por 19 municipios tanto de l'Horta Sud, como de l'Horta Oest, alcanzando un total de 421.068 habitantes.

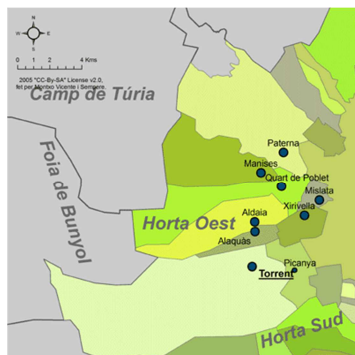


Ilustración 2.1: Comarca Horta Oest

Ilustración 2.1: Situación Geográfica Municipio

Fuente: Wikipedia³.

¹ Es el nombre de una de las comarcas de la provincia de Valencia, con capital en Torrente, recogido dentro de la propuesta Proposta de demarcacions territorials homologades de 1989 pero que hasta el momento no ha sido aprobada por el gobierno valenciano.

² Es una agrupación voluntaria de 20 municipios con carácter jurídico que tiene por finalidad la prestación conjunta de servicios y competencias supramunicipales.

³ http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/4/45/Mapa_de_l'Horta_Oest.png (26/08/13)

Actualmente, a pesar de su limitada superficie Mislata se divide en 8 distritos:

- Distrito Centro
- Distrito La Morería
- Distrito de Favara
- Distrito el Quint
- Distrito Almassil
- Distrito de La Paz
- Distrito el Salt
- Distrito de la Cruz

Uno de los distritos de mayor importancia es el Distrito Centro ya que, como su nombre indica se encuentra en el centro neurálgico del municipio y es el que mayor número de comercios engloba.

El Distrito La Morería se encuentra en el casco antiguo, y en él se puede encontrar uno de los centros juveniles objeto de estudio en este TFC, se trata del Centro Juvenil “El Mercat”.

El Distrito el Quint se encuentra en plena zona de expansión urbanística, llega hasta el Hospital Militar y hasta el acceso de la autovía V-30. En este mismo distrito se encuentran tres de los cinco institutos de Mislata y también el segundo centro juvenil objeto de estudio en este mismo TFC, Centre Jove “Turia”.

2.1.3 COMUNICACIÓN, TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD

Dada su cercanía con la ciudad de Valencia, Mislata está muy bien comunicada con la capital.

Ya sea por carretera, ya que se encuentra por un lado la V-30, que recorre los márgenes del nuevo cauce del río Turia, y cuenta con dos entradas al municipio, y por otro lado la Autovía del Mediterráneo A-7 por la salida 501 hacia la V-30. Desde la V-30 salida Quart-Mislata y la Autovía del Este A-3 por la salida V-30 y desde la V-30 salida Quart-Mislata.

Si es en autobús, hasta hace poco era posible acceder al municipio, pero la EMT (Empresa Municipal de Transporte) eliminó el servicio que venía ofreciendo quedándose en los límites que bordean al municipio por el sur. Por otro lado el servicio nocturno de dicha empresa sigue ofreciéndose.

La forma más rápida de comunicar con la capital desde Mislata, es el metro. Mislata cuenta con dos estaciones dentro del municipio, ubicadas en la Avenida Gregorio Gea, "Mislata" ubicada en el centro neurálgico del municipio y "Mislata Almassil" cerca del nuevo cauce del Rio Turia.

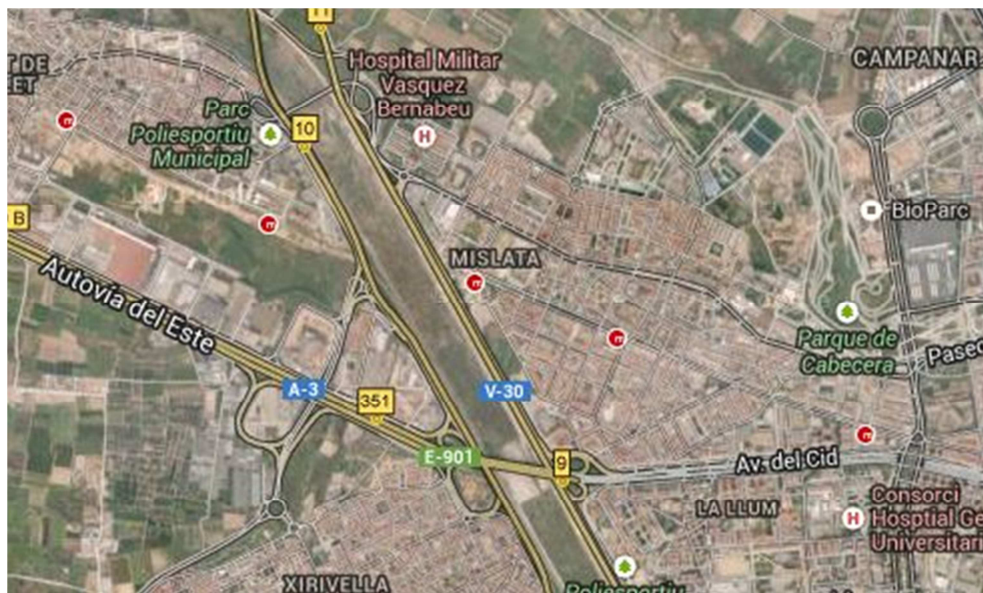


Ilustración 2.3: Accesos Municipio
Fuente: Google Maps (28/08/13)

En cuanto a la accesibilidad, durante la primera legislatura democrática, en la década de 1980, se redactó la «Ordenanza municipal de eliminación de barreras arquitectónicas», una de las primeras que se aprobaron en España para facilitar la integración social de las personas con diversidad funcional o discapacidad. Esta iniciativa, con el tiempo, se plasmó en el programa «Mislata sin barreras», para tratar de forma metódica la accesibilidad total en el municipio.

2.1.3 DEMOGRAFÍA

En 1510, Mislata contaba con un centenar de familias (unas 450 personas). En 1713, el pueblo concentraba tan solo unos 500 habitantes, aunque en 1787 ya sobrepasaba el millar. En 1877 la población de Mislata se situaba en 1215 personas. El crecimiento se acentuó con la inmigración del primer tercio del siglo XX, y en 1930 ya se llegaba a los 4500 habitantes. Con todo, el periodo fundamental fue entre las décadas de 1950 y 1970, como consecuencia de las corrientes inmigratorias. En el año 1960 se sobrepasó la frontera de los 10.000 habitantes, y en 1970 llegaban ya a 20.000.

En 2011 contaba con 43.657 habitantes en 2011 según fuentes del INE (Instituto Nacional de Estadística) y, con 21.050 habitantes por kilómetro cuadrado Mislata era el municipio más densamente poblado de España.

Ocupa el sexto lugar entre los más poblados de la provincia de Valencia.

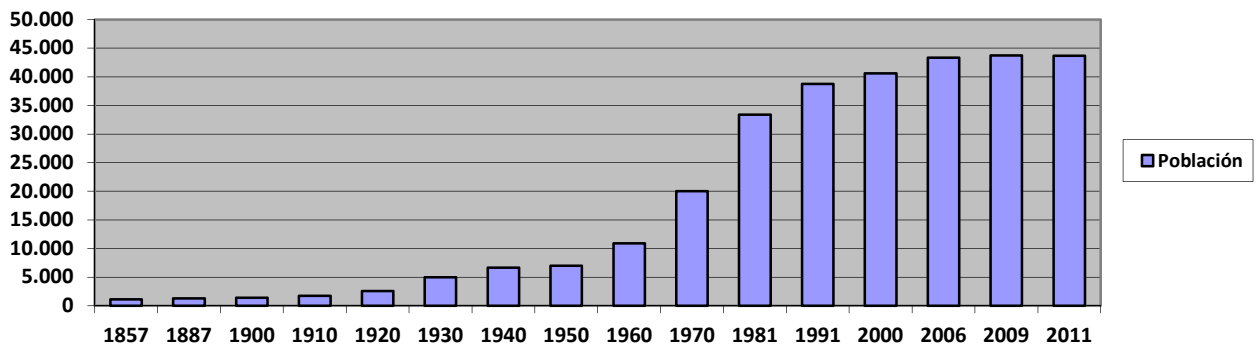


Tabla 2.1: Evolución demográfica de Mislata.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE (02/09/13)

2.1.4 HISTORIA

El nacimiento de Mislata, en torno al año 210 a.C., está íntimamente ligado a la fundación de Valencia. Por una necesidad de la gran ciudad, Mislata se convierte en guardiana de la canalización del agua del río para el abastecimiento de la capital.

Después, las tierras de los alrededores fueron disecadas para el cultivo y se utilizó para el riego la primitiva acequia de Favara –aún existente-, que atraviesa todo el espacio libre desde Mislata hasta la Albufera.

La primera gran cita bélica, data alrededor del año 75 a.C., fue entre los generales romanos Pompeyo y Sertorio, que acabó con el triunfo del primero, después de una batalla entre el Pla de Quart y Mislata.

Ya a finales del siglo XI, Mislata vuelve a convertirse en centro de operaciones de otra gran batalla entre el Cid, al servicio de Alfonso VI de Castilla, y los almorávides de Valencia.

Durante la conquista cristiana, Mislata era una alquería de la que Jaime I repartió casas y terrenos. La concesión del poblado, según consta en el *Llibre de Repartiment*, fue otorgada a Sancho López de Albero en 1239. Posteriormente también poblarán la villa otros caballeros, así como dos frailes del monasterio de *Poblet*.

Uno de los hechos por los que más se conoce el municipio es por la “Batalla de Mislata”, que sucedió el 1348 y puso fin a la rebelión de Valencia contra Pedro el Ceremonioso.

La expulsión de los moriscos el 1609 dejó la villa despoblada, el conde de Aranda en 1611 crea la Carta Puebla con la finalidad de realizar una nueva repoblación.

Hay que resaltar que el barrio de la Morería fue un caserío habitado por moriscos que estaba en el lado de Mislata pero era autónomo, poseía incluso un castillo feudal, y hasta mediados del siglo XVIII no se incorporó a Mislata.

Otras dos batallas, el objetivo de las cuales era la toma de la gran ciudad, tuvieron su escenario a Mislata, ya que su situación geográfica, resultaba decisiva. La primera de ellas, en medio de la Guerra de la Independencia, la protagonizó el general francés Suchet, que estableció su cuartel de artillería dentro de la villa, entre Soternes y Campanar.

Durante la insurrección cantonal, el año 1873, el general Martínez-Campos se alojó en la “Casa Gran” durante el asedio a la ciudad de Valencia. La “Casa Gran” era una Palacio fortificado del barón de Mislata. Fue derruido en 1972 para construir el Ayuntamiento.

El 27 de mayo de 1952 se inauguró el Hospital Militar Vazquez Bernabeu en terrenos de Quart de Poblet y Mislata. Se trató de un acontecimiento que movilizó Mislata, puesto que el acto fue presidido por Francisco Franco, el entonces Jefe de Estado.

A raíz de las obras del Plan Sur para desviar el cauce del río Turia en 1969 se eliminaron las vías del ferrocarril de Valencia a Liria, que constituía una barrera artificial, pero efectiva, a la expansión urbana. Los terrenos que ocupaban fueron cedidos por RENFE al municipio, dando lugar a la urbanización en 1973 de la avenida de Gregorio Gea, actualmente la principal arteria de la población.

2.2 EL AYUNTAMIENTO DE MISLATA

El Ayuntamiento es la administración más cercana al ciudadano, el primer escalón hacia donde se dirigen todos los problemas de la ciudadanía y del que esperan una primera respuesta.

Es la casa de todos los ciudadanos, la administración que sienten como propia y, precisamente por eso, tienen que ser ágiles, cercanos, transparentes y muy eficaces en la gestión.

Es un poder del Estado garantizado por la propia Constitución ⁴ que le otorga personalidad jurídica plena, capacidad legal, y autogobierno.

2.2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES

El ROM (Reglamento Orgánico Municipal) de Mislata recoge los todos los órganos en los que se estructura el Ayuntamiento, ya sean por un lado obligatorios, con competencias decisorias o por otro lado órganos complementarios. (Se encuentra en el Anexo 1.)

Son **Órganos obligatorios**:

- La Alcaldía
- El Pleno
- La Junta de gobierno local
- Los/las Tenientes de Alcalde

⁴ Art. 140 C.E. La Constitución garantiza la autonomía de los municipios. Estos gozarán de personalidad jurídica plena. Su gobierno y administración corresponde a sus respectivos Ayuntamientos, integrados por los Alcaldes y los Concejales. Los Concejales serán elegidos por los vecinos del municipio mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, en la forma establecida por la ley. Los Alcaldes serán elegidos por los Concejales o por los vecinos. La ley regulará las condiciones en las que proceda el régimen del concejo abierto.

Fuente: Constitución Española 1978

El **alcalde**, preside la Corporación y ostenta la máxima representación del Municipio. Le corresponde la superior dirección y coordinación del gobierno y de la administración municipal.

Su elección se realiza en el Pleno por mayoría absoluta de los votos de las concejalas y los concejales, en la sesión constitutiva de la Corporación. Si ninguna o ninguno de ellos obtienen la mayoría absoluta, se proclama alcalde o alcaldesa a quien encabeza la lista que haya obtenido mayor número de votos en el municipio. En caso de empate se resuelve por sorteo.

Entre sus atribuciones figura la de establecer las directrices generales de la acción de gobierno municipal y asegurar su continuidad; así como la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva sin perjuicio de las competencias atribuidas al Pleno en materia de organización municipal.

En el ejercicio de sus competencias, la alcaldía podrá aprobar Bandos y Decretos, así como dictar Instrucciones para dirigir la actuación de los órganos municipales en el desempeño ordinario de sus competencias.

Tras las últimas elecciones municipales de mayo de 2011, la alcaldía del municipio la ostenta Carlos Fernández Bielsa.

El **Pleno del Ayuntamiento** es el órgano de máxima representación política de la ciudadanía en el Gobierno Municipal. Asume de modo directo la representación de la colectividad y en su nombre decide sobre las cuestiones más importantes y trascendentes del Gobierno.

Está integrado por el alcalde y --- concejales y concejalas, elegidos cada cuatro años en las elecciones locales.

Desde el 11 de junio de 2011, el Pleno del Ayuntamiento de Mislata está formado por 21 concejales distribuidos, después de las últimas elecciones municipales, en tres grupos políticos.

Carlos Fernández Bielsa	PSOE ⁵
María Luisa Martínez Mora	
Josefa Luján Martínez	
Ángel Martínez Borja	
José Ramon Boscá Palomar	
Carmela Lapeña Bueno	
Alfredo Catalá Martínez	
Francisco Herrero Monzó	
Paqui Giménez Hidalgo	
Pedro Ramón López Mármol	
Antonio Arenas Almenar	
Manolo Corredera Sanchis	PP ⁶
Ligia Rodrigo Carreras	
Fernando Hernández Falcón	
Gloria Alonso Palomares	
Antonio Sanchis Navarro	
Jaime López Bronchud	
Carlos García Martínez	
Pepa Saiz Gómez	
Julio Balbastre Aranda	IU ⁷
Salvador García de la Mota	

Tabla 2.2: Pleno Ayuntamiento

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la Web del Ayuntamiento.⁸

⁵ PSOE: Partido Socialista Obrero Español

⁶ PP: Partido Popular

⁷ IU: Izquierda Unida

⁸ <http://www.mislata.es/ajuntament/corporacio-municipal> (02/09/13)

La **Junta de gobierno local** es el órgano colegiado del gobierno ejecutivo municipal.

Colabora en la función de dirección política con el alcalde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas previstas en la legislación de régimen local y en el reglamento orgánico de gobierno y administración

El alcalde asume la presidencia de la Junta de Gobierno Local y nombra y separa libremente a los demás miembros de la misma, cuyo número no podrá exceder de un tercio del número legal de miembros de la Corporación. El alcalde podrá, así mismo, nombrar miembros de dicho órgano a personas que no ostenten la condición de concejales.

En la actualidad, la Junta de Gobierno Local está integrada por once miembros: el alcalde y diez concejales:

Carlos Fernández Bielsa
María Luisa Martínez Mora
Pepi Luján Martínez
Ángel Martínez Borja
José Ramon Boscá Palomar
Carmela Lapeña Bueno
Alfredo Catalá Martínez
Francisco Herrero Monzó
Paqui Giménez Hidalgo
Pedro Ramón López Mármol
Antonio Arenas Almenar

Tabla 2.3: Junta Gobierno Local

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la Web del Ayuntamiento.⁹

⁹ <http://www.mislata.es/ajuntament/corporacio-municipal> (02/09/13)

Los **Tenientes de Alcalde** son nombrados por el Alcalde mediante Decreto, entre los concejales que formen parte de la Junta de Gobierno Local.

En la actualidad, por delegación expresa del Sr. Alcalde (Decreto 3526/2012, de 18 de diciembre de 2012), son tenientes de alcalde:

1º María Luisa Martínez Mora

2ª Josefa Luján Martínez.

Entre otras competencias, tienen atribuidas las siguientes:

- La sustitución del alcalde en los casos de ausencia o enfermedad; en actuaciones concretas por expreso mandato del alcalde o cuando por imperativo legal éste deba abstenerse de intervenir; y en los casos de vacante de la Alcaldía por renuncia de su titular, fallecimiento o sentencia firme que comporte la pérdida de la condición hasta la toma de posesión del nuevo alcalde.
- La dirección, coordinación y gestión de las materias propias del área de responsabilidad que les haya delegado genéricamente el alcalde o la Junta de Gobierno Local.

Son **Órganos complementarios obligatorios**:

- Las Comisiones informativas y de Control

Según el artículo 22, Capítulo II del ROM¹⁰ de Mislata, las Comisiones Informativas y de Control permanentes, están integradas exclusivamente por miembros de la Corporación, son órganos sin atribuciones resolutorias que tienen por función, el estudio, informe, debate, consulta y dictamen de todos los asuntos que hayan de ser sometidos a decisión del Pleno y de la Junta de Gobierno Local.

¹⁰ Reglamento Orgánico Municipal. (Adjunto Anexo 1.)

Están constituidas por once miembros, cuya asignación a los diferentes grupos políticos se efectúa aplicando la Regla d'Hont.

Se constituyen 4 comisiones Informativas y de Control permanentes, con las siguientes denominaciones.

- Comisión Informativa de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente.
- Comisión Informativa de Interior y Bienestar Social.
- Comisión Informativa de Educación, Cultura, Deporte y Juventud.
- Comisión Informativa de Hacienda y Especial de Cuentas.

Dado el tema de este TFC solo se profundizará en las atribuciones de la Comisión Informativa de Educación, Cultura, Deporte y Juventud, son las siguientes:

Educación:

- Formulación y aprobación de planes y programas para la previsión de edificios escolares.
- Solicitud de subvenciones en materia de educación.

Cultura y Juventud:

- Solicitud de subvenciones en materia de cultura.
- Reglamentos de participación, organización y funcionamiento de servicios de carácter juvenil, cultural y de promoción de la mujer.
- Solicitud de subvenciones en materia de promoción y ayuda a actividades juveniles.
- Solicitud de subvenciones en materia de publicaciones.

Deportes:

- Formulación y aprobación de planes y programas para el desarrollo de actividades deportivas.
- Solicitud de subvenciones en materia de deportes.

- Reglamentos de participación, organización y funcionamiento de servicios de carácter deportivo.

Son **Órganos complementarios voluntarios**:

- La junta de Portavoces
- Las áreas de gobierno
- Los/as concejales delegados/as
- Los/as concejales delegados/as de distrito

La **junta de Portavoces** es un órgano consultivo y colaborador del Alcalde formado por éste último y los/as portavoces de los distintos grupos políticos municipales.

Tiene como función genérica el debate de aquellos asuntos de trascendencia municipal y cuyo parecer solicitare la Alcaldía-Presidencia. En concreto, entre otras funciones la Junta de Portavoces será oída por el Alcalde en aquellos asuntos de carácter general y de interés para el municipio que no tengan encaje en el resto de la organización municipal, pudiendo elevar propuesta de resolución a los órganos colegiados del Ayuntamiento o Alcaldía. Asimismo será oída en aquellos asuntos que tengan incidencia en el desarrollo de las sesiones plenarias.

Las **Áreas de Gobierno** son órganos complementarios con funciones de coordinación y con la finalidad de conocer la gestión en las diversas materias, asesorar, estudiar y formular propuestas a los órganos de gobierno distintos del Pleno.

Son los niveles esenciales de la organización administrativa municipal, y comprenden cada una de ellas uno o varios sectores funcionalmente homogéneos de materias de competencia de la Administración del municipio.

Corresponde al alcalde determinar el número total, denominación y competencias de las áreas de gobierno.

Bajo su dependencia, ejercerán sus funciones las concejalas y los concejales delegados, a quienes corresponde la dirección de la actividad de su delegación, que versará sobre un conjunto homogéneo de materias de competencia del área de gobierno a que se les adscriba.

Como dice el artículo 36, capítulo III del ROM de Mislata, se constituyen 4 áreas de gobierno con las siguientes denominaciones:

- Área de Gobierno de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente.
- Área de Gobierno de Interior y Bienestar Social.
- Área de Gobierno de Educación, Cultura, Deporte y Juventud.
- Área de Gobierno de Hacienda.

Cada área de gobierno estará integrada por las/os concejalas con delegaciones en materias de su competencia, conforme a la siguiente distribución:

- **Área de Gobierno de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente:** Urbanismo, obras, medio ambiente, industria, disciplina urbanística, tráfico, limpieza viaria, parques y jardines y mantenimiento.
- **Área de Gobierno de Interior y Bienestar Social:** patrimonio, personal, sanidad, medios de comunicación, seguridad ciudadana, protección civil, asuntos sociales, tercera edad, mujer, cooperación y solidaridad, promoción económica, contratación, mercado, participación ciudadana y modernización de la administración.
- **Área de Gobierno de Educación, Cultura, Deporte y Juventud:** educación, cultura, deporte, juventud, fiestas e infancia.
- **Área de Gobierno de Hacienda:** Hacienda, patrimonio, obras, personal y los presidentes de las otras áreas de gobierno.

Los/as **concejales delegados/as de distrito** ejercen facultades delegadas por el alcalde en las materias de competencia de los distritos, sin perjuicio de las correspondientes a sus órganos de gobierno.

Sus funciones dentro de su ámbito territorial son las siguientes:

- Ostentar la representación de la Alcaldía en toda clase de actos oficiales cuando dicha autoridad no se encuentre presente.
- Informar al vecindario sobre los servicios municipales y constatar reclamaciones sobre su funcionamiento.
- Vigilar la conservación del patrimonio municipal en el distrito, así como la conservación de las vías públicas, jardines y arbolado.
- Velar por el cumplimiento de Ordenanzas, Reglamentos y Bandos.

Como recoge el artículo 40 del ROM el término municipal de Mislata queda distribuido en 8 distritos:

- Distrito Centro
- Distrito La Moreria
- Distrito de Favara
- Distrito el Quint
- Distrito Almassil
- Distrito de La Paz
- Distrito el Salt
- Distrito de la Cruz
-

Son **Órganos desconcentrados, descentralizados y de participación:**

- Los consejos sectoriales

El pleno del Ayuntamiento de Mislata podrá acordar el establecimiento de **Consejos Sectoriales** por cada uno de los sectores o áreas de la actividad municipal, cuya finalidad será la de canalizar la participación de los ciudadanos y de sus asociaciones en los asuntos municipales.

Los consejos sectoriales desarrollarán exclusivamente función de informe y, en su caso, propuesta en relación con las iniciativas municipales relativas al sector de actividad al que corresponda el Consejo.

2.2.2. ORGANIGRAMA

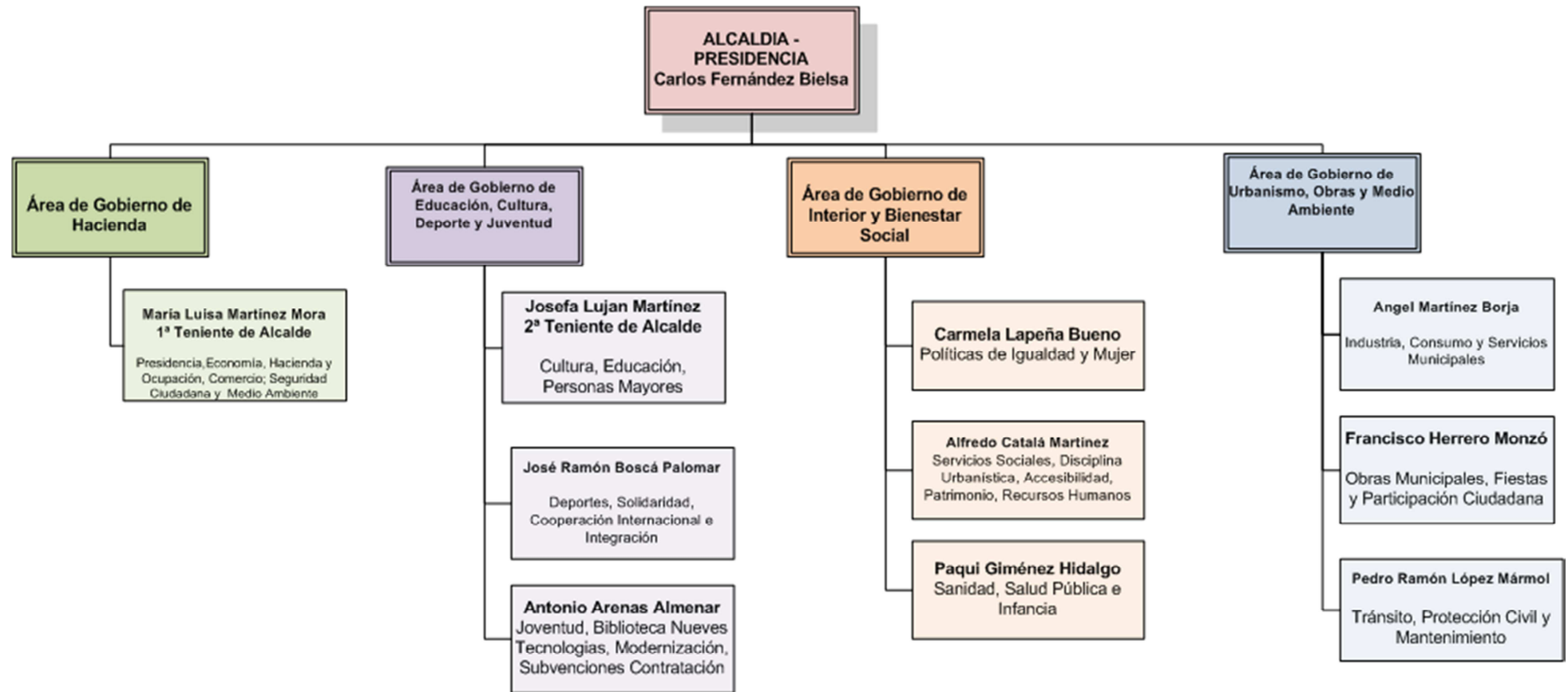


Ilustración 2.4: Organigrama Ayuntamiento de Mislata

Fuente: Elaboración Propia

2.3 SERVICIOS AL CIUDADANO

Como municipio con una población superior a 20.000 habitantes se prestan todos los servicios recogidos en el artículo 34 de la Ley de Régimen Local de la Comunidad Valenciana.¹¹

Por otro lado el Ayuntamiento de Mislata ofrece una serie de servicios municipales que se dividen en diferentes áreas.

2.3.1 DEPENDENCIAS AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento de Mislata alberga las dependencias administrativas de Registro, Intervención, Tesorería, Recaudación, Régimen Interior, Secretaria, Urbanismo, Industria y Contratación. Además, también se encuentra la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), la Oficina de Promoción del Valenciano, el Defensor Ciudadano, la Oficina de Información en materia de desahucios y la redacción de los medios de comunicación, incluidos los estudios de Mislata Radio y Canal 25 TV.

Además, desde el pasado mes de mayo, Mislata ha modernizado el sistema de atención al público con la OAC (Oficina de Atención a la Ciudadanía). En el edificio del Ayuntamiento se han reducido las colas de espera, la resolución de trámites ordinarios, el registro general de entrada y las gestiones de multas y recaudación. Una sala de espera y un mostrador de información general ayudan a hacer cualquier pregunta y solicitud de forma más rápida y eficaz.

¹¹ Según el artículo 34 de la LEY 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana los servicios mínimos obligatorios del municipio.

Los municipios, por sí mismos o asociados, deberán prestar, como mínimo, los servicios siguientes:

- a) En todos los municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua de consumo humano, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas y agencia de lectura.
- b) En los municipios con población superior a 5.000 habitantes, además: parques públicos, biblioteca pública, mercado, tratamiento de residuos y seguridad pública
- 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 y defensa de usuarios y consumidores, en particular, el asesoramiento e información en materia de consumo.

Dada la importancia de las nuevas tecnologías, el Ayuntamiento de Mislata permite realizar diferentes trámites por vía electrónica. Desde la página web del ayuntamiento y con la previa identificación del DNI electrónico. También es posible descargar los formularios de todos los procedimientos administrativos existentes, agilizando así la gestión de cualquier procedimiento.

2.3.2 SERVICIOS MUNICIPALES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ADL (Agencia de Desarrollo Local)

El ADL ofrece el servicio de ocupación e intermediación, que engloba la bolsa de trabajo y los programas de trabajo y formación EMCORP¹² y OPEA¹³.

También presta todo tipo de iniciativas formativas y un servicio de Asesoramiento ocupacional que comprende los programas de Agencia de Fomento e Iniciativa al Comercio y el programa de Atención a Emprendedores y Empresas.

- Agencia de Mediación para la Integración y Convivencia Social. AMICS

Esta iniciativa, subvencionada por la Generalitat, sirve para asesorar a los extranjeros en aquellos trámites que los afectan directamente. Es un servicio coordinado por la Concejalía de Inmigración del Ayuntamiento de Mislata y es de gran ayuda para la comunidad inmigrante de la ciudad, cada vez más numerosa.

Entre los servicios que ofrece cabe destacar la formación propia para las personas inmigrantes y la realización de trámites de extranjería.

2.3.3 CULTURA

- Biblioteca Municipal

La biblioteca es uno de los principales centros culturales de Mislata. Sus instalaciones cuentan con una sala de adultos con módulos de estudio

¹² EMCORP: Programa de subvenciones en el ámbito de colaboración con las corporaciones locales para la contratación de trabajadores/as desempleados/as en la realización de obras y servicios de interés general y social

¹³ OPEA: Orientación Profesional para el Empleo y el Autoempleo

individuales, una sala infantil-juvenil con espacio lúdico para los más pequeños; la biblioteca de cine Josep l'Escrivà con más de 500 títulos de libros y revistas sobre el séptimo arte, una fonoteca y videoteca, una sala de internet, el rincón del valenciano, un salón de actos y la sala de animación a la lectura donde se gestiona uno de los proyectos más fructíferos de la biblioteca.

Además el Ayuntamiento cuenta con 2 salas de lectura y una sala de estudio repartidas en diferentes puntos del municipio.

- **Centro Cultural**

El Centro Cultural de Mislata se encuentra en plena Avenida Gregorio Gea, esto es en el centro del municipio. Favorece el acercamiento de los ciudadanos al disfrute de la cultura, el ocio y el tiempo libre.

Propicia el intercambio social y cultural, mediante la formación, difusión y producción cultural encaminado a conseguir el mayor grado de participación ciudadana en la política cultural.

2.3.4 DEPORTES

- **Complejo Deportivo la Canaleta**

El complejo polideportivo de La Canaleta es el punto de encuentro de todos los deportistas de Mislata.

El complejo cuenta con una piscina de verano, pistas de tenis, frontón, pádel, fútbol-sala, skate board, las pistas de atletismo los campos de fútbol de césped artificial, dos de fútbol 11 y dos más de fútbol 7.

- **Pabellón Municipal Polideportivo El Quint**

Pabellón polideportivo que cuenta con pistas interiores y exteriores, sus actividades principales están destinadas al baloncesto, fútbol sala y al balonmano.

- **Piscina Municipal Cubierta de Mislata**

Además de la piscina de verano, Mislata cuenta con una piscina cubierta abierta todo el año.

2.3.5 JUVENTUD

En materia de juventud destaca la existencia de los centros juveniles.

Son espacios públicos creados para promover el desarrollo personal de los jóvenes, fomentar la convivencia e incrementar su participación social. Mislata cuenta con dos centros.

Éstos se desarrollaran en profundidad en los capítulos 4 y 5 del presente TFC.

2.3.6 MUJER

- Casa de la Dona

Centraliza todas las actividades lúdicas y formativas promovidas desde la Concejalía de la Mujer. Es el epicentro de todas las iniciativas enfocadas a la mujer pero pensadas también para todo el vecindario. El Ayuntamiento ha ubicado también en la Casa de la Dona una Oficina de Ayuda a las Víctimas del Delito.

2.3.7 PERSONAS MAYORES

- Oficina del Mayor

La Oficina del Mayor es el servicio municipal que gestiona todas las iniciativas municipales dirigidas a las personas mayores de Mislata. Entre las principales funciones de este departamento están las de promover hábitos de vida saludables, así como la participación social y la formación de las personas mayores. Además gestiona los talleres formativos y de ocio de las “Aulas de Experiencia”, números programas socioculturales y la gestión de los hogares municipales. Esta oficina es también el punto de referencia para informar a los mayores de todas aquellas cuestiones que les afectan directamente.

En el municipio hay repartidos 4 hogares municipales, que además son sede de las diferentes asociaciones de jubilados y pensionistas.

2.3.8 SALUD Y BIENESTAR

- Centros de Salud y Centro de Especialidades

Mislata dispone de dos Centros de Salud y de un Centro de Especialidades, ubicado en las instalaciones del antiguo Hospital Militar.

Todos ellos dependen y forman parte del departamento de Salud de Manises.

- Centro de Servicios Sociales

En este edificio se encuentran las dependencias administrativas de los departamentos municipales de Servicios Sociales y Personas Mayores.

Desde este departamento se ofrece ayuda especialmente a las familias con pocos recursos y con problemas de integración, también atención psicológica y ayudas y becas de estudios y comedor para alumnos de Mislata. También se gestionan las ayudas a la tercera edad en situación de dependencia.

2.3.9 SEGURIDAD CIUDADANA

Tal y como recoge el artículo 34 de la Ley de Régimen Local de la Comunidad Valenciana y como municipio de más de 20.000 habitantes, Mislata cuenta con seguridad pública, una comisaría de **Policía Local** y servicio de **Protección civil**.

2.3.10 OTROS

- Parque Infantil de Trafico La Canaleta

De reciente apertura, el Parque Infantil de Tráfico La Canaleta de Mislata es un espacio educativo dirigido tanto al ámbito escolar como a los ámbitos de ocio y familiar. Es un servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Mislata a través de la empresa pública Nemasa y cuenta con el apoyo y la colaboración de las concejalías de Educación y Tráfico.

Se plantea como herramienta de aprendizaje a través de la experimentación y la reflexión, por lo que no ha de ser únicamente un circuito sino un espacio de sensibilización, información y referencia para la cultura de la movilidad segura y la educación vial.

El parque ofrece también otras actividades didácticas para educar en valores y favorecer la formación de una ciudadanía responsable y comprometida.

- **NEMASA, *Neteja i Manteniment***

NEMASA es la empresa pública de limpieza del municipio. Además de la limpieza y mantenimiento diario lleva la gestión de los aparcamientos públicos.

CAPITULO 3: POLÍTICA DE CALIDAD. LA GESTIÓN POR PROCESOS

CAPÍTULO 3. POLÍTICA DE CALIDAD. LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	45
3.1 CONCEPTO DE CALIDAD	45
3.1.1. ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	45
3.1.2. ¿QUÉ ES LA CALIDAD?.....	53
3.1.3. TIPOS DE CALIDAD.....	56
3.1.4 LA CALIDAD TOTAL.....	59
3.1.5 GESTIÓN DE LA CALIDAD	61
3.1.6 LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	66
3.2 DEFINICIÓN DE UN PROCESO	67
3.2.1 ¿QUÉ ES UN PROCESO?.....	67
3.2.2 ELEMENTOS DE UN PROCESO	69
3.2.3 CARACTERÍSTICAS.....	70
3.3 GESTIÓN POR PROCESOS.....	72
3.3.1 GESTION FUNCIONAL. GESTIÓN POR PROCESOS.....	72
3.3.2 ¿QUÉ ES?	75
3.4 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	76
3.5 CLASIFICACIÓN DE PROCESOS	77
3.5.1 PROCESOS CLAVE U OPERATIVOS.....	77
3.5.2 PROCESOS DE SOPORTE.....	78
3.6 MAPAS DE PROCESOS.....	79
3.6.1 ¿QUÉ SON?	79
3.6.2 ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.....	79
3.7 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS	80
3.7.1 INTRODUCCIÓN	80
3.7.2 ¿QUÉ ES UN DIAGRAMA DE FLUJO?	80
3.7.3 VENTAJAS E INCONVENIENTES.....	82
3.8 LAS CARTAS DE SERVICIOS	83
3.8.1 INTRODUCCIÓN	83
3.8.2 ¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?	84
3.8.3 OBJETIVOS.....	85
3.8.4 MISIÓN	85
3.8.5 BENEFICIOS	86
3.8.6 CONTENIDO.....	87

CAPÍTULO 3. POLÍTICA DE CALIDAD. LA GESTIÓN POR PROCESOS.

3.1 CONCEPTO DE CALIDAD

3.1.1. ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

La Calidad ha experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos por Calidad Total, también denominado Excelencia.

El hombre a lo largo de la historia se ha afanado por encontrar la perfección y la calidad, es una de sus manifestaciones. Históricamente el concepto de calidad ha sufrido variaciones, centrándose la mayoría de los cambios en el modo de obtenerla.

Se puede hablar de seis etapas muy claras en la evolución del concepto:

1. **Etapa Artesanal:** Donde la Calidad suponía hacer las cosas bien a cualquier costo. Los objetivos que perseguía el artesano eran su satisfacción personal y la satisfacción de su comprador, no importaba el tiempo que llevara. Aún hoy en día podemos encontrar productos que son fabricados siguiendo esta premisa, sobretodo en el sector de la alimentación.
2. **Etapa de la Industrialización:** Donde el concepto de Calidad fue sustituido por el de Producción, hacer muchas cosas y muy deprisa sin importar con que calidad. El objetivo era satisfacer la demanda de bienes (generalmente escasos) y aumentar los beneficios. La cantidad y el tiempo son los conceptos importantes.
3. **Etapa de Control Final:** En esta etapa lo importante ya no era la cantidad de producto fabricado, sino que el cliente lo recibiera según sus especificaciones. La producción había aumentado considerablemente con el establecimiento del trabajo en cadena, pero esto produjo un efecto secundario no deseado causado por el aburrimiento y la apatía de los trabajadores que originaba fallos en el producto y Clientes descontentos.

El cliente ya no se conforma con cualquier cosa y empieza a exigir que el producto que recibe cumpla con lo que ha especificado, lo que origina el nacimiento del **Control de Calidad** entendido como Control Final. La Calidad se convierte en una especie de “servicio policial” cuya principal tarea es garantizar que el producto es óptimo y que cumple con los requisitos establecidos en el pedido. El % de producto defectuoso enviado al cliente dependía de lo fuerte que fuera la inspección final.

Calidad = Control de Calidad = Control Final

Los productos defectuosos o se perdían o se introducían de nuevo en el proceso productivo para su recuperación. Ambos casos suponían un coste añadido al producto y el incumplimiento de los plazos de entrega.

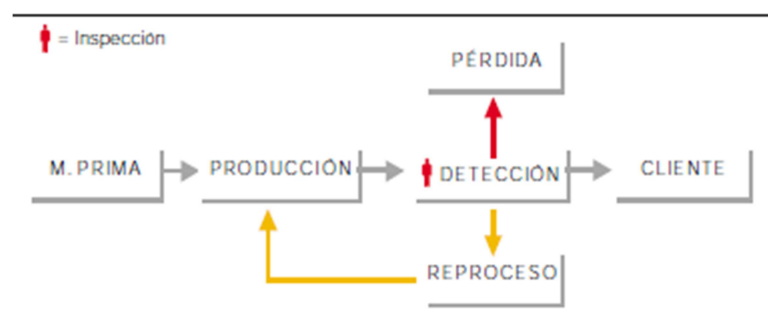


Ilustración 3.1: Control de Calidad

Fuente: Evolución del concepto de Calidad. J. Rico Menéndez ¹⁴

- 4. Etapa de Control en Proceso:** Los defectuosos que se encontraban durante la inspección final, no sólo se producían durante el proceso de fabricación, sino que también eran provocados por el mal estado o la No Conformidad de la Materia Prima utilizada.

¹⁴<http://www.elmedicointeractivo.com/ap1/emiold/publicaciones/trasplantes3/169-175.pdf>
(16/09/13)

Esto llevó a establecer nuevos puntos de inspección en la Materia Prima que permitiera detectar el defecto cuanto antes y así evitar dar valor añadido a un producto defectuoso que era defectuoso desde el principio, y por otro, una inspección durante el proceso que permitiera detectar los defectuosos cuando y donde se producían.

Pero las inspecciones en realidad no mejoraban nada. Para lo único que servían era para constatar el número de defectuosos que se fabricaban y evitar que llegaran al cliente. Se identificaban los defectos y el lugar donde se producían, pero no evitaban que se produjeran. El producto seguía llevando un costo añadido causado por los defectos de fabricación, además del costo que suponía la propia inspección.

El cliente está descontento y ya no quiere que le enviemos sólo los productos buenos, lo que quiere es que todos los productos que se fabriquen sean buenos y que se entreguen en el plazo pactado.

Era evidente que había que hacer algo, y lo lógico era invertir menos dinero en inspecciones y más dinero en la prevención de los defectos.

De esta forma surge el **Control en Proceso** que permite tomar Acciones Preventivas. Ya no se trata sólo de identificar y rechazar o repasar los productos defectuosos antes de su salida al mercado o de su envío al cliente, se trata de efectuar un control en cada fase del proceso que permita identificar los fallos y tomar Acciones Correctoras que eviten la aparición de los defectuosos.

Pero esto no implica la eliminación de la inspección, ya que hay que mantenerla porque es la única forma de descubrir los defectuosos en caso de que se produzcan.

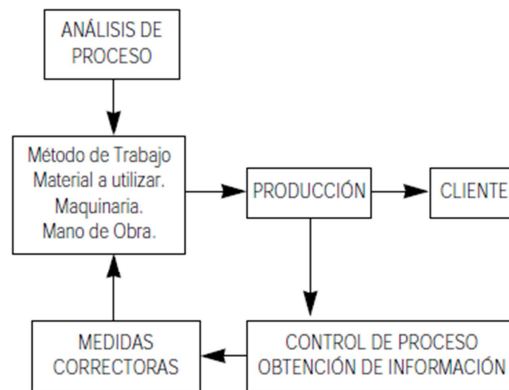


Ilustración 3.2: Análisis de Proceso

Fuente: Evolución del concepto de Calidad. J. Rico Menéndez ¹⁵

5. **Etapa de Control en Diseño:** Se tenía controlado el proceso y se adoptaban acciones correctoras y preventivas, pero se seguían detectando problemas de calidad que aparecían durante la vida útil del producto. El problema estaba en el propio diseño, se detectaban problemas surgidos del hecho de que la especificación era irrealizable con los medios disponibles.

Esto hizo necesario abordar desde el principio la posibilidad de realizar un producto que se ajustara a los medios disponibles y que ofreciera una garantía de “no fallo”, no sólo en el proceso de fabricación sino incluso una vez en poder del cliente.

La calidad empieza a programarse desde el propio proyecto para que el producto además de estar adaptado a un proceso productivo, tenga una vida útil garantizada (fiabilidad del producto), lo que además simplifica considerablemente las tareas de control.

La calidad ya no se centra exclusivamente en el producto, empieza a formar parte de las personas. Todos los integrantes de la organización intervienen, directa o indirectamente, en cómo salga el producto final, por lo tanto, hay que organizarse, programarse, fijar objetivos y delimitar

¹⁵ <http://www.elmedicointeractivo.com/ap1/emiold/publicaciones/trasplantes3/169-175.pdf>(16/09/13)

responsabilidades. Esta es la mejor forma para asegurar que el resultado de la actividad sea lo que se pretende y no una sorpresa.

6. **Mejora Continua:** En el mercado actual para ser competitivos, hay que dirigirse hacia la excelencia y eso sólo se consigue a través de la Mejora Continua de los productos y/o servicios. Hay que implantar un Sistema de Gestión que permita conseguir que lo que el cliente busca, lo que se programa y lo que se fabrica sea la misma cosa, hay que buscar la Calidad Total.

Esta evolución del concepto de Calidad hacia la "Excelencia o la Calidad Total" ha sido posible gracias a las ideas y aportaciones de diferentes autores como Crosby, Stewart, Isikawa, Taguchi, entre otros, en este caso destacaré entre ellos a **Edward Deming** y a **Joseph Juran**.

Durante la década de los 40-50, coincidiendo con la II Guerra Mundial, se desarrolló el "Programa Gestión de la Calidad", en el que participaron W. Edwards Deming y Joseph M. Juran

DEMING planteó que la Calidad se lograba cuando los costos disminuían al producirse menos errores, menos reprocesos, mejor utilización de la maquinaria, del equipo y de los materiales, y menos demora en la fabricación y en la entrega. Su estrategia se basaba en catorce puntos claves:

1. Crear un propósito de mejora del producto y del servicio.
2. Adoptar una filosofía que elimine los niveles aceptados de errores.
3. Suspender la dependencia de la inspección mediante el control del proceso.
4. Terminar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio. (Homologación de los proveedores que genere confianza y fidelidad).
5. Mejorar constantemente y para siempre el sistema de trabajo mediante la planificación y mediante la aplicación de una metodología concreta en la producción.

6. Aplicar métodos de entrenamiento en el trabajo.

7. Adoptar un concepto de Liderazgo que permita fomentar el trabajo en equipo y lograr una mayor productividad.

8. Eliminar el miedo y fomentar la confianza para que todos trabajen con efectividad.

9. Romper las barreras entre los departamentos.

Todos forman parte del mismo equipo y deben trabajar en la misma dirección.

10. Eliminar eslóganes y metas encaminadas a incrementar la productividad si no se proporcionan los medios adecuados para ello.

11. Eliminar cuotas numéricas. Si la principal meta es la cantidad, la calidad se ve afectada.

12. Eliminar las barreras que se encuentran entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo.

13. Instituir programas de formación para mejorar las capacidades.

14. Crear una estructura en la alta dirección que impulse los 13 puntos anteriores.

Todo esto se resume fácilmente en su Ciclo PDCA de Mejora Continua, conocido como **Ciclo Deming**:

Planificar (PLAN), hacer lo que se planifica (DO), medir y controlar lo que se hace (CHECK), y actuar en consecuencia para Mejorar los Resultados (ACT).

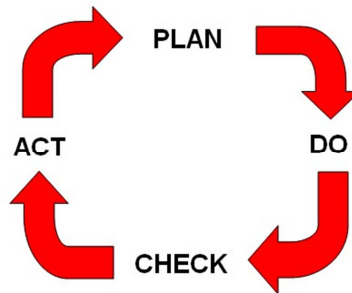


Ilustración 3.3: Ciclo Deming

Fuente: <http://www.quality-improvement-matters.com/images/pdca-chart2.jpg> (16/09/13)

PLAN (Planificar)	DO (Hacer)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar el proceso que se quiere mejorar ○ Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso ○ Análisis e interpretación de los datos ○ Establecer los objetivos de mejora ○ Detallar las especificaciones de los resultados esperados ○ Definir los procesos necesarios para conseguir estos objetivos, verificando las especificaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ejecutar los procesos definidos en el paso anterior. ○ Documentar las acciones realizadas.
CHECK (Verificar)	ACT (Actuar)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Pasado un periodo de tiempo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada. ○ Documentar las conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior y alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales, si fuese necesario. ○ Aplicar nuevas mejoras, si se han detectado errores en el paso anterior ○ Documentar el proceso.

Tabla 3.1: Fases Ciclo Deming

Fuente: Elaboración Propia (16/09/13)

JURAN definió la calidad como la "Adecuación al uso", es decir, la forma de adecuar las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor. Se puede decir que es el promotor del Aseguramiento de la Calidad y que sienta las bases para La Calidad Total.

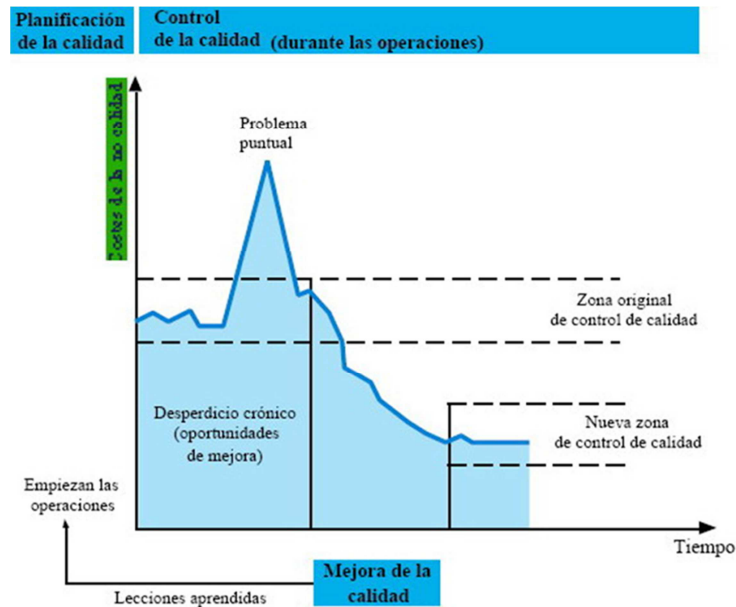


Ilustración 3.4: Diagrama Trilogía Juran

Fuente: <http://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>(17/09/13)

J.M Juran propuso una Trilogía de Calidad. En el siguiente cuadro se exponen las características de cada parte de la trilogía:

Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los objetivos en términos de calidad - Desarrollar planes para alcanzar esos objetivos - Identificar los recursos necesarios para alcanzarlos - Trasladar los objetivos a la calidad - Resumir los puntos anteriores en un plan de calidad
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el rendimiento - Comparar el rendimiento con los objetivos establecidos - Actuar sobre las desviaciones
Mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir los despilfarros, mejorar los plazos de entrega, incrementar la satisfacción de los empleados, aumentar la rentabilidad, asegurar una mayor satisfacción del cliente...

Tabla 3.2: Características trilogía J.M. Juran.

Fuente: Elaboración propia (20/09/13)

3.1.2. ¿QUÉ ES LA CALIDAD?

El mundo de la Administración de Organizaciones es el de una ciencia naciente. No existen términos generalmente aceptados. Ni siquiera muchos conceptos son definidos del mismo modo. La calidad no puede ser entonces una excepción. En su aceptación más común, decir que un objeto o servicio es de calidad equivale a afirmar que posee unas cualidades que lo apartan de lo común, que, de algún modo, lo hacen más excelente, le dan una cierta distinción respecto de lo corriente o cotidiano.

En primer lugar la definición de la Real Academia Española (RAE) explica que la calidad es:

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

El siguiente cuadro muestra la disparidad de opiniones entre los principales autores sobre el significado del término calidad:

Ph. Crosby	- Cumplir las especificaciones
J. Juran	- Adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente
W.E. Deming	- Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado
A.V. Feingenbaum	- El resultado final de las características del producto y/o servicio de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente
Taguchi	- El coste que un producto impone a la sociedad desde el momento de su concepción
Norma ISO	- Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas

Tabla 3.3: Diferentes opiniones concepto de Calidad

Fuente: Gestión de la calidad total en la Administración Pública (Muñoz Machado, Andrés) y elaboración propia (22/09/13)

Estas definiciones recogen el enfoque con el que cada autor contempla el término de calidad y el concepto en el que se basa para exponer sus tesis sobre la consecución de la misma.

Para **Crosby** el bien o servicio va a ser de calidad o no, va a tener mayor o menor calidad, según el grado en que se cumplan las diferentes características. La lista que las recoge se convierte en la relación de aquello que es necesario para que se le califique como de calidad.

J. Juran destaca en que las características del producto o servicio han de tener una cualidad común, ser lo que el cliente desea. La medida de la calidad es la necesidad del cliente que, en la mayoría de las ocasiones, no se conocerá con precisión hasta que se entregue el producto o se preste el servicio. Es más, las necesidades del cliente pueden ser cambiantes y, como consecuencia, la calidad también. Definir la calidad consistirá en conocer las expectativas del público respecto a las propiedades de un producto o servicio.

Incluyendo aspectos de las dos definiciones anteriores, **W.E. Deming** añade matices estadísticos y alude a los costes. La calidad se considera relacionada con el hecho de que los productos o servicios reúnan las características que el público desea, que de algún modo el cliente ha expresado. Dos productos pueden satisfacer una misma necesidad. Un automóvil utilitario y un automóvil de lujo se emplean para moverse de un sitio a otro. Ambos tienen calidad, en el sentido de que satisfacen los deseos del cliente. No obstante, el grado de satisfacción puede que sea en el segundo caso considerablemente mayor que en el primero. El término calidad ha de relacionarse con la capacidad adquisitiva del cliente, o con la parte de su renta que desea emplear en el producto o servicio. Puede haber, por tanto, diferentes grados de satisfacción o de calidad.

Para **Taguchi**, un sujeto estimará que un producto tiene menos calidad cuanto más alejadas estén sus características de aquello que deseaba. El grado de insatisfacción que se produce será tanto mayor cuanto mayor sea esa diferencia. La calidad del producto será tanto mayor cuanto menor sea el coste derivado de la diferencia entre lo deseado y lo entregado. Este coste lo sufre la

Sociedad en su conjunto, influyendo en su bienestar. La *función de pérdida de calidad* de Taguchi permite calcular la incidencia de a falta de calidad de un producto o servicio mediante la consideración de dos componentes de coste: los de la organización, como consecuencia de las repeticiones, mal uso de las máquinas y materiales y otros similares, y los del cliente o usuario, por todos los costes que se derivan de la inadecuación del bien al fin que se le destinaba. El elemento del coste se define como la “pérdida generada por el producto a la sociedad desde el momento en que éste se entrega”.

Esta proposición tiene una aplicación inmediata a muchas situaciones que ocurren en la Administración Pública. Las colas ante una ventanilla causadas, por ejemplo, por errores de información, tiene dos componentes de coste: uno el del funcionario que repite y otro el del contribuyente que emplea su tiempo esperando en lugar de hacerlo en otra cosa.

La definición de **A.V. Feigenbaum** resalta el hecho de que si toda la organización dedica sus esfuerzos a realizar su tarea del mejor modo posible y de acuerdo con lo que el cliente desea, el producto o servicio que resulta tendrá un grado de calidad más alto que si no ocurre así. La calidad, para este autor, es un modo de dirigir la organización.

La definición de la **ISO 8402** relaciona el término calidad a las expectativas del cliente respecto a las características del producto o servicio. Hace explícito el hecho de que los deseos de los clientes pueden ser conocidos por ellos mismos o no. Cuando se trata de dar una determinada calidad a un producto puede ocurrir que ni siquiera el cliente o contribuyente sepa lo que en realidad le satisface.

Todo lo que se ha expuesto anteriormente puede resumirse del siguiente modo:

- 1) La existencia de importantes dificultades para dar una definición de la esencia de la calidad. No parece que ésta pueda considerarse como un universal. Las definiciones que se han dado al término suelen tener un carácter instrumentalista.

2) La calidad está íntimamente relacionada con lo que el cliente o contribuyente desea, lo que la dota de un importante componente subjetivo.

3) La frecuente dificultad de conocer con exactitud lo que el cliente o el contribuyente desea. Puede ser que incluso el mismo no lo sepa con certeza.

4) Lo único que puede asegurarse es que su dispersión sobre un valor medio quede dentro de unos límites determinados. Difícilmente el mismo servicio prestado por dos personas distintas tiene las mismas características, e incluso el de un misma persona puede variar de un día a otro.

3.1.3. TIPOS DE CALIDAD

La Gestión de la Calidad se puede definir como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la Calidad deseada. Es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta programas de actuación y controla los resultados con vistas a mejora.

El Fundamento principal para la Gestión de la Calidad es conseguir que la Calidad realizada, la Calidad programada y la Calidad Necesaria coincidan entre sí. Todo lo que esté fuera de esta coincidencia será motivo de insatisfacción.

Cuando no existan zonas ambiguas e inútiles, estaremos ante la Calidad Total. Se pueden seguir distintos caminos para lograr la Calidad deseada, cada organización o empresa elegirá el camino que más le convenga, en función de su tamaño, de los recursos de los que disponga y sobre todo, en función del motivo por el cual necesita gestionar la calidad.

Las tres calidades suelen representarse mediante el esquema de la Ilustración 3.5. La situación óptima de un organismo prestador de servicios es aquella en la que los tres círculos representativos coinciden, en la que el área Satisfacción Plena (Calidad total) se extiende a la totalidad de la superficie.

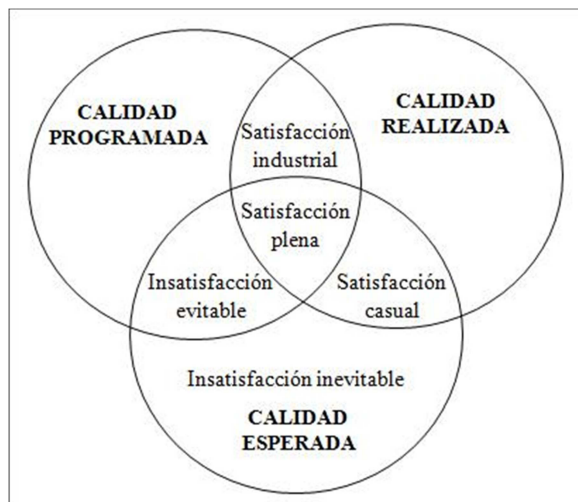


Ilustración 3.5: Las 3 Calidades

Fuente: http://imagenes.mailxmail.com/cursos/imagenes/8/3/las-dimensiones-de-la-calidad-del-producto_27838_7_1.jpg (25/09/13)

A continuación se define más profundamente cada una de ellas.

La **calidad programada** será aquella establecida por la organización local como objetivo y que se concretará en las especificaciones de diseño para el servicio.

Se correspondería con las características de los servicios base y periféricos que los responsables de su producción se hayan propuesto dar.

La **calidad requerida o necesaria** es la que éste demandará, y que será inherente a sus exigencias y necesidades. También es la que al cliente le gustaría recibir. Se manifiesta en sus exigencias y necesidades.

Se corresponde con las expectativas o deseos del cliente.

La **calidad realizada o conseguida** es la obtenida tras la producción, y tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad del producto tal como se plasmaron en las especificaciones del diseño.

La que es capaz de obtener la persona que presta el servicio o ejecuta el trabajo.

Se refiere a las características del servicio que el cliente recibe.

El concepto de **calidad ideal o total** se basa en conseguir que los tres círculos sean concéntricos, cuando la satisfacción del cliente es plena.

Como consecuencia, los esfuerzos de gestión de la institución pública se orientarán hacia lograr que dichos tres círculos de calidad sean concéntricos y coincidentes, es decir, que exista el mayor ajuste posible entre las exigencias de la sociedad y su ciudadanía, la planificación y el cumplimiento de los objetivos. Cualquier desajuste entre dichos círculos representaría una pérdida de esfuerzos y recursos y, como consecuencia un índice alto de insatisfacción del ciudadano y la no optimización en el cumplimiento de las funciones de dicha Administración.

Analizando las posibles fuentes de insatisfacción del ciudadano como consecuencia de las deficiencias en la calidad del servicio, se encuentran dos clases fundamentales:

1. **Insatisfacción inevitable:** originada como consecuencia de la falta de ajuste de la calidad programada y la realizada a las expectativas de calidad del ciudadano.
2. **Insatisfacción evitable:** originada por la falta de ajuste entre la calidad realizada y las expectativas del ciudadano. Puede ser evitada si la calidad programada se plasma realmente en el servicio final. Cabe señalar que, en algún caso, aun cuando la calidad programada no coincida con la realizada, podría existir una satisfacción de las expectativas del ciudadano.

Además, de la calidad programada, realizada y necesaria, existe la calidad percibida por los ciudadanos que es la que debe fijar el rumbo de las actuaciones de la organización para ajustar su proceso de prestación de servicio a las necesidades del ciudadano.

Si se analizan los elementos que conforman la calidad percibida, se pueden diferenciar tres ejes conformadores de la satisfacción del ciudadano con la calidad del servicio:

1. Eje Básico de Calidad: que conduce a la calidad esperada.

El ciudadano da por supuestos en el producto los elementos incluidos dentro de este eje, y únicamente los percibe en caso de anomalía.

2. Eje Complementario de Calidad: que conduce a la calidad requerida.

Dicho eje comprende aspectos que el usuario demanda del servicio.

3. Eje Simbólico de Calidad: que conduce a la calidad latente.

Se logra cuando el ciudadano descubre que el producto o servicio le proporciona algo que no esperaba y que le satisface. Es actuando sobre las características del servicio incluidas en este eje como en mayor medida se pueden conseguir mejoras en el índice de calidad Percibida. Los aspectos incluidos en esta categoría se caracterizan porque tienen que producirse para que el ciudadano los perciba y, en este sentido, son muy notorios.

3.1.4 LA CALIDAD TOTAL

La introducción de la gestión de la Calidad Total requiere cambios sustanciales no solo en las herramientas utilizadas para la medición de la calidad del servicio, sino especialmente en las estructuras organizativas, y en las actitudes y comportamientos de todos los miembros de la organización.

Cambiar la organización hacia la cultura de la calidad total implica definir un sistema de valores compartidos, y optar por un sistema de ponerlos en práctica, y mantenerlos vivos, es decir, proceso de mejora continua.

La calidad total es una filosofía organizativa integral que busca y promueve la mejora continua en todas las áreas y funciones de la organización, que involucra a todo el personal de la misma y su objetivo principal es la satisfacción plena del cliente. Con la calidad total se cambia el punto de

máximo interés de cualquier organización, sea ésta pública o privada, aquél ya no es su producto o servicio, ni mucho menos sus problemas organizativos, sino sus clientes. Este enfoque da una gran amplitud al propio concepto de calidad; éste siempre estará sujeto a las evoluciones de los intereses y necesidades de los clientes, por ello cualquier organización centrada en la gestión de la calidad siempre está en continuo crecimiento al depender de la evolución de las necesidades de sus clientes.

Para ello se han desarrollado diferentes modelos como el Malcom Baldrige National Quality Award, el Deming Price y el de la EFQM, que es el estándar utilizado en la Administración Pública Española.

Con la aparición del Sistema de la Calidad Total las empresas competitivas rompen con una visión estática del concepto de calidad. En la siguiente tabla se comparan las dos maneras de entender la calidad desde el entorno de las corporaciones locales, ya que el presente TFC trata en parte sobre un Ayuntamiento.

	CONCEPTO CLASICO	CALIDAD TOTAL
Objeto de la calidad	La calidad afecta solo al servicio prestado por el ayuntamiento.	La calidad abarca a todas las actividades que se realizan dentro del ayuntamiento.
Responsabilidad	Existe un departamento responsable de la calidad y su control	La calidad es responsabilidad de todos los trabajadores del ayuntamiento.
El sujeto de la calidad	Los sujetos de la calidad son los ciudadanos	Los ciudadanos son los clientes finales de la calidad, pero en el interior del ayuntamiento también hay relaciones cliente proveedor.
Sobre los errores	Los errores se detectan y se corrigen.	Los errores se prevén.
Participación	Se prima el comportamiento individual	La calidad nace del compromiso del trabajo en equipo y de la participación.

Tabla 3.4: Dos maneras de Entender la Calidad

Fuente: Gestión de la calidad total en la AP. Muñoz Machado, Andrés. Elaboración Propia.

3.1.5 GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Gestión de la Calidad se puede definir como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la Calidad deseada. Es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta programas de actuación y controla los resultados con vistas a la mejora.

Gestionar la calidad en una empresa implica realizar todas las tareas inherentes a la consolidación de una organización que se prepara para garantizar calidad en sus productos. Esa calidad en función de un compromiso, de una especificación de producto o servicio, del tiempo de entrega, de un ambiente organizacional predispuesto a la mejora continua, de un conjunto de procedimientos hechos para identificar por dónde las cosas se están haciendo bien en función de un parámetro externo o norma adoptados voluntariamente.

De ello se deriva que la calidad no es el resultado de la casualidad sino, de una programación y voluntad de mejora puesta en marcha en aspectos tales como:

- La definición de una política explícita para la calidad
- El reconocimiento del cliente como el factor clave que define los lineamientos de la calidad
- El reconocimiento del factor humano como el eje del cambio y de la generación de valor
- La innovación tecnológica como el sendero de expansión necesario
- La cultura de la incorporación permanente de desafíos sustentada en la participación y en un ambiente laboral sano que promueva la creatividad

Por lo tanto, gestionar la calidad de una organización implica:

- Identificar los productos que deben ser reformulados o reposicionados en función de una Demanda fluctuante
- Determinar las causas y efectos de los requerimientos volátiles de los nuevos nichos de mercado
- Identificar vetas de diferenciación de productos

- Organizar el sistema de aseguramiento de la calidad que básicamente implica disponer de:
 - Un manual de la calidad
 - Un manual de procesos
 - Un manual de instrucciones
 - Registros y estadísticas
 - Auditorías Internas
 - Promoción interna y capacitación de equipos de trabajo
- Definir procesos tecnológicos que impliquen precisar métodos de diferenciación.

Ocho son los principios básicos que la Organización Internacional de Normalización (ISO) propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Están incorporados en los requisitos del referencial aunque con diferente grado de exigencia.

1. Enfoque al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes, esforzarse en exceder las expectativas de los clientes y mejorar su percepción.

Acciones:

- ✓ Comprensión de sus necesidades y expectativas actuales y potenciales. Integrarlas con los objetivos empresariales.
- ✓ Comunicarlas a lo largo de toda la empresa
- ✓ Equilibrio en la satisfacción de todas las partes interesadas: clientes, personal, suministradores, sociedad y propietarios.
- ✓ Gestión operativa coherente con este principio; personas con las competencias necesarias.
- ✓ Medir la satisfacción de los clientes para mejorarla.

2. Liderazgo:

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el

cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Acciones:

- ✓ Establecer una clara visión del futuro de la empresa y un esquema de valores compartidos.
- ✓ Establecer objetivos y metas ilusionantes.
- ✓ Implantar estrategias para conseguir los objetivos.
- ✓ Promover una comunicación abierta y honesta.
- ✓ Desarrollar a las personas de equipo para que actúen libremente con responsabilidad y autoridad.
- ✓ Comprender y responder a los cambios en el entorno.

3. Compromiso del personal:

El personal es la esencia de una organización. Apoyar su aprendizaje y optimizar el conocimiento; su compromiso hace posible que sus competencias sean utilizadas en el beneficio de la empresa.

Acciones:

- ✓ Comprometer a las personas con los objetivos
- ✓ Búsqueda activa de oportunidades de mejora y de desarrollo de las competencias personales.
- ✓ Fomento del trabajo en equipo para compartir conocimiento y experiencia. Implicarlas mediante la formación.
- ✓ Innovación y creatividad para alcanzar los objetivos de la empresa.
- ✓ Responsabilidad en la resolución de problemas.
- ✓ Todo ello enfocado hacia la creación de valor.

4. Enfoque basado en procesos:

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Acciones:

- ✓ Identificar, formalizar y gestionar los procesos necesarios para la consecución de los objetivos deseados.
- ✓ Comprender las necesidades de los clientes externos e internos.
- ✓ Evaluar los riesgos de los procesos.
- ✓ Asignar un propietario a cada proceso.
- ✓ Asignar los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos y usarlos de manera eficaz.
- ✓ Evaluar su funcionamiento.

5. Enfoque de Sistema para la Gestión:

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

Acciones:

- ✓ Definir y estructurar el Sistema de la Calidad.
- ✓ Comprender las interacciones entre los procesos
- ✓ Aplicación del ciclo P D C A.
- ✓ Mejorar continuamente el Sistema de Gestión mediante la medición, evaluación y análisis.

6. Mejora continua:

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Acciones:

- ✓ Que la mejora continua sea un valor cultural para todas las personas de la Organización.
- ✓ Promocionar actividades basadas en la prevención.
- ✓ Fomentar el uso de las herramientas para el análisis y la resolución de problemas.
- ✓ Involucración y pilotaje de Dirección.
- ✓ Determinar un esquema de objetivos y medidas para orientar los esfuerzos de mejora.
- ✓ Planificar adecuadamente las iniciativas de mejora.

7. Toma de decisiones basadas en hechos

Las decisiones eficaces se basan en la información obtenida al analizar los datos recogidos (cliente, procesos y producto). La toma de decisiones, de manera responsable, es parte del trabajo de todos.

Acciones

- ✓ Recogida de datos e información relativa al objetivo.
- ✓ Asegurar la fiabilidad y accesibilidad de datos e información.
- ✓ Comprender la información.
- ✓ Toma de decisiones equilibrando análisis de datos con experiencia e intuición.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores/ suministradores.

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor (productos y procesos).

Acciones:

- ✓ Identificar los suministradores clave para la consecución de los objetivos (estratégicos y operativos).
- ✓ Equilibrio corto/largo plazo en las relaciones.
- ✓ Desarrollo y mejora conjunta de productos y procesos.
- ✓ Comprender y compartir la información sobre las necesidades del cliente común.
- ✓ Implicación en la satisfacción del cliente basada en confianza y compromiso.

3.1.6 LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Administración Pública tradicionalmente ha sido criticada especialmente en su faceta de prestadora de servicios. Los ciudadanos reiteradamente expresan en las encuestas sobre calidad de los servicios públicos que las burocracias públicas son lentas, ineficaces y poco transparentes.

Al tiempo las organizaciones públicas se están encontrando con problemas importantes para servir a los intereses colectivos en una sociedad compleja y fragmentada como la actual.

Para resolver este dilema las Administraciones han buscado nuevos paradigmas de gestión pública basada en los principios según los cuales el papel del Estado pasa de la imposición de normas al reconocimiento de la diferencia, de la convocatoria del usuario al encuentro con el usuario, del argumento del interés general a la mediación entre intereses universales e intereses particulares. Este contexto se define muy especialmente por un cambio radical en los comportamientos de los usuarios de los servicios públicos cada vez más exigentes, por todo ello la calidad del servicio público se convierte en un imperativo para la gestión pública y para la legitimidad de lo público.

La Administración Pública local afronta importantes retos de modernización en respuesta a las presiones de un entorno extremadamente convulso y confuso en lo económico, social, político, cultural, tecnológico y en la información y el conocimiento.

Al mismo tiempo, la ciudadanía demanda una Administración local inteligente, pensante, innovadora, flexible y adaptativa; capaz de corregir sus errores, aprender de la experiencia, y sensible a las fuerzas que actúan, tanto en su entorno como internamente.

En respuesta a dichos retos, la Administración Pública local debe de:

- I. Estar al servicio público, inspirada en objetivos y orientada a resultados

- II. Ser relacional, orientada a la diversidad de grupos de interés, y del conocimiento.
- III. Estar adaptada a la sociedad, y al entorno en general, flexible y anticipadora.
- IV. Ser democrática y participativa, con valores políticos y ética pública.
- V. Ser competitiva, flexible y adaptativa.

- VI. Ser colaborativa, intra e interadministrativamente, y con otras instituciones y organizaciones privadas y de ámbito social.
- VII. Ser equilibrada en los servicios que asume entre sus competencias,
- VIII. Ser una organización inteligente, que innova y aprende.

Ello exige una diferente concepción de la organización pública local, sus funciones, estructura y cultura, la dirección estratégica, los procesos de decisión, la financiación, la gestión del capital humano y del conocimiento, las tecnologías y los sistemas y, sobre todo, los procesos de prestación de servicios al ciudadano.

3.2 DEFINICIÓN DE UN PROCESO

3.2.1 ¿QUÉ ES UN PROCESO?

La palabra proceso procede del latín *processus*, que significa avance y progreso.

Un proceso puede ser definido como la secuencia de actividades lógicas diseñada para generar un *output* preestablecido para unos clientes identificados a partir de un conjunto de *inputs* necesarios que van añadiendo valor. Considerando esta definición, en todo proceso se pueden identificar los siguientes elementos: un *input* o entrada, suministrado por un proveedor, ya sea externo o interno, que cumple unas determinadas características preestablecidas; el *proceso*, como secuencia de actividades que se desarrollan

gracias a unos factores, como son las personas, métodos y recursos; y un *output* o salida, que será el resultado del proceso e irá destinado a un cliente, ya sea externo o interno, y además tendrá valor intrínseco y evaluable para éste.

En resumen, es el conjunto de actividades y recursos, enlazados entre sí, que transforman **elementos de entrada en elementos de salida**, aportando valor añadido para el cliente o usuario.

Por tanto, una organización puede ser definida como un conjunto de procesos, que se realizan simultáneamente y además están interrelacionados entre sí, de manera que el output de un proceso constituye directamente el input del siguiente proceso. Gestionar integralmente cada uno de los procesos que tienen lugar en la empresa constituye lo que se denomina gestión por procesos.

Proceso no es lo mismo que **procedimiento**. Un procedimiento es el conjunto de reglas e instrucciones que determinan la manera de proceder o de obrar para conseguir un resultado. Un proceso define qué es lo que se hace, y un procedimiento, cómo hacerlo.

Los procesos se caracterizan por ser dinámicos pues el concepto proceso hace referencia a las actividades de trabajo de la organización. Por otro lado, los procedimientos tienen un carácter estático ya que se fundamentan en la descripción de las actividades realizadas en el proceso.

Otra diferencia entre proceso y procedimiento es que los procesos se centran en la satisfacción de las partes interesadas mientras que los procedimientos se centran en el cumplimiento de las normas. Debido a esto el tratamiento de ambos es distinto: los procesos han de gestionarse mientras que los procedimientos han de controlarse.

Así pues, un procedimiento puede describir la forma específica de realizar tanto un proceso como las actividades o tareas asociadas a un proceso determinado. Éstos constituyen los procedimientos asociados a dicho proceso. En el

siguiente cuadro se encuentran las diferencias esenciales entre procedimientos y procesos.

No todas las actividades que se realizan son procesos. Para determinar si una actividad realizada por una organización es un proceso o subproceso, debe cumplir los siguientes criterios:

- La actividad tiene una misión o propósito claro.
- La actividad contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y producto final.
- La actividad debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- La actividad puede ser estabilizada mediante la metodología de la gestión por procesos (tiempo, recursos, costes...)
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

3.2.2 ELEMENTOS DE UN PROCESO

Todo proceso tiene los siguientes elementos:

- a) Un **input** (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido, por ejemplo, la factura del suministro con los datos necesarios.

El input es un “producto” que provienen de un suministrador (interno o externo); es la salida de otro proceso (procedente de la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”.

La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistémica del proceso.

- b) La **secuencia de actividades** propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: un método de trabajo (procedimiento), un impreso e

información sobre qué procesar y cómo (calidad) y cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo.

- c) Un **output** (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso, por ejemplo, el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento...
- d) La salida es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente (interno o externo); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un “proceso del cliente”.

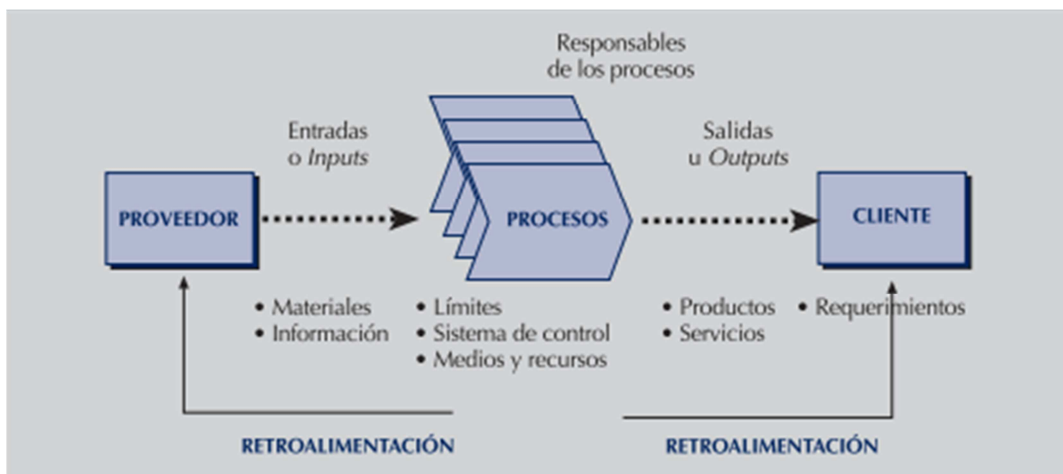


Ilustración 3.6: Agentes de un proceso

Fuente: Guías de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local. La Gestión por procesos en la Administración Local. (20/09/13)

3.2.3 CARACTERÍSTICAS

Para gestionar los procesos de manera efectiva resulta imprescindible identificar todos los procesos que se desarrollan en la organización, teniendo en cuenta que para ser considerados como procesos deben cumplir unas determinadas características:

- 1) **Definible:** Los procesos deben estar documentados y sus requerimientos y mediciones deben estar establecidos

- 2) **Repetitividad:** Los procesos se crean para producir un resultado y repetir ese resultado. Esta característica de repetitividad permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo:
 - o A más repeticiones más experiencia.
 - o Merece la pena invertir tiempo en mejora, ya que los resultados se van a multiplicar por el N° veces que se repita el proceso.
- 3) **Predecible:** Los procesos deben ser estables de modo que si se siguen consistentemente las actividades del proceso y se controlas sus entradas, se alcanzarán los resultados esperados
- 4) **Variabilidad:** Cada vez que se repite el proceso hay ligeras variaciones en la secuencia de actividades realizada que, a su vez, generan variabilidad en los resultados del mismo expresados a través de mediciones concretas.

La variabilidad repercute en el destinatario del proceso, quien puede quedar más o menos satisfecho con lo que recibe del mismo.

Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado.

De esta manera, cuando un cliente entra en un ayuntamiento para solicitar un certificado de empadronamiento, una licencia de obras o se entra en un establecimiento para realizar una compra se están activando unos procesos cuyos resultados deberán ir encaminados a satisfacer una demanda.

Desde este punto de vista, una organización cualquiera puede ser considerada como un sistema de procesos, más o menos relacionados entre sí, en los que buena parte de los inputs serán generados por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia clientes también internos.

Un proceso puede ser realizado por una sola persona, o dentro de un mismo departamento. Sin embargo, los más complejos fluyen en la organización a través de diferentes áreas funcionales y departamentos, que se implican en aquél en mayor o menor medida.

El hecho de que en un proceso intervengan distintos departamentos dificulta su control y gestión, diluyendo la responsabilidad que esos departamentos tienen sobre el mismo.

Evidentemente, la organización funcional no va a ser eliminada. Una organización posee como característica básica precisamente la división y especialización del trabajo, así como la coordinación de sus diferentes actividades, pero una visión de la misma centrada en sus procesos permite el mejor desarrollo de los mismos, así como la posibilidad de centrarse en los receptores de los *outputs* de dichos procesos, es decir en los clientes. Por ello, tal vez la gestión por procesos es un elemento clave en la Gestión de la Calidad.

3.3 GESTIÓN POR PROCESOS

3.3.1 GESTION FUNCIONAL. GESTIÓN POR PROCESOS

Tradicionalmente todas las organizaciones se han organizado mediante estructuras funcionales muy jerarquizadas que poco o nada tienen que ver con las necesidades y expectativas de los clientes. La gestión por procesos incorpora la novedad de reorganizar cualquier organización hacia la satisfacción del cliente. El objetivo principal de la Gestión por procesos es la creación de valor para el cliente mediante el diseño de procesos operativos y de gestión eficaces. La implantación de este sistema no es sencilla pues tiene que haber un cambio en la “cultura” de la organización. Estos valores culturales anteriores son difíciles de cambiar ya que son ampliamente compartidos por todos los miembros de la organización y han resultado de utilidad en mercados más estables y predecibles que los actuales.

La gestión por procesos es un concepto originado a principios del siglo XX. Hasta entonces el modelo de gestión se había basado en la división en departamentos, cada uno de los cuales tenían una función asignada y conocía a la perfección su posición en la jerarquía de la organización. La necesidad de responder a las demandas cada vez más exigentes de los clientes y de prever

las oscilaciones de un mercado cada vez más imprevisible ha propiciado la aparición de la gestión por procesos.

En la actualidad muchas organizaciones presentan una estructura piramidal organizada sobre las bases de unidades departamentales que agrupan funciones homogéneas muy especializadas. La jerarquía y el control sobre los procesos de base permiten canalizar y procesar la información facilitando la toma de decisiones al superior aunque el formalismo, la burocracia y su poca flexibilidad limitan la creatividad del personal y su espíritu emprendedor e innovador.

La organización piramidal es una excelente forma de organización para organizaciones que trabajen en mercados de evolución predecible, no necesiten la creatividad y participación eficaz de la mayor parte de su personal para cumplir sus objetivos y puedan trabajar con personal poco cualificado. Pero este tipo de organizaciones son cada vez más escasas pues sus directivos se enfrentan ahora con clientes cada vez más exigentes, los cambios en el mercado son cada vez más rápidos e impredecibles, y el proceso de globalización hace que aumente el grado de competitividad.

Por otro lado, la gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión por procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas y los productos lo reciben personas, y por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes.

En la gestión por procesos, es importante distinguir entre causas y efectos para dirigir los esfuerzos de la dirección hacia las primeras. En estos términos, el costo o los beneficios no son más que los efectos de unas causas que residen en el grado de eficacia de los procesos.

La acción que concentre sus esfuerzos en las causas para por una orientación de los procesos hacia el exterior, o sea, hacia el cliente interno o externo. No obstante, este nuevo modo de dirigir y organizar tiene un gran impacto en todos los aspectos de la organización. Sobre todo, debemos prever y evaluar ese impacto sobre los paradigmas que venían siendo útiles hasta ahora. Es decir, sobre los valores, esquemas o pautas de organización tradicionales.

Podemos establecer una relación comparativa entre los paradigmas propios de las organizaciones funcionales y los propios de las organizaciones que emplean la gestión por procesos.

Aguilar (2006) y Badía y Bellido (1999), establecen una comparativa entre el modelo de gestión funcional y el modelo de gestión por procesos.

GESTIÓN FUNCIONAL	GESTIÓN POR PROCESOS
Organización por departamentos o áreas especializadas	Organización orientada a los procesos
Los departamentos condicionan la ejecución de las actividades	Los procesos de valor añadido condicionan la ejecución de las actividades
Autoridad basada en jefes funcionales o departamentales	Autoridad basada en los responsables del proceso
Principio de jerarquía y de control	Principio de autonomía y de autocontrol
Orientación interna de las actividades hacia el jefe o hacia el departamento	Orientación externa hacia el cliente interno o externo
Principios de burocracia, formalismo y centralización en la toma de decisiones	Principios de eficiencia, flexibilidad y descentralización en la toma de decisiones
Ejercicio del mando por control basado en la vigilancia	Ejercicio del mando por excepción basado en el apoyo o supervisión
Principio de eficiencia: Ser más productivos	Principio de eficacia: ser más competitivos
La cuestión es cómo hacer mejor lo que venimos haciendo	La cuestión es para quién lo hacemos y qué debemos hacer
Las mejoras que se logran tienen un ámbito funcional limitado: el departamento	Las mejoras que se logran tienen un ámbito transfuncional y generalizado: el proceso

Tabla 3.5: Paradigmas de la Gestión Funcional y la Gestión por procesos

Fuente: Técnicas para la gestión de la calidad. Badía, Albert y Bellido, Sergio.

Elaboración Propia

3.3.2 ¿QUÉ ES?

En la última década, la Gestión por Procesos ha despertado un interés creciente, siendo ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de Gestión de Calidad y/o Calidad Total. El Enfoque Basado en Procesos consiste en la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9000:2000).

El principal objetivo de la Gestión por Procesos es aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios. Además de incrementar la productividad a través de:

- ✓ Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- ✓ Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- ✓ Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.
- ✓ Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el usuario.

Para entender la Gestión por Procesos podemos considerarla como un sistema cuyos elementos principales son:

- ✓ Los procesos claves
- ✓ La coordinación y el control de su funcionamiento.
- ✓ La gestión de su mejora.

Sin duda una Organización de éste tipo con equipos de procesos altamente autónomo es más ágil, eficiente, flexible y emprendedora que las clásicas organizaciones funcionales burocratizadas. Además es más próxima y está mejor apuntada hacia el usuario.

Por otro lado la Gestión por Procesos se comprende con facilidad por su aplastante lógica, pero se asimila con dificultad por los cambios paradigmáticos que contiene.

En definitiva, la Gestión por Procesos hace compatible la mejora de la satisfacción del usuario con mejores resultados Organizacionales.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

En toda unidad o servicio se realizan multitud de actividades y tareas diferentes. Todas ellas forman parte de procesos, pero, a menudo, éstos no se conocen, por tanto se carece de un conocimiento real de la situación de cada tarea dentro del proceso y de las consiguientes posibilidades de mejora.

Podemos decir que cualquier organización es, en cierto modo, un conjunto de procesos. Estos canalizan el uso de los recursos repercutiendo directamente en la satisfacción del cliente, en la competitiva de la organización o en la mejora de su posición estratégica.

La identificación y selección de los procesos a formar parte de la estructura de procesos no deben ser algo trivial, y debe nacer de una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en la organización y de cómo éstas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados.

Una organización puede recurrir a diferentes herramientas de gestión que permitan llevar a cabo la identificación de los procesos que componen la estructura, pudiendo aplicar técnicas de “Brainstorming”, dinámicas de equipos de trabajo, etc...

En cualquiera de los casos, es importante destacar la importancia de la implicación de los líderes de la organización para dirigir e impulsar la configuración de la estructura de procesos de la organización, así como para garantizar la alineación con la misión definida.

Los principales factores para la identificación y selección de los procesos:

- 1) Influencia en satisfacción del cliente
- 2) Los efectos en la calidad del producto/servicio
- 3) Influencia en los factores clave de éxito.
- 4) Influencia en la misión y estrategia.
- 5) Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios
- 6) Los riesgos económicos y de insatisfacción
- 7) Utilización intensiva de recursos

3.5 CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

Todos los procesos que se realizan en un Servicio o Unidad tienen que ser necesarios ya que si no lo fueran habría que eliminarlos. Algunos de ellos constituyen los procesos vitales. Ésta es la verdadera misión del Servicio, y todos los demás, trabajan para ellos, ya sea complementándolos o haciéndolos posibles. Así cualquier proceso puede catalogarse como importante.

Para lograr una visión, en conjunto, que nos permita tener presente todo lo que es vital y lo que no lo es, resulta necesario realizar una clasificación. Ésta se hará de acuerdo a la importancia estratégica para la calidad, dividiendo los procesos en tres niveles.

3.5.1 PROCESOS CLAVE U OPERATIVOS

Los **procesos clave** son aquellos que justifican la existencia de la Unidad o Servicio. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios. En general, suelen intervenir varias áreas funcionales en su ejecución y son los que se pueden conllevar los mayores recursos. Permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final.

Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

Son ejemplos de procesos operativos: el proceso de matriculación de un alumno en una Secretaría, atención al cliente, fidelización de clientes, Desarrollo del producto...

Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave.

3.5.2 PROCESOS DE SOPORTE

Los **procesos de soporte** son aquéllos que sirven de apoyo a los procesos clave. Sin ellos, no serían posibles los procesos clave ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos determinantes para que puedan conseguirse los objetivos del Servicio o Unidad. Sus clientes son internos.

Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo.

Son ejemplos de procesos de soporte: formación del personal, informática, compras, selección y formación del personal, control de calidad...

3.5.3 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Los **procesos estratégicos** son aquéllos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias de la Unidad o Servicio. Proporcionan directrices y límites de actuación, al resto de procesos. Están destinados a definir y controlar las metas de la organización y sus políticas. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación directa con la misión/visión de la organización.

Son ejemplos de procesos estratégicos: la comunicación interna, la comunicación con los clientes, el marketing, formulación estratégica, seguimiento de resultados, reconocimiento y recompensa, proceso de calidad total, etc

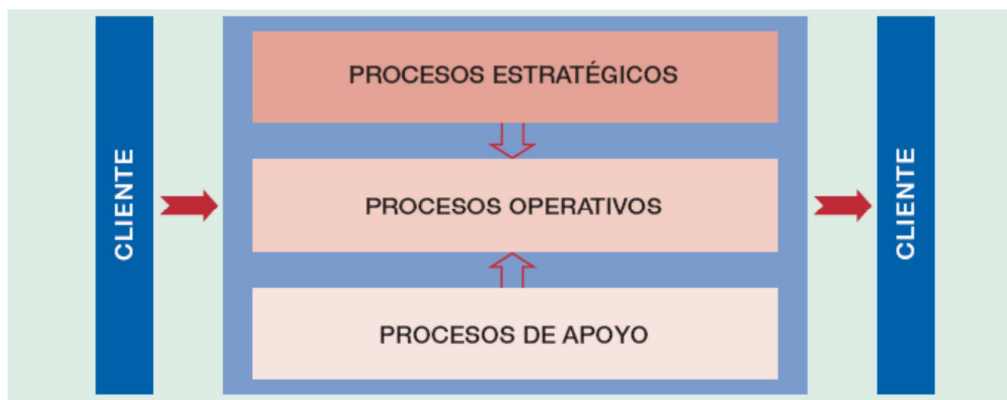


Ilustración 3.7: Clasificación de los procesos

Fuente: Guía para una Gestión Basada en Procesos. (Instituto Andaluz de Tecnología) (28/09/13)

La agrupación de los procesos permite establecer analogías entre los mismos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto.

3.6 MAPAS DE PROCESOS

Cuando ya se han identificado todos los procesos de la organización, surge la necesidad de definir y reflejar esta estructura de forma que facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos. Estos se representan en un mapa de procesos.

Hay que tener en cuenta que la clasificación de los procesos de una organización en estratégicos, operativos y de soporte, vendrá determinada por la misión de la organización, su visión, su política, etc. Así por ejemplo un proceso en una organización puede ser operativo, mientras que el mismo proceso en otra organización puede ser de soporte.

3.6.1 ¿QUÉ SON?

El mapa de procesos constituye una representación esquematizada de los grandes procesos que conforman una organización. En él quedan recogidos todos los procesos que ésta realiza: estratégicos, clave y de apoyo.

Normalmente la representación del mapa recoge arriba los procesos estratégicos, abajo los procesos de apoyo y entremedias los procesos clave.

3.6.2 ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos de una organización proporciona una visión general de su macroestructura e indica las relaciones entre procesos mediante flechas y registros que representan el flujo de información. No está determinado el grado

de detalle que se debe alcanzar por lo que el número de procesos del mapa dependerá del enfoque de la persona que lo elabore.

Con muy pocos procesos, el mapa de procesos será escueto y fácil de comprender pero la descripción individual de cada proceso será más compleja. Por el contrario, identificando muchos procesos, la descripción individual de cada proceso será más sencilla, sin embargo, el mapa de procesos será más complejo. La solución óptima será un punto intermedio entre ambos extremos.

Otro factor a la hora de establecer el número de procesos que integran el sistema es la estructura organizativa existente. Los procesos pueden ceñirse al alcance de un departamento o función (intradepartamentales) o pueden exceder dicho ámbito (interdepartamentales).

Si el mapa resulta muy complejo, es conveniente elaborar una versión simplificada, en la que sólo figuran las interrelaciones entre los procesos mediante flechas, pero no se indican los registros ni los documentos asociados.

3.7 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS

3.7.1 INTRODUCCIÓN

Un diagrama es una representación pictórica de los pasos en un proceso, es muy útil para determinar cómo funciona realmente el proceso para producir un resultado. Con frecuencia al examinar un diagrama se pueden identificar las fuentes de problemas potenciales como cuellos de botella en el sistema, pasos innecesarios y círculos de duplicación de trabajo. Los diagramas se pueden aplicar a cualquier aspecto del proceso y con el nivel de detalle que se considere necesario.

3.7.2 ¿QUÉ ES UN DIAGRAMA DE FLUJO?

El **diagrama de flujo** es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

Los diagramas de flujo se pueden representar en vertical (para leer de arriba abajo) o en horizontal (para leer de izquierda a derecha). El diagrama debe ser sencillo, es decir, fácil de seguir y comprender, cuidando su consistencia de conjunto. Debe tener un inicio y un final determinado, pues representa un proceso. En el transcurso del proceso y diagrama, se suceden las actividades o procedimientos y, en ocasiones, se han de tomar decisiones.

Los diagramas de flujo utilizan una serie de símbolos predefinidos para representar el flujo de operaciones con sus relaciones y dependencias. El formato del diagrama de flujo no es fijo, existiendo diversos tipos que emplean simbología diferente.






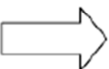



SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Operación: Para describir cualquier actividad. En el interior se escribe una breve descripción de la actividad
	Límites del proceso: sirve para indicar el inicio y fin de un proceso. En el interior se indica la palabra inicio o fin , según corresponda.
	Punto de decisión: En este punto se toma una decisión. Las salidas son 2, del tipo SI / NO
	Retraso / Espera: Representa la espera a la que es sometida una persona o un ítem
	Almacenamiento: Se utiliza para representar una salida almacenada y que necesita una orden para su movimiento
	Inspección: El flujo del proceso se detiene y es posible realizar una inspección de la salida en ese punto.
	Movimiento: Se utiliza para indicar el movimiento de una salida entre distintos puntos de la organización.
	Conector: Se usa para indicar que la salida de ese proceso puede ser la entrada de otro (la letra indica el proceso de entrada)
	Dirección del flujo: orden a seguir en los pasos del proceso
	Documentación: Útil cuando la salida de una actividad incluye información registrada

Ilustración 3.3: Simbología Diagramas de Flujo.

Fuente: ISO 5807 "Information processing -- Documentation symbols and conventions for data, program and system flowcharts, program network charts and system resources charts"

3.7.3 VENTAJAS E INCONVENIENTES

Son muchas las ventajas que aporta el uso de los diagramas de flujo

- 1) Permiten hacerlos más “tangibles” facilitando su comprensión global. Proporcionan “impacto visual” haciendo visible el proceso de forma global.
- 2) El uso de una metodología proporciona disciplina a quien la utiliza; en este sentido los diagramas ayudan a realizar un análisis profundo y riguroso del proceso, proporcionando información sobre posibles mejoras.
- 3) Potencia la capacidad personal para comprender situaciones complejas.
- 4) Son un excelente punto de partida para la elaboración de los procedimientos:
 - Los diagramas incluyen todas las actividades y sólo aquellas que es preciso realizar.
 - Definen una secuencia precisa.
 - Se pueden asignar responsabilidades muy concretas.
 - Ayudan a establecer los puntos de control.
- 5) Facilitan la comunicación al proporcionar un “lenguaje común” que no necesita de explicaciones complementarias, minimizando la posibilidad de errores.
- 6) Al definir con precisión la secuencia de actividades, evitan equivocaciones, malos entendidos y falsas interpretaciones, haciendo más predecible la calidad obtenida.
- 7) Ayudan a definir el adecuado sistema de información (precisa y oportuna) que permita el desarrollo de las actividades.
- 8) Proporcionan inputs para simplificar y racionalizar la organización huyendo de peligrosas generalizaciones.
- 9) Los diagramas ayudan a analizar la efectividad de las diferentes actividades bajo la óptica del valor añadido al cliente o su contribución al objetivo del proceso.

- 10) Permiten cuantificar el impacto de la variable tiempo:
 - En el cliente: tiempo proceso frente a tiempo ciclo.
 - En los costos internos: pases laterales entre departamentos que siempre conllevan colas y tiempos de espera, mayor probabilidad de cometer errores, verificación, coordinación y supervisión.
- 11) Resaltan la importancia de las operaciones internas para conseguir la satisfacción del cliente. Al ver reflejada su responsabilidad en el gráfico, las personas entienden su contribución al cumplimiento de los objetivos corporativos.
- 12) Anima a los empleados a tomar la iniciativa y coordinar ellos mismos sus acciones, descargando la estructura de mando.
- 13) Permiten la identificación de varias actividades sobre las que se pueda asignar una responsabilidad global, eliminando parte de las actuales inspecciones.
- 14) Muestran las interacciones cliente-proveedor y las transacciones en ellas se realizan facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- 15) Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los re-procesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.

Entre los inconvenientes o limitaciones ya mencionados destacamos que el uso de los diagramas requiere que los usuarios hayan sido instruidos en su elaboración e interpretación.

3.8 LAS CARTAS DE SERVICIOS

3.8.1 INTRODUCCIÓN

La Administración Local juega una labor muy importante en la vida ciudadana. Con el fin de conseguir unos resultados adecuados en la satisfacción de la ciudadanía, los ayuntamientos deben asumir el compromiso de mejorar la calidad de los servicios públicos que prestan.

Las Cartas de Servicios se integran en el proceso general de transformación y modernización que, desde hace más de una década, está viviendo la Administración Pública. En este escenario, a la Administración Pública se le exige cada vez más, redefinir su papel en la sociedad e incrementar su nivel de eficiencia. Este proceso de redefinición del papel de la Administración Pública supone el análisis de los modelos organizativos y de gestión de las entidades, partiendo de la base de la calidad de los servicios ofrecidos.

Para poder adaptarse a esta nueva situación y dar respuesta a las exigencias de los ciudadanos/usuarios de los servicios, se han emprendido iniciativas de modernización que alteran sustancialmente su modo de gestión tradicional. Entre las diferentes iniciativas de modernización llevadas a cabo en la Administración Pública destacan las Cartas de Servicios, como herramienta principal para mejorar el trabajo incorporando las demandas y expectativas de los ciudadanos a los objetivos de la organización. Las Cartas de Servicios juegan un papel muy importante, en tanto en cuanto representan el compromiso de la calidad en la prestación de servicios al que el ente público llega con sus ciudadanos.

3.8.2 ¿QUÉ SON LAS CARTAS DE SERVICIOS?

Las cartas de Servicios son documentos que dan a conocer los servicios y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano, documentos que formalizan lo que los ciudadanos pueden esperar de los servicios públicos y asegurar la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.

La Carta de Servicios es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la Calidad: una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con los ciudadanos.

Por todo ello, las Cartas de Servicios se han transformado en elementos esenciales en la calidad de las organizaciones públicas.

Para el Gobierno de la Generalitat Valenciana, la definición de Cartas de Servicios se establece en el Decreto 191/ 2001 de 18 de diciembre por el que se aprueba la Carta del Ciudadano y se regulan las Cartas de Servicios:

"Las Cartas de Servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos, en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad de cartas a los que se ajustará la prestación de los servicios, en función de los recursos disponibles."

3.8.3 OBJETIVOS

La Carta de Servicios es el medio mediante el cual se ligan las demandas y necesidades del ciudadano respecto de un servicio público con la mejora que se debe producir en el interior de dicho servicio para poder satisfacerlas.

En definitiva, podemos resumir los objetivos de las Cartas de Servicios en cuatro puntos:

1. Garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
2. Explicitar compromisos de calidad a los vecinos.
3. Fijar expectativas y exigencias de los usuarios con respecto a los servicios públicos.
4. Estimular iniciativas de mejora de los servicios.

3.8.4 MISIÓN

La misión fundamental de las Cartas de Servicios es definir y difundir los compromisos de servicio que asumen los diferentes entes públicos con el fin de dar respuesta a los requerimientos del ciudadano, así como realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.

Las cartas de Servicios impulsan la mejora continua de los estándares de servicio mediante la aplicación de metodologías, herramientas y técnicas de un enfoque de gestión total de Calidad.

Podemos decir, por tanto que las Cartas de Servicios tienen una doble vertiente:

- Una vertiente externa, como medio de comunicación de los compromisos que la organización toma con los ciudadanos.
- Una vertiente interna que obliga al servicio a reconsiderar todos los procesos para asegurar los estándares que se reflejarán en la Carta. Ello implica la definición de los estándares de una manera fiel, objetiva y sobre todo medible, así como la monitorización y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos desplegando las acciones de mejora necesarias para conseguirlos.

3.8.5 BENEFICIOS

Algunas de las ventajas que la elaboración y publicación de la Carta de Servicios suponen para la organización, son:

- Dar a conocer la oferta de servicios e informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad de los servicios prestados, facilitando así el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- Planificar y diseñar las actividades.
- Investigar las necesidades de los clientes.
- Establecer compromisos a medio y largo plazo: Seguimiento y control del grado de cumplimiento por parte de la Administración de los compromisos construidos con los ciudadanos.
- Incrementar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto los servicios prestados por la administración.
- Agilizar trámites.
- Fomentar la participación de los diferentes agentes implicados en la actividad.
- Mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos.
- Crear un sistema de mejora interna continuada, impulsando iniciativas de mejora dentro de la Administración.
- En definitiva, gestionar la calidad.

3.8.6 CONTENIDO

El contenido mínimo de una Carta de Servicios, se suele estructurar en los siguientes bloques:

1. Datos identificativos del órgano o entidad prestadora del servicio.
 - a. Denominación, dirección, Horario de atención al ciudadano, Teléfono, e-mail, Página web, fax...
2. Principales servicios prestados.
3. Compromisos de Calidad: objetivos y fines.
4. Espacio para implicar al ciudadano en la mejora del servicio. (Formas de participación y colaboración)

CAPÍTULO 4: LOS CENTROS JUVENILES DEL AYUNTAMIENTO DE MISLATA

CAPÍTULO 4. LOS CENTROS JUVENILES DEL AYUNTAMIENTO DE MISLATA .. 90

4.1 INTRODUCCIÓN	90
4.2 ESTRUCTURA.....	91
4.2.1 OBJETIVOS.....	92
4.2.1.1 OBJETIVOS GENERALES:.....	92
4.2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	93
4.2.2 INSTALACIONES.....	94
4.2.2.1 CENTRO JUVENIL TURIA.....	94
4.2.2.2 CENTRO JUVENIL “EL MERCAT”	95
4.3 SERVICIOS QUE SE OFRECEN.....	96
4.4 ORGANIGRAMA	99

CAPÍTULO 4. LOS CENTROS JUVENILES DEL AYUNTAMIENTO DE MISLATA

4.1 INTRODUCCIÓN

Los Centros Juveniles son espacios públicos creados por el Ayuntamiento para poner al alcance de los y las jóvenes, opciones de ocio, participación, formación, cultura, estudios y asociacionismo entre otras. Son espacios abiertos, públicos y gratuitos.

Estos centros ofrecen información, formación, actividades de animación y recursos para la gente joven. También disponen de un equipo de animación que programa y realiza toda clase de actividades y campañas.

Todas las actividades que se realizan en los Centros Juveniles están impregnadas de una serie de valores como el respeto a la diversidad, el antirracismo, la recuperación del medio ambiente, la reivindicación de la paz, la solidaridad social, el no sexismo, la defensa de los Derechos Humanos, entre otros muchos.

Los jóvenes y adolescentes constituyen el sector más proclive para la agrupación y el asociacionismo, ésta es una época de la vida donde todo gira alrededor del grupo. Éstos suelen caracterizarse por la búsqueda de nuevas experiencias, pero estas experiencias quedan relegadas a núcleos o lugares muy determinados, es por ello necesario ofrecer alternativas a sus hábitos por otros más saludables, ocupar esas horas de tiempo libre y desarrollar en el joven sus capacidades creativas y críticas.

4.2 ESTRUCTURA

Los centros juveniles del Ayuntamiento de Mislata están dirigidos principalmente a jóvenes de entre 14 y 30 años¹⁶. El padrón municipal del año 2011 observa que la población juvenil (de entre 10 y 34 años) del municipio representa más de un 31,7% de la población total (13.867 jóvenes frente a los 43.657 habitantes). Respecto a la diferencia de género en las estadísticas, no se observa nada significativo, ya que hay un equilibrio entre ambos sexos (7.129 varones y 6.738 mujeres).

Además el municipio se caracteriza por acoger población de diversas procedencias culturales, y esto también influye en la población juvenil. Según datos del INE, en Mislata viven 5.583 personas extranjeras, lo que representa un 12,7% de la población total.

Para abarcar toda la población joven, Mislata dispone de **2 centros juveniles**, por un lado el Centro Juvenil “El Mercat” ubicado en la Calle Mayor, en pleno centro histórico del municipio y por otro lado el Centro Juvenil “Turia”, en la calle Turia, situado en la zona norte.

Los centros juveniles dependen de la Concejalía de Juventud del municipio y a su vez están integrados en el Consorcio de la red JOVES.net junto con 20 municipios más. La Concejalía de Juventud de Mislata colabora dentro de esta red hace más de una década, y a día de hoy, es una variable estructural de la política de juventud desde el punto de vista local y comarcal.

Por otro lado cabe destacar que ambos centros juveniles tienen integrado un CIJ (Centro de Información Juvenil), que aparte de los servicios del propio centro, éstos recopilan, tratan, elaboran y difunden información dirigida específicamente a los jóvenes y, en la medida de sus posibilidades, les ofrecen asesoramiento personalizado.

¹⁶ Ley 18/2010, de 30 de diciembre, de juventud de la Comunitat Valenciana.

Título Preliminar. Disposiciones Generales Artículo 2.2 A los efectos de la presente ley, tendrán la consideración de jóvenes todas las personas con edades comprendidas entre los catorce y los treinta años, inclusive. No obstante, podrán establecerse otros límites de edad para aquellos programas o actuaciones que por su naturaleza se considere necesario.

En España existen más de 3.000 Centros de Información Juvenil, dependientes de las comunidades autónomas, ayuntamientos y de diversas iniciativas sociales.

Debido a la integración de los CIJ, ambos centros están a su vez integrados en la Red Valenciana de Información Juvenil, que depende del IVAJ – GVA Jove (Instituto Valenciano de la Juventud, Generalitat Valenciana Jove) y .en la Red Española de Centros de Información Juvenil, que depende del INJUVE (Instituto de la Juventud de España).

4.2.1 OBJETIVOS

A continuación se desarrollan todos y cada uno de los objetivos generales y específicos que persiguen los centros juveniles de Mislata.

4.2.1.1 OBJETIVOS GENERALES:

- Prestar un servicio permanente de información, asesoramiento y documentación a los jóvenes del municipio sobre los temas y asuntos que afecten a su vida cotidiana, que sirva a sus propósitos personales y favorezca el acceso a las diferentes oportunidades sociales.
- Informar y dinamizar el colectivo juvenil del municipio en las diferentes áreas de trabajo que trata el centro: Información Juvenil, Participación, Cultura, Tiempo Libre, Calidad de Vida y Promoción de Valores.
- Poner al servicio de los jóvenes lugares donde ellos se sientan integrados plenamente y puedan participar en la toma de sus propias decisiones.

4.2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Referentes a Información Juvenil:

- Ofrecer un servicio específico y de asesoramiento de calidad a los jóvenes en los Centros Juveniles. Ordenar y tratar toda la documentación que llega a los CIJ.
- Favorecer la consulta y la lectura de publicaciones de todo tipo y de esta manera, provocar la reflexión de los jóvenes usuarios.
- Informar a los jóvenes de Mislata de las posibilidades y oportunidades que ofrecer las diferentes líneas de actuación municipal en materia de juventud, con especial atención a las condiciones de uso cotidiano de los Centros juveniles y sus actividades y servicios mediante internet.
- Introducir mecanismos de calidad de la gestión para optimizar y agilizar el trato y el acceso a la información que interesa a los jóvenes, facilitar la conexión entre los Centros de Información Juvenil de Mislata con los del resto de la comarca y las redes de información juvenil.
- Cooperar, mediante la Red JOVES.net en la elaboración y edición de materiales informativos.

Referentes a Tiempo Libre:

- Informar y asesorar a los jóvenes del municipio sobre las opciones que existen para disfrutar del tiempo libre, las vacaciones y realizar actividades de turismo.
- Informar y publicitar los diferentes cursos y talleres de formación de cualquier índole.

Referentes a Cultura:

- Informar y asesorar a los jóvenes del municipio sobre las opciones formativas y de inserción laboral que existen para orientar su itinerario formativo.

Referentes a Calidad de Vida:

- Informar sobre el consumo de drogas y prevención de la adicción a estas sustancias.

Referentes a Promoción de valores.

- Sensibilizar a los jóvenes sobre el fenómeno de la inmigración, informar sobre las cuestiones básicas entorno a la interculturalidad y prevenir el surgimiento de actitudes racistas y discriminatorias.
- Prevenir la violencia o dotar al adolescente que la padece de recursos para acabar con el problema y sensibilizar a la población adolescente sobre la importancia de este problema.

Referentes a Participación:

- Dar a conocer a los jóvenes su dimensión personal como ciudadanos de la sociedad para asumir su responsabilidad en la misma.
- Promover el asociacionismo juvenil en el municipio mediante la información de las distintas opciones asociativas juveniles de Mislata.
- Promover la participación y fomentar las actividades juveniles

4.2.2 INSTALACIONES

Es importante disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. En Mislata ambos centros cumplen estas características.

4.2.2.1 CENTRO JUVENIL TURIA

El Centro Juvenil “Turia” fue el primero de los dos en abrir en el municipio. Fue reformado en 2011 para una hacerlo accesible y tener una mejor distribución y aprovechamiento de los espacios.

Consta de dos partes bien diferenciadas, por un lado la parte de uso general y administrativa que cuenta con:

- Área de Recepción
- Área Informática de libre acceso
- Área de información y asesoramiento
- 2 despachos para el personal de la Concejalía
- 2 Almacenes
- Aseos

Por otro lado el espacio asociativo y de formación:

- Despacho de Asociaciones
- Sala polivalente 1
- Sala polivalente 2
- 3 almacenes

Esta área es de nueva creación, ya que antes de la reforma no existía, supone un gran avance para la gran cantidad de asociaciones juveniles del municipio que no pueden permitirse una sede.

A principio de año, previa petición, una asociación puede solicitar un armario en el despacho de asociaciones así como un almacén para su uso y disfrute.

4.2.2.2 CENTRO JUVENIL “EL MERCAT”

El Centro Juvenil “El Mercat” inaugurado en 2007 es el que con más trabajadores más trabajo centraliza, debido también a su gran tamaño.

Consta de dos plantas muy diferenciadas, por un lado la planta baja de uso general:

- Área de recepción
- Área de información y asesoramiento

- 4 Aulas de actividades
- Sala polivalente (con acceso propio adicional)
- Aula informática

Por otro lado en la primera planta, se encuentra el área de gestión y administración:

- 4 Despachos
- Sala de reuniones
- Almacén

4.3 SERVICIOS QUE SE OFRECEN

Son muchos los servicios que los centros juveniles ofrecen, por eso se han creado diferentes áreas, para su mejor clasificación.

PARTICIPACIÓN

- **Asesoramiento para asociaciones y grupos juveniles.**

En los Centros Juveniles se hace asesoramiento para constituir nuevas asociaciones juveniles y ayude para que funcionen adecuadamente. Así como Información y asesoramiento sobre convocatorias de subvenciones municipales y autonómicas

- **Infraestructura para Asociaciones.**

Los Centros Juveniles tienen infraestructura que pueden utilizar los grupos y asociaciones juveniles, con la petición oportuna: sales de reuniones, ordenadores, teléfono, televisión, proyector, fotocopiadora, etc...

- **Formación para la dinamización juvenil. Programa EINES¹⁷.**

Se publicitan diferentes cursos a lo largo del año en materia de animación, ocio y tiempo libre y otros monográficos.

¹⁷ **EINES** es el programa que integra las diferentes acciones de promoción del asociacionismo, la participación y la formación para la animación y la dinamización de los y las jóvenes de los municipios integrados en la red Joves.net.
Fuente: www.xarxajoves.net

CULTURA

- Formación.

Talleres y cursos, como fotografía, técnicas audiovisuales, informática, radio, baile, cocina, entre otros.

Se hacen 3 convocatorias al año (enero, abril, octubre). Las inscripciones se pueden hacer en el mismo Centro Juvenil, por teléfono o por internet.

- Creación Literaria

Los premios Juveniles de Literatura Breve salen cada año, tienen una dotación económica y además la publicación de un libro con las obras premiadas.

- Publicación juvenil hecha por jóvenes.

La revista *El Melic* es la publicación en formato papel que se realiza cada 3 meses, está hecha íntegramente por jóvenes del municipio con ayuda del coordinador.

- Exposiciones

Los jóvenes del municipio pueden solicitar de manera gratuita la sala polivalente del Centre Jove "El Mercat" para la realización de exposiciones culturales.

TIEMPO LIBRE

- Viajes Culturales
- Campamentos y Escuelas de verano para jóvenes
- Campaña de Esquí "Aneu a la neu"
- Tramitación de Carnets

En cualquiera de los dos centros se tramitan los carnets de estudiante internacional (ISIC), carnet de alberguista (REAJ) y profesor internacional (ITIC).

CALIDAD DE VIDA

- Acciones e información sobre trastornos alimenticios.
- Campañas sexo seguro y prevención de ETS (Enfermedades de transmisión sexual).

- Acciones y campañas de prevención del consumo y abuso de las drogas.
- Actividades de información sobre consumo responsable.

INFORMACIÓN JUVENIL

Es el área más amplia ya que recoge principalmente toda la información ofertada en el CIJ, que es un servicio que ofrece todo tipo de información útil para las personas jóvenes.

- **Información Personalizada a los Jóvenes**

Sobre las cuestiones que ellos demandan directamente al Centro.

- **Agenda Joven**

Cada año se edita una agenda que sirve a los jóvenes para organizar su tiempo y se distribuye de manera gratuita.

- **Auto consulta**

En cualquiera de los dos centros se pueden consultar los tablones informativos con información de todo tipo, desde ofertas de trabajo, actividades de las asociaciones juveniles, concursos hasta anuncios personales

- **Hemeroteca**

Consulta gratuita de revistas y periódicos de actualidad.

- **“Viaje teca”**

Área de información y libre consulta sobre viajes y turismo.

Las actividades van destinadas, principalmente, a los jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años, aunque también se realizan actividades para niños/as en colaboración con la Concejalía de Infancia, y actividades con asociaciones no juveniles en colaboración con la Concejalía de Participación Ciudadana.

4.4 ORGANIGRAMA

Para llevar a cabo todos los servicios y políticas de juventud es necesario un equipo de trabajo cualificado.

En el caso de los Centros Juveniles de Mislata, como ya se explicó anteriormente dependen de la Concejalía de Juventud. Éstos están formados como se ve más abajo en el organigrama por un técnico que coordina el departamento, un informador juvenil, un animador juvenil, tres auxiliares de información juvenil, cuatro conserjes y un administrativo. En total 11 personas, todas ellas dirigidas por el Concejal de Juventud.

A continuación se desarrollan las principales tareas del personal del centro:

Concejal Juventud

- Fomenta la participación de los jóvenes en todos los ámbitos sociales, impulsando el asociacionismo juvenil como elemento concreto de participación, facilitando para ello los adecuados canales, medios y recursos.
- Promociona e impulsa la creación artística, cultural y educativa de los jóvenes mediante actividades de difusión y promoción.
- Promueve actuaciones que favorezcan el acercamiento de los jóvenes del municipio a la realidad europea.

Coordinador Técnico de Juventud

- Coordinar personal a su cargo
- Dinamizar socialmente a los/as jóvenes
- Desarrollar oportunidades que permitan la formación de los/as jóvenes
- Contribuir al desarrollo de políticas de juventud de la localidad, así como la organización de las mismas
- Estudiar demandas, intereses y necesidades de la Juventud.

Animador Juvenil

- Organizar actividades de ocio dirigidas a la juventud.
- Buscar recursos y financiación.
- Programas de movilidad (viajes, campamentos...)
- Gestión y contratación de las actividades que se llevan a cabo en los centros.

Informadores y Auxiliares de Información Juvenil

- Dinamizan el espacio educativo y propician la formación integral de los estudiantes, promoviendo actividades complementarias a las actuaciones académicas.
- Informan y documentan a los jóvenes sobre temas o asuntos de interés, así como asesorarles sobre cuestiones de carácter jurídico, sexual, de vivienda, etc., en los casos que sea precisa una orientación técnica con profesionales especialistas en cada una de las materias.
- Ofrecen alternativas de tiempo libre a los adolescentes, proporcionándoles la oportunidad de relacionarse con otros jóvenes.
- Gestión de las Redes sociales y los Medios de Comunicación juvenil.

Administrativa

- Nóminas.
- Facturas.
- Tramitación de ayudas y subvenciones.
- Resolución y comunicación peticiones.

Conserjes

- Apertura y cierre de los centros.
- Atención telefónica.
- Informar a los usuarios/as.
- Reprografía

Puesto de trabajo	Relación contractual
Coordinación Técnica del Departamento	Personal funcionario
Informador juvenil	Personal funcionario
Animadora juvenil	Personal funcionario
Auxiliar Informador juvenil	Prestación de servicios por empresa
Auxiliar Informador juvenil	Prestación de servicios por empresa
Auxiliar Informador Juvenil	Prestación de servicios por empresa
Administración	Personal funcionario
Conserje	Personal funcionario
Conserje	Personal funcionario
Conserje	Personal funcionario
Conserje	Personal funcionario

Tabla 4.1: Relación puestos de trabajo

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos facilitados por el Centro Juvenil.

Una vez descritos todos los puestos de trabajo y sus funciones, ésta es la representación gráfica del organigrama de los centros Juveniles de Mislata. Como se ve en la leyenda el color salmón representa al Centro Juvenil Mercat, que debido a su gran tamaño cuenta con más personal, y en color lila el Centro Juvenil Turia.

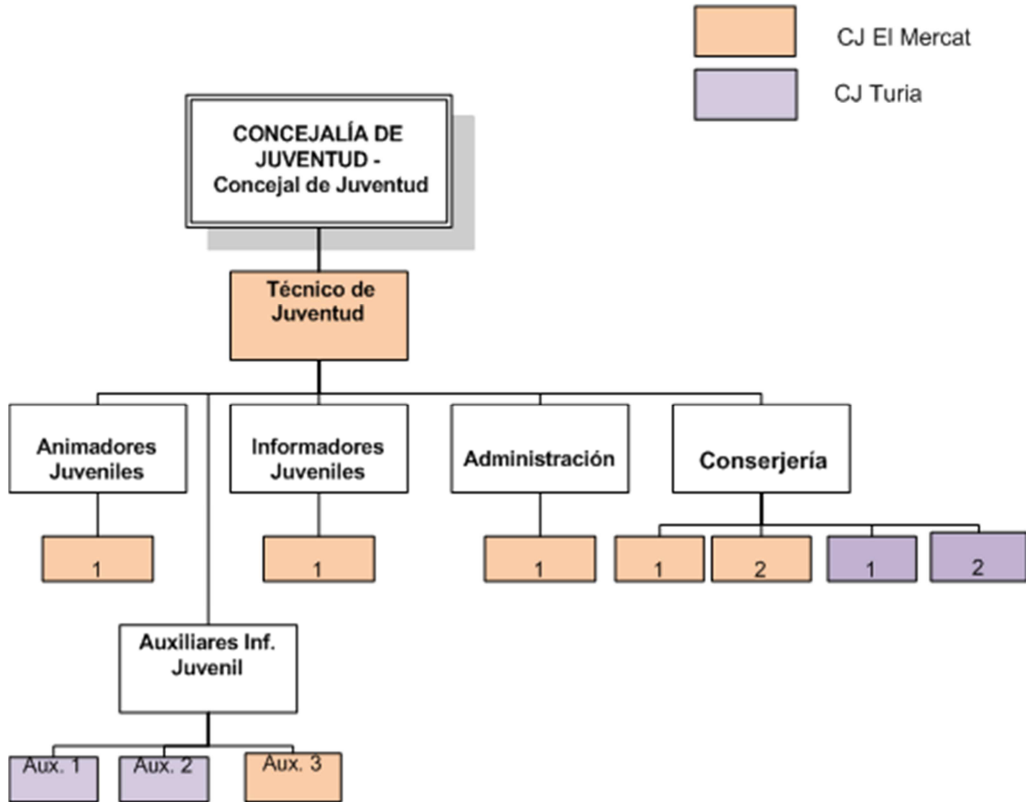


Ilustración 4.1: Organigrama Centros Juveniles de Mislata

Fuente: Elaboración Propia

4.5 PROPUESTA DE CARTA DE SERVICIOS

Como ya se explicó en el Capítulo 3 su importancia, a continuación se expone el texto definitivo de la Carta de Servicios que se propone para los Centros Juveniles del Ayuntamiento de Mislata:

1. Servicios que se prestan

- Servicio de Información Juvenil
- Asesoramiento para asociaciones y grupos juveniles
- Formación: talleres y cursos.
- Viajes
- Campamentos y Escuelas de verano
- Tramitación de carnets
- Acceso a gratuito a Internet
- Sala de Estudio
- Hemeroteca
- Exposiciones

2. Compromisos de Calidad

- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte del centro.

3. Sistema de Sugerencias, quejas y felicitaciones.

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta este centro.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 20 días recibirá respuesta con información o sobre las actuaciones realizadas.

- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora serán difundidas periódicamente.

4. Sistemas de colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción y opinión.
- De forma presencial
- Por internet

5. Derechos del Usuario

- Recibir información sobre el Centro, sus servicios y los recursos que ofrece.
- Obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Disponer de los recursos e instalaciones del Centro Juvenil en los horarios establecidos.
- Ser tratados sin ningún tipo de discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos.

6. Información de Contacto

Página Web: www.mislatajove.org

Correo electrónico: info@mislatajove.org

Centro Juvenil “El Mercat”

Dirección: Calle Mayor, 36

Teléfono: 963 990 340

Centro Juvenil Túria

Dirección: Calle Túria, 13 bajo

Telefono: 963 837 141

Horario Centros:

El Centro Juvenil “El Mercat” está abierto al público de lunes a viernes de 9h a 14h y de 17h a 21h y los sábados de 10 a 14h.

El Centro Juvenil “Turia” está abierto al público de lunes a viernes de 11 a 14h y de 17 a 21h.

Mapa:

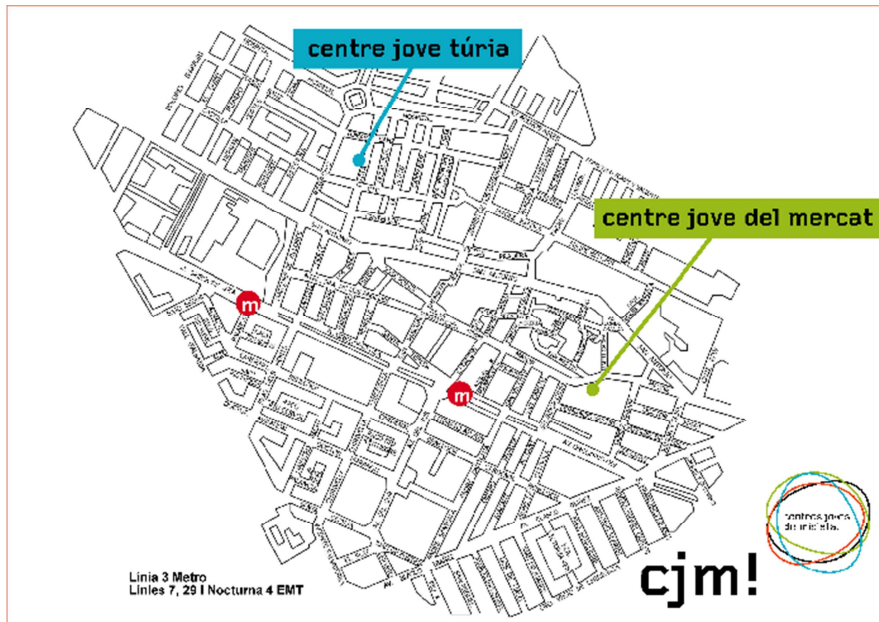


Ilustración 4.2: Mapa Localización Centros Juveniles

Fuente: www.mislatajove.org (22/10/13)

En el **anexo 2** se encuentra el diseño del tríptico de la carta de servicios propuesta.

CAPÍTULO 5: ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LOS CENTROS JUVENILES DE MISLATA

CAPÍTULO 5. ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LOS CENTROS

JUVENILES DE MISLATA	108
5.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES.....	108
5.1.1 INTERNOS.....	108
5.1.2 EXTERNOS	109
5.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	109
5.2.1 PROCESOS CLAVE	109
5.2.2 PROCESOS ESTRATÉGICOS	112
5.2.3 PROCESOS DE APOYO	115
5.3 MAPA DE PROCESOS	115
5.4 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS	117

CAPÍTULO 5. ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LOS CENTROS JUVENILES DE MISLATA

5.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES

El primer paso antes de identificar cualquier tipo de proceso es identificar a los clientes o usuarios.

Según la RAE entendemos por Cliente: “Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.”

En principio se encuentran dos tipos de clientes: el interno y el externo.

5.1.1 INTERNOS

Los clientes internos son los empleados que están continuamente relacionándose con otro empleado dentro de la misma empresa y sobretodo en el caso de los Centro Juveniles con el cliente externo.

Son aquellos que están vinculados a la empresa y brindan su fuerza de trabajo, no solo para recibir un salario, sino también la satisfacción personal que el trabajo les ofrece.

Entre los empleados, llamados ahora clientes internos, de los Centros Juveniles de Mislata podemos diferenciar, como ya se vio en el capítulo 4 al personal administrativo, personal técnico, personal de información y animación juvenil, personal de conserjería, políticos y por último becarios, si los hubiese.

Como clientes internos también están incluidos el personal laboral de las redes donde los Centros Juveniles están adscritos, como pueden ser, la Red Joves.net, ya que ambos trabajan y tienen proyectos en común.

5.1.2 EXTERNOS

Un cliente externo es toda persona ajena a la organización que requiere los servicios de ésta.

En el caso de los Centros Juveniles de Mislata se identifican como clientes externos: los jóvenes usuarios mayores de 14 años principalmente, pero también cualquier habitante de Mislata o alrededores.

Son aquellos que acuden a los centros en busca de los servicios que este ofrece. Estos son el punto de referencia de toda organización ya que, ésta enfoca todos sus esfuerzos en suplir y satisfacer cada una de esas necesidades.

Los clientes externos y clientes internos tienen la misma importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera. El trato a los clientes internos empieza por el lugar de trabajo.

5.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Una vez identificados los clientes y usuarios, el siguiente paso es la identificación de todos los procesos relacionados con dichos servicios.

5.2.1 PROCESOS CLAVE

Son aquellos procesos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. A partir de ellos el cliente percibe y valora la calidad.

De esta forma, después de un estudio de los servicios se llega a la conclusión que los procesos clave que se derivan de los servicios solicitados por los clientes a los Centros Juveniles se deben agrupar en 5 grandes grupos, que son: Información Juvenil, Cultura, Participación, Tiempo Libre y Calidad de Vida.

Esto se debe a que son las áreas de trabajo en las que se dividen los Centros Juveniles. Involucran la mayor parte de los recursos y tienen un peso muy relevante en los resultados.

1. PROCESO DE INFORMACIÓN JUVENIL (CJM01)

- a. Subproceso de Tramitación de Carnet de Usuario (CJM01P01)
- b. Subproceso de Solicitud de Acceso a Internet (CJM01P02)
- c. Subproceso de Información Personalizada (CJM01P03)
 - i. Solicitud de Agenda Joven (CJM01P04)
 - ii. Hemeroteca (CJM01P05)
 - iii. “Viaje teca” (CJM01P06)

2. PROCESO DE PARTICIPACIÓN (CJM02)

- a. Subproceso de Asesoramiento para Asociaciones (CJM02P01)
- b. Subproceso de Solicitud de Infraestructuras para Asociaciones.
(CJM02P02)
- c. Subproceso de Inscripción Formación Eines (CJM02P03)

3. PROCESO DE CULTURA (CJM03)

- a. Subproceso de Inscripción Formación propia Centros Juveniles.
(CJM03P01)
- b. Subproceso de Participación Creación Literaria (CJM03P02)
- c. Subproceso de Participación Publicación Melic (CJM03P03)
- d. Subproceso de Solicitud Exposiciones (CJM03P04)

4. PROCESO DE TIEMPO LIBRE (CJM04)

- a. Subproceso de Tramitación Carnets (CJM04P01)
 - i. ISIC (CJM04P02)
 - ii. ITIC (CJM04P03)
 - iii. Alberguista (CJM04P04)
- b. Subproceso de Inscripción Actividades (CJM04P05)
 - i. Viajes (CJM04P06)
 - ii. Campamentos/ Escuelas de Verano (CJM04P07)
 - iii. Campaña Nieve (CJM04P08)

PROCESO DE INFORMACIÓN JUVENIL (CJM01)	
DESCRIPCIÓN	Todo lo referente a la Información Juvenil prestada por los Centros.
SERVICIOS PRESTADOS	a. Subproceso de Tramitación de Carnet de Usuario (CJM01P01) b. Subproceso de Solicitud de Acceso a Internet (CJM01P02) c. Subproceso de Información Personalizada (CJM01P03)
GESTORES	Personal de los centros juveniles: Conserjes e informadores juveniles.
INICIO	A petición del usuario
FIN	En el caso de los subprocesos de Información Juvenil los plazos son instantáneos.
USUARIOS	Principalmente, jóvenes del municipio de 14 a 30 años. Pero también todas las personas interesadas.
CANAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO	Presencial
REQUERIMIENTOS/ EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	. Información clara y completa. . Tramitación ágil. . Obtención del servicio deseado.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	. Formulario Inscripción Base de Datos. . Carnet de Usuario.

Tabla 4.3: Ficha de Proceso de Información Juvenil

Fuente: Elaboración Propia

PROCESO DE PARTICIPACIÓN (CJM02)	
DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> . Asesoramiento, información y atención personalizada para asociaciones y grupos juveniles. . Prestación de infraestructuras y recursos para asociaciones. . Formación cursos Programa Eines.
SERVICIOS PRESTADOS	<ul style="list-style-type: none"> a. Subproceso de Asesoramiento para Asociaciones (CJM02P01) b. Subproceso de Solicitud de Infraestructuras para Asociaciones. (CJM02P02) c. Subproceso de Inscripción Formación Eines (CJM02P03)
GESTORES	<p>Para los subprocesos Inscripciones: Conserjes e informadores juveniles.</p> <p>Para el subproceso de Asesoramiento: Informadores Juveniles y animadores juveniles</p> <p>Para el subproceso de Solicitud de Infraestructuras: Conserjes, Coordinador Técnico, Concejal y Personal Administrativo.</p>
INICIO	A petición del usuario
FIN	Suministro de información, entrega o remisión de documentos solicitados y comunicación de resultado de la tramitación al usuario.
USUARIOS	Principalmente, jóvenes del municipio de 14 a 30 años. Pero también todas las personas interesadas. En los subprocesos de asesoramiento y solicitud de Infraestructuras los usuarios son miembros de asociaciones.
CANAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO	Presencial, por internet o por teléfono.
REQUERIMIENTOS/ EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> . Información clara y completa. . Tramitación ágil. . Obtención del servicio deseado. . Transparencia del proceso. . Atención personalizada.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> . Formulario Inscripción Base de Datos. . Carnet de Usuario. . Formulario Inscripción cursos. . Formulario solicitud Infraestructuras (Anexo 3)

Tabla 4.4: Ficha de Proceso de Participación.

Fuente: Elaboración Propia

PROCESO DE CULTURA (CJM03)	
DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> . Oferta de cursos de todo tipo para jóvenes. . Promoción de la Literatura Juvenil. . Promoción de la Comunicación. . Creación revista juvenil trimestral.
SERVICIOS PRESTADOS	<ul style="list-style-type: none"> a. Subproceso de Inscripción Formación propia Centros Juveniles. (CJM03P01) b. Subproceso de Participación Creación Literaria (CJM03P02) c. Subproceso de Participación Publicación Melic (CJM03P03) d. Subproceso de Solicitud Exposiciones (CJM03P04)
GESTORES	<p>Para los subprocesos Inscripciones: Conserjes e informadores juveniles.</p> <p>Para los subprocesos de Creación Literaria y Publicaciones: Informadores Juveniles y Animadores Juveniles</p> <p>Para el subproceso de Solicitud de Exposiciones: Conserjes, Coordinador técnico, Concejal, Personal Administrativo.</p>
INICIO	A petición del usuario
FIN	<p>Solicitud Exposiciones: Entrega o remisión de documentos solicitados y comunicación de resultado de la tramitación al usuario.</p> <p>Inscripciones a cursos: inmediato, en el caso de no estar en lista de espera.</p> <p>Participación Melic: Publicación revista.</p>
USUARIOS	Principalmente, jóvenes del municipio de 14 a 30 años. Pero también todas las personas interesadas.
CANAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO	Presencial, por internet o por teléfono.
REQUERIMIENTOS/ EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> . Información clara y completa. . Tramitación ágil. . Obtención del servicio deseado. . Transparencia del proceso. . Atención personalizada.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> . Formulario Inscripción Base de Datos. . Carnet de Usuario. . Formulario Inscripción cursos. . Solicitud Inscripción Creación Literaria.

Tabla 4.5: Ficha de Proceso de Cultura

Fuente: Elaboración Propia

PROCESO DE TIEMPO LIBRE (CJM04)	
DESCRIPCIÓN	. Tramitación de Carnets . Búsqueda y Gestión de actividades de todo tipo, desde viajes hasta cursos, campamentos o escuelas de verano y su posterior inscripción y tramitación.
SERVICIOS PRESTADOS	a. Subproceso de Tramitación Carnets (CJM04P01) b. Subproceso de Inscripción Actividades (CJM04P05)
GESTORES	Para los subprocesos Tramitación de Carnets: Informadores juveniles. Para los subprocesos de Inscripción de Actividades: Conserjes y Animadores Juveniles.
INICIO	A petición del usuario
FIN	Tramitación de carnet: Con la obtención y tramitación del carnet. Inscripción de Actividades: Inmediata en el caso de no estar en lista de espera.
USUARIOS	Principalmente, jóvenes del municipio de 14 a 30 años. Pero también todas las personas interesadas.
CANAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO	Presencial, por internet o por teléfono.
REQUERIMIENTOS/ EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	. Información clara y completa. . Tramitación ágil. . Obtención del servicio deseado. . Transparencia del proceso. . Atención personalizada.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	. Formulario Inscripción Base de Datos. . Carnet de Usuario. . Formulario Inscripción Actividades... . Documentos necesarios para la tramitación de carnet (fotografía, matricula académica...) . Hoja pago entidad bancaria.

Tabla 4.6: Ficha de Proceso de Tiempo Libre

Fuente: Elaboración Propia

5.2.2 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Son aquellos procesos que intervienen en la misión y en la visión de la organización, y permiten definir y desplegar las estrategias, políticas y objetivos de la organización.

Diferenciamos por un lado la Planificación Estratégica y por otro lado la Gestión y Búsqueda de Recursos para todas las actividades de los Centros Juveniles.

Estos procesos son esenciales para el buen funcionamiento de los centros.

5.2.3 PROCESOS DE APOYO

Por último se encuentran los procesos de apoyo o de soporte, que son los responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios para poder generar el valor añadido deseado por los clientes.

En este caso diferenciamos los Recursos Humanos, es decir todo el personal laboral integrado en los Centros Juveniles, la gestión administrativa, la gestión de la comunicación y las compras.

5.3 MAPA DE PROCESOS

Como ya se explicó en el Capítulo 3 su metodología, a continuación se muestra el Mapa de Procesos de los Centros Juveniles de Mislata, donde se pueden encontrar los procesos estratégicos, los procesos clave y los procesos de apoyo, anteriormente desarrollados.

MAPA DE PROCESOS DE LOS CENTROS JUVENILES DEL AYUNTAMIENTO DE MISLATA

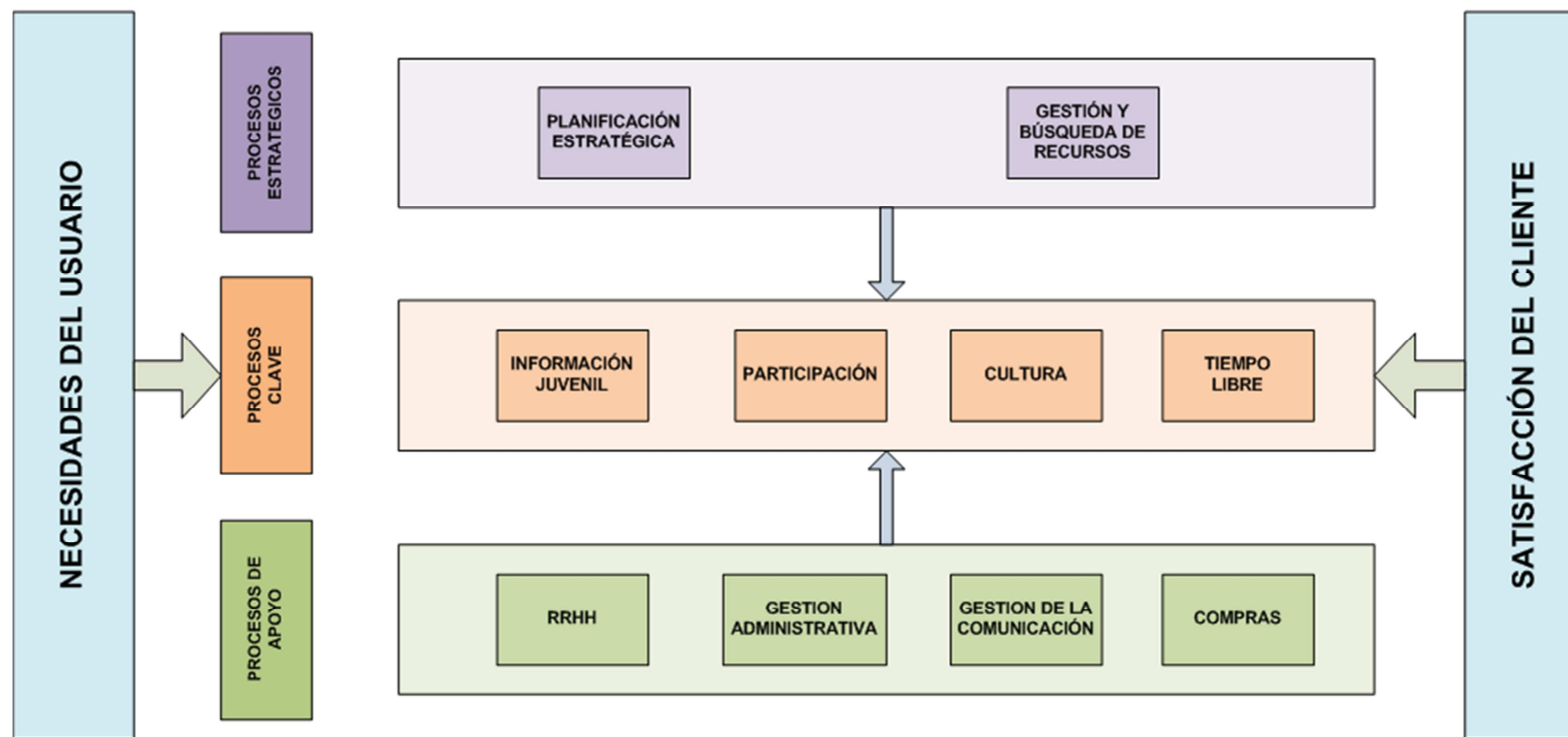


Ilustración 5.1: Mapa de procesos Centros Juveniles de Mislata

Fuente: Elaboración Propia.

5.4 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS

En este apartado, se representan gráficamente los procesos clave de los Centros Juveniles de Mislata, utilizando los diagramas de flujo, herramienta de la que ya se habló anteriormente.

A modo de ejemplo se muestran los procesos y subprocesos de uso más demandado que requieren una serie de trámites y procedimientos.

De algunos procesos se obvia su representación debido a que son servicios directos sin ningún tipo de proceso a seguir o bien por sus idénticos procesos, en el caso de la inscripción de cursos o tramitación de carnets.

PROCESO DE INFORMACIÓN JUVENIL (CJM01)

1. Subproceso de Tramitación de Carnet de Usuario (CJM01P01)

Para el uso de determinados servicios es necesario el carnet de usuario de los Centros, éste es gratuito para toda la población de Mislata a partir de 14 años. Los menores de edad tendrán que traer una autorización firmada por el padre, madre o tutor legal.

2. Subproceso de Solicitud de Acceso a Internet (CJM01P02)

Los usuarios del centro disponen de acceso a Internet gratuito 1 hora al día.

Para ello es necesario estar en posesión del carnet de usuario de los Centros Juveniles. Si no se dispone de él, puede tramitarse de manera gratuita y al momento. (Proceso Clave 1)

PROCESO DE PARTICIPACIÓN (CJM02)

1. Subproceso de Solicitud de Infraestructuras para Asociaciones. (CJM02P02)

Cualquier asociación juvenil del municipio puede solicitar las infraestructuras que los Centros Juveniles ofrecen, ya sea la reserva de una sala, la realización de fotocopias o el préstamo de ordenador portátil y proyector.

Previamente rellenando la solicitud pertinente (Anexo 3) y cumpliendo una serie de requisitos como puede ser la disponibilidad.

PROCESO DE CULTURA (CJM03)

1. Subproceso de Inscripción Formación propia Centros Juveniles.
(CJM03P01)

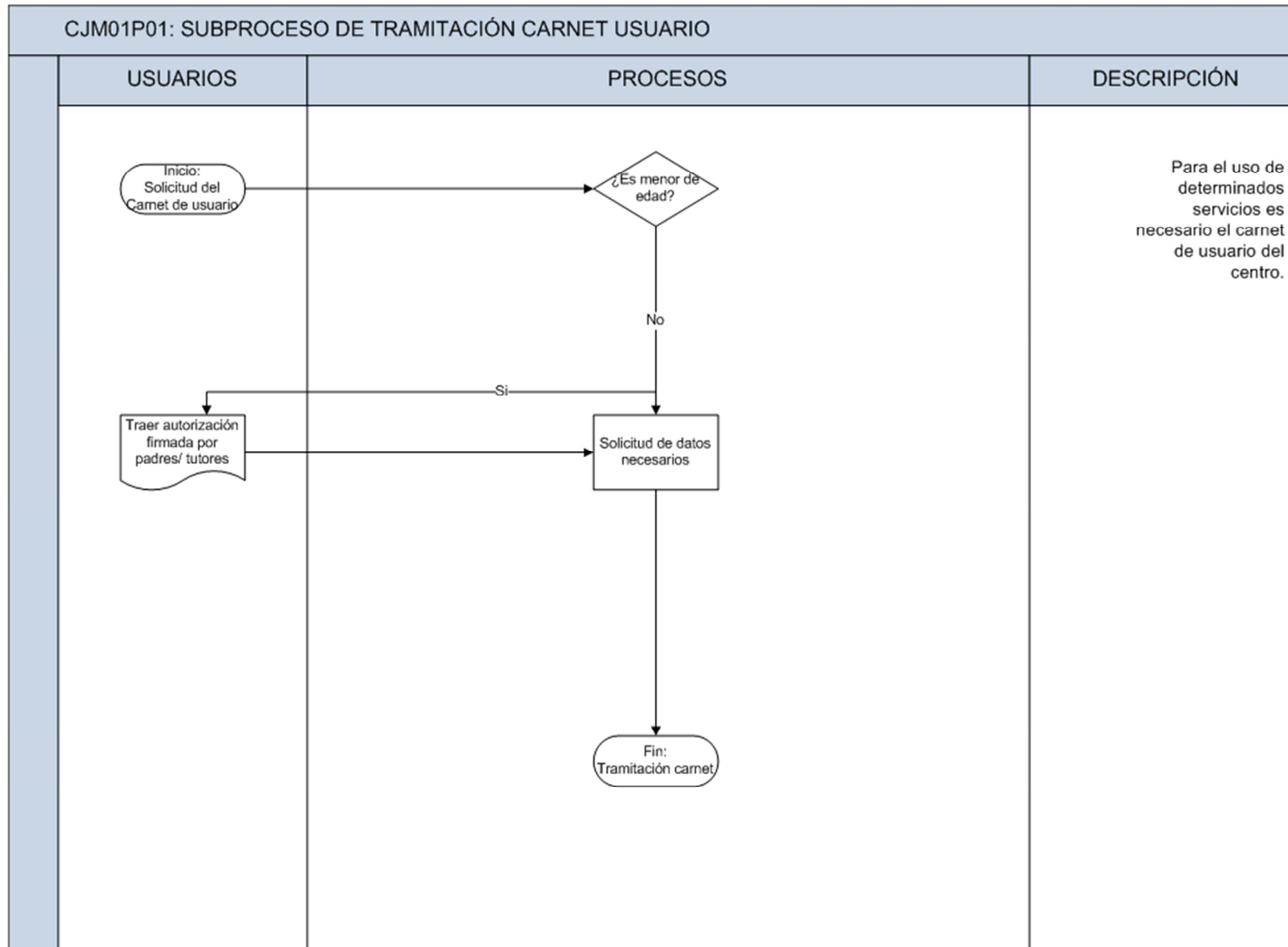
Para realizar cualquier curso se debe estar dado de alta en la Base de datos y cumplir una serie de requisitos. En primer lugar residir en Mislata y ser menor de 30 años, aunque no cumplir estos requisitos no impide no poder realizar el curso, únicamente se pasa a la lista de espera.

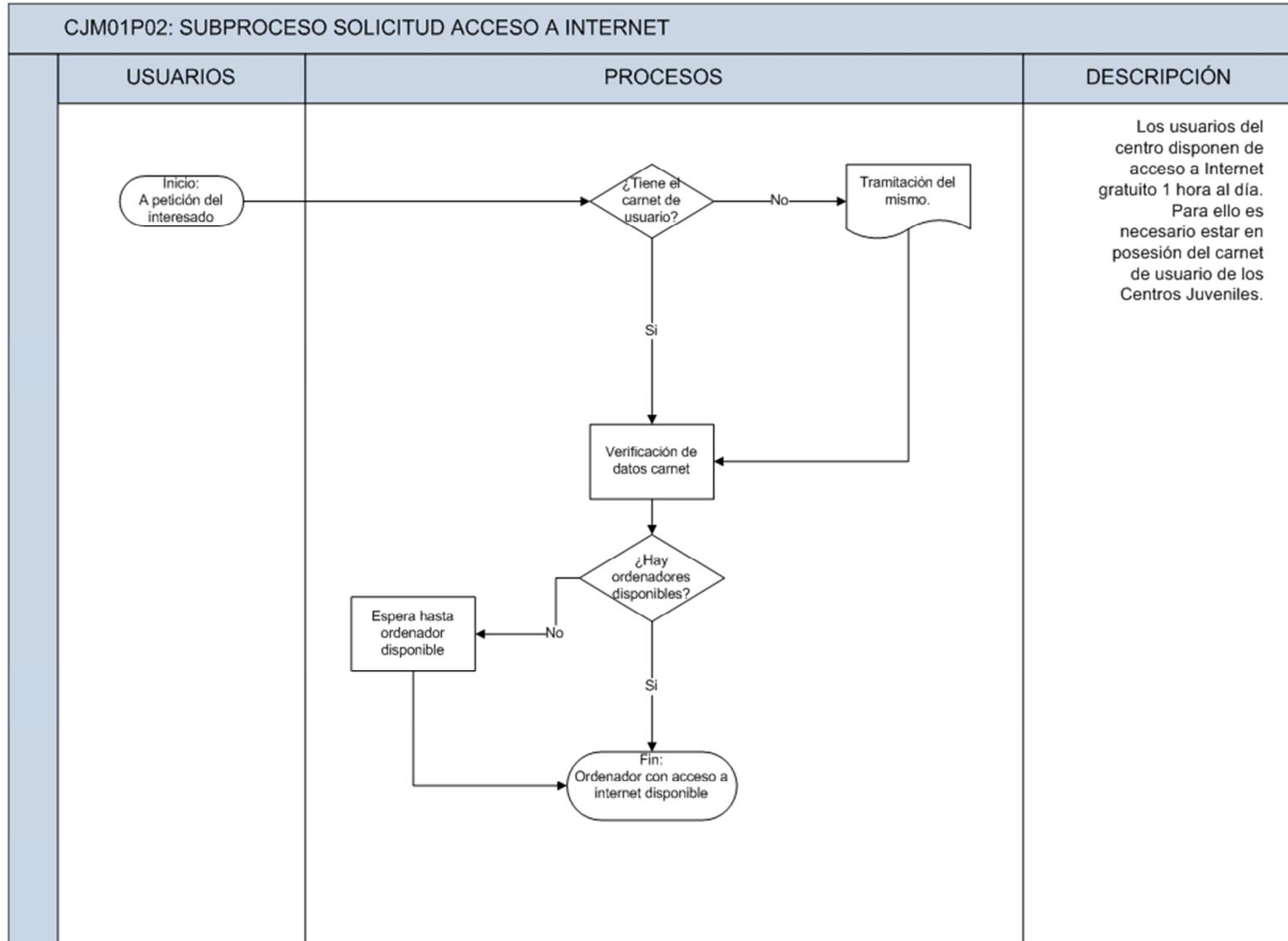
En los casos donde el curso tiene una tasa, se debe hacer el previo pago en la oficina bancaria. Cuando el curso es gratuito la inscripción es inmediata.

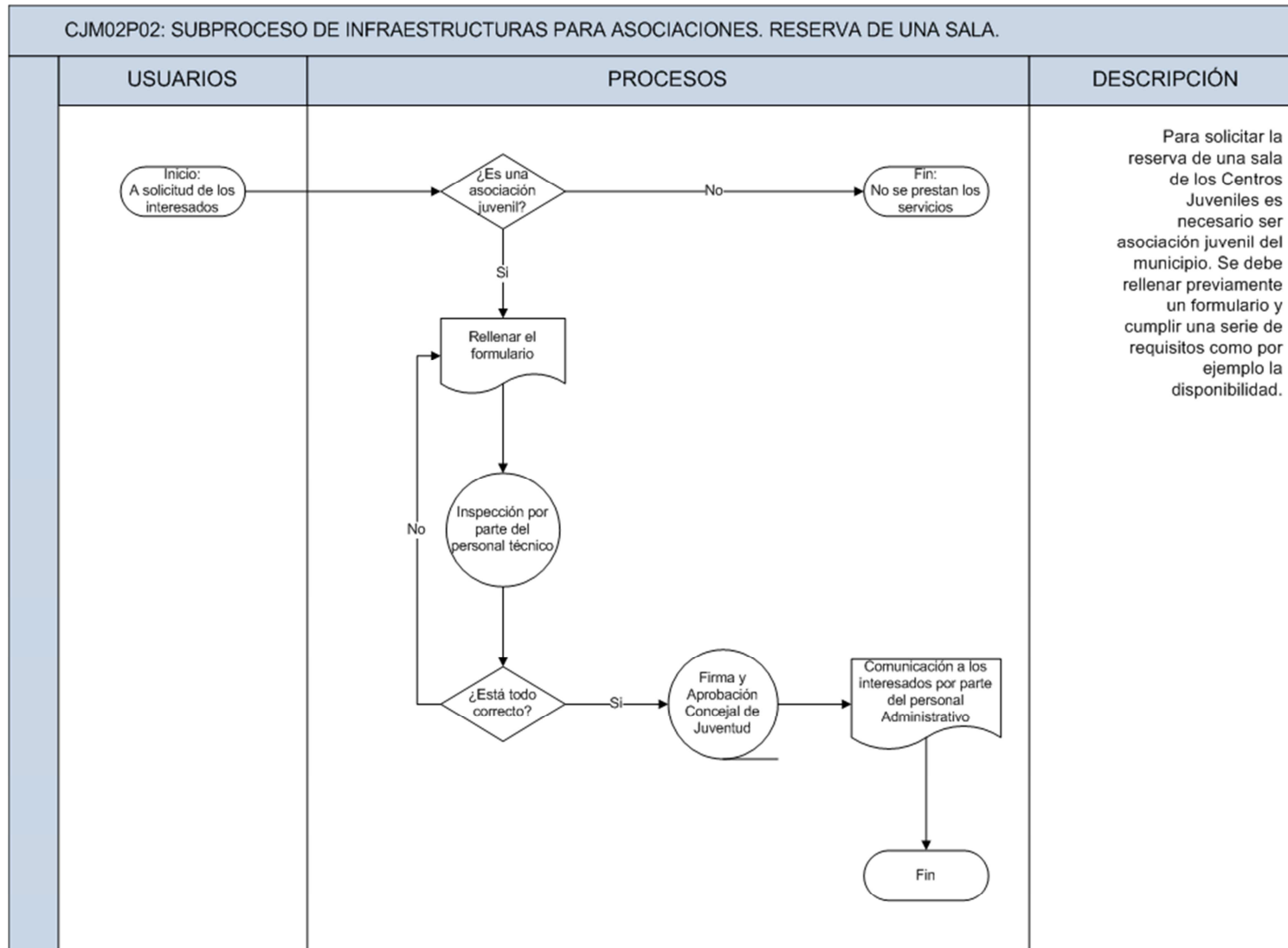
PROCESO DE TIEMPO LIBRE (CJM04)

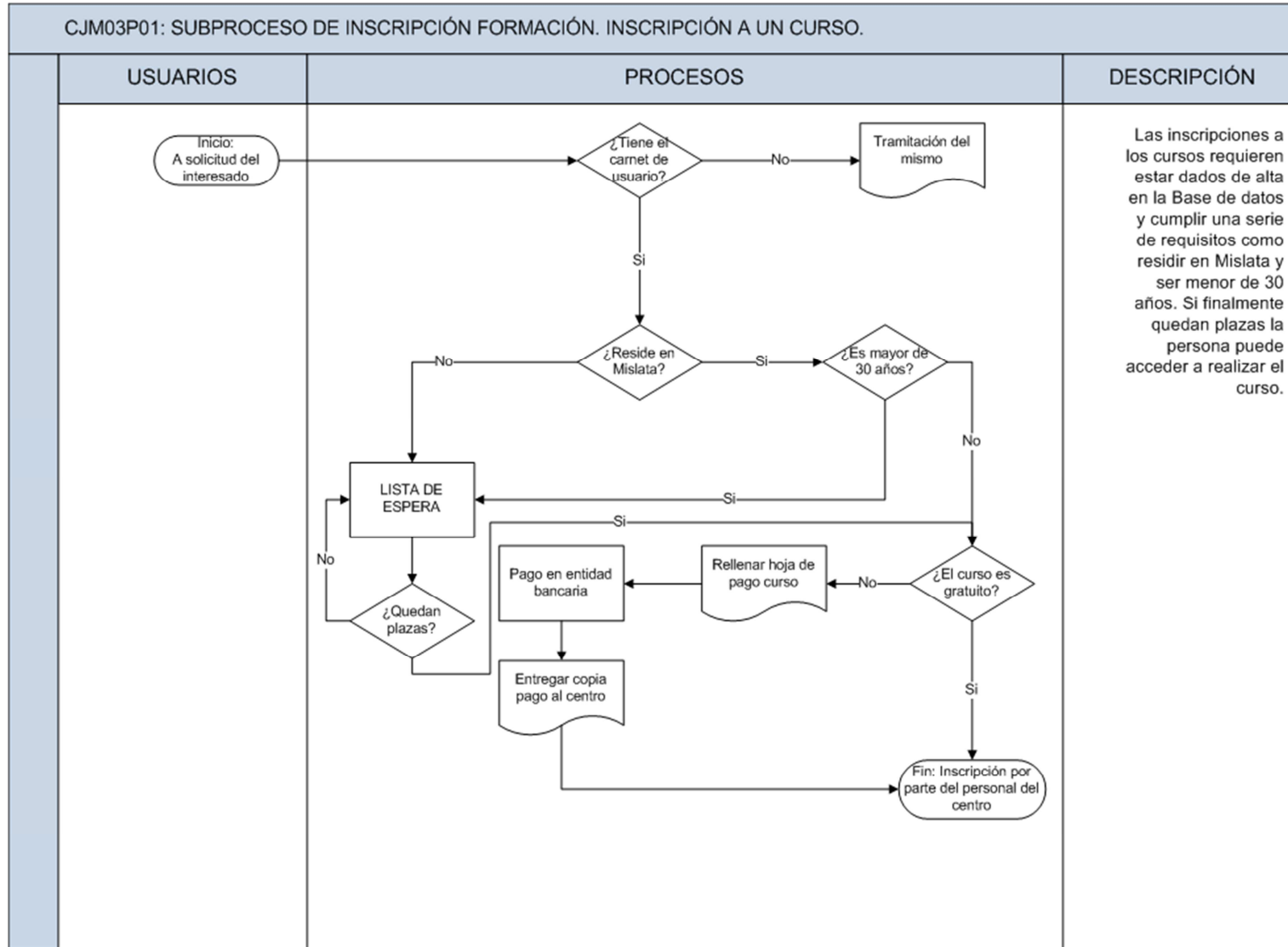
1. Subproceso de Tramitación Carnet ISIC (CJM04P02)

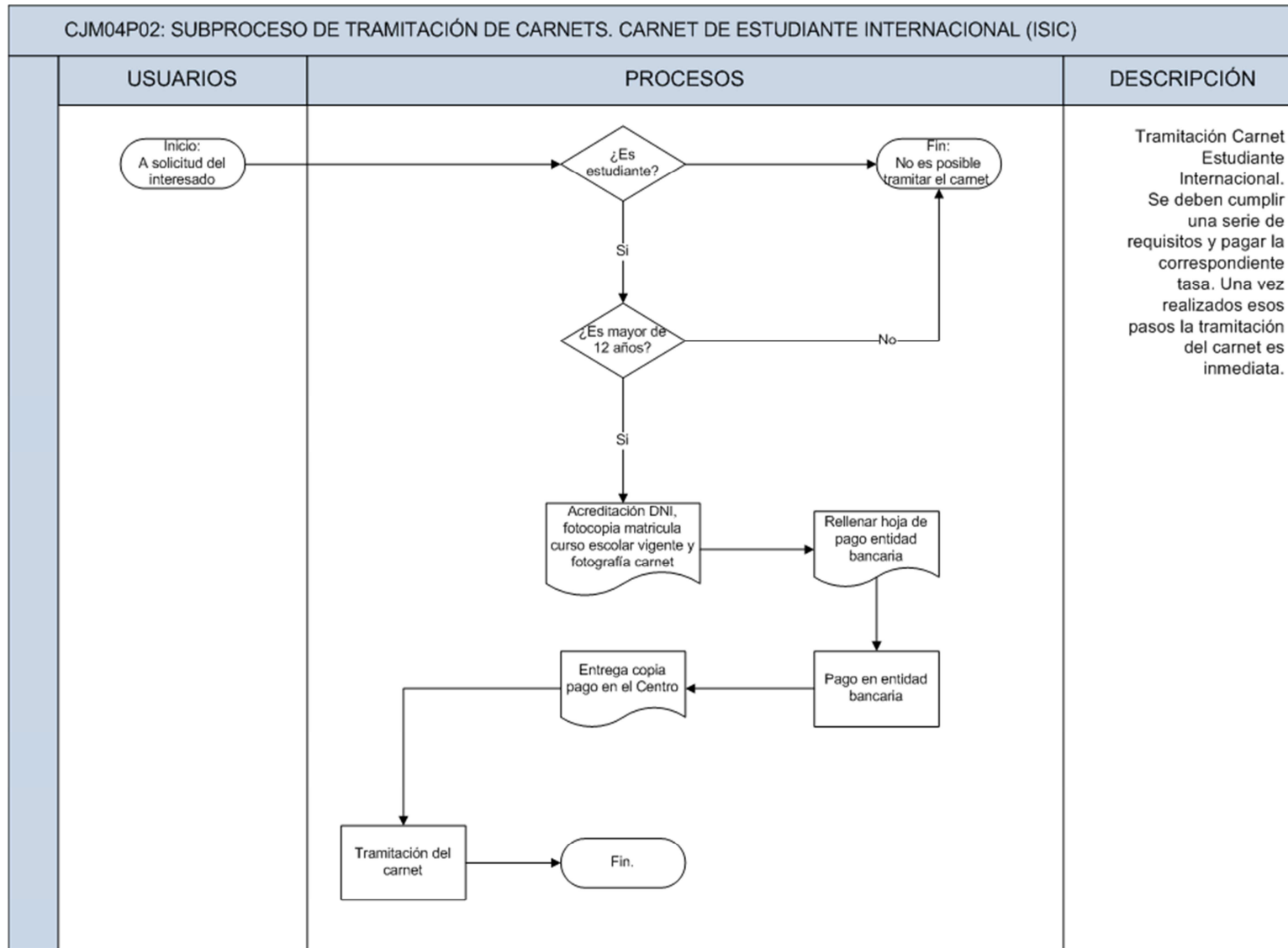
En los Centros Juveniles puedes solicitar la tramitación de diferentes carnets (ISIC, ITIC y de Alberguista), en los tres casos los procesos y pasos a seguir son los mismos. Debes cumplir una serie de requisitos y pagar la tasa correspondiente. Una vez comprobados todos los datos se procede a la tramitación del mismo, ésta es inmediata.











CAPÍTULO 6: PROPUESTAS DE MEJORA. CONCLUSIONES

CAPÍTULO 6. PROPUESTAS DE MEJORA. CONCLUSIONES.....	126
6.1 PROPUESTAS DE MEJORA	126
6.2 CONCLUSIONES	128
6.2.1 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LA FACULTAD DE A.D.E. PARA LA ELABORACIÓN DEL TFC DE LA DIPLOMATURA DE G.A.P.	128
6.2.2 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS	130

CAPÍTULO 6. PROPUESTAS DE MEJORA. CONCLUSIONES

6.1 PROPUESTAS DE MEJORA

El presente TFC se desarrolla en todo momento, cumpliendo la normativa indicada para la realización de TFC de la Facultad de ADE en la Diplomatura de GAP.

En este trabajo se desarrolla un análisis de los procesos de los Centros Juveniles de Mislata y por otro lado se propone la Incorporación de una carta de Servicios. Para ello, se analizan los procesos y servicios que actualmente ofrecen estos Centros mediante la metodología de la Gestión por procesos.

Este tema es de gran actualidad, ya que en la época en la que vivimos, es muy importante mejorar la calidad de los servicios. La Administración Pública se caracteriza por prestar servicios a los ciudadanos. Modernamente constituye una preocupación el poder evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en los servicios recibidos, y a continuación implementar políticas de gestión que permitan una mejora continua en dicha prestación. Estos fines se consiguen con las cartas de servicios.

El hecho de haber elegido esta materia no es casual, sino que ha sido seleccionada porque es una técnica que resulta muy eficaz. Ya son muchos los Ayuntamientos que están aplicando la Gestión por procesos en sus corporaciones como también la implementación de cartas de servicios.

Tras haber finalizado el trabajo es mucho más sencillo aportar propuestas de mejora, debido al conocimiento más profundo del área de estudio, en este caso los Centros Juveniles de Mislata.

En primer lugar, tal y como se ha recoge en el Capítulo 4 la realización de una carta de servicios ya supone una gran mejora. Las Cartas de servicios son algo más que simples documentos publicitarios de los compromisos de calidad que las Entidades públicas asumen con respecto a sus ciudadanos. El solo hecho

de que cualquier unidad administrativa se plantee la realización de las mismas es un paso al frente que redundará en la mejora de la unidad administrativa.

Por otro lado tras el análisis de los procesos en los servicios de los Centros Juveniles se observan determinados servicios donde, debido a la burocracia los procesos son más lentos, cuando podrían ser muchos más rápidos, dinámicos y eficaces.

Por tanto se propone para agilizar los trámites en los principales procesos clave un sistema para realizar las inscripciones o solicitudes desde Internet enviando directamente la petición al personal encargado.

Bien es cierto que desde la página web de los Centros ya están disponibles en el apartado Trámites, los formularios (Anexo 3) pero únicamente son para su descarga.

En el caso de los pagos, como se observa en el Diagrama CJM03P01 de inscripción a un curso con tasa se pierde mucho tiempo con el pago en la entidad bancaria.

Por ello se propone la creación de una aplicación web para el pago directo de los cursos así como de los carnets que lo requieran.

Todas estas propuestas pueden anidarse en una página web o una aplicación para móviles o *tablets*.

De esta manera también podrían enviarse mensajes personalizados a los usuarios/as con avisos de comienzo de cursos o información de su interés. Ahorrando así teléfono, siendo una manera más rápida y dinámica que los correos electrónicos, que algunas personas no revisan con tanta asiduidad.

Para todo ello también es necesario la implantación de red WI-FI en ambos centros. Algunos edificios públicos de Mislata como la sala de estudio si disponen de esta red, en el caso de los Centros Juveniles no es así.

En la época en la que vivimos es cada vez más necesario el acceso a Internet, y tratándose de un Centro Juvenil esto facilitaría el acceso de los jóvenes a la información desde sus teléfonos móviles o portátiles personales.

6.2 CONCLUSIONES

6.2.1 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LA FACULTAD DE A.D.E. PARA LA ELABORACIÓN DEL TFC DE LA DIPLOMATURA DE G.A.P.

Una vez finalizado el trabajo, comprobamos que se han cumplido las normas de la Facultad de ADE para la elaboración de este TFC de la Diplomatura de GAP y que se han cumplido los criterios marcados por la norma:

➤ **Debe estar basado en problemas reales.**

Los Centros Juveniles son un servicio municipal real y tras el análisis de sus procesos se han propuesto mejoras para el desarrollo de los mismos. Así como la realización de una carta de servicios ya que no disponen de una.

➤ **Ser fundamentalmente práctico y aplicado.**

La creación de una carta de servicios es, en sí misma, una mejora fundamentalmente práctica y aplicada, ya que va a mejorar la calidad de estos centros, debido a la importancia que supone disponer de ella, de esta manera se da a conocer la oferta de servicios y se informa a la ciudadanía sobre los niveles de calidad de los servicios prestados.

Por otro lado las mejoras aportadas en determinados procesos clave hacen ahorrar tiempo al usuario y a la propia Administración.

➤ **Apoyarse en las asignaturas cursadas por el alumno y relacionadas con la naturaleza del trabajo.**

El contenido de la carrera incluye una amplia gama de materias relacionadas con la Gestión, el Derecho, la Contabilidad, la Política, los Recursos Humanos, la Documentación, la Sociología, la Ética, la Gestión de la Calidad y la Informática, todas ellas enfocadas a la Administración pública.

Por tanto, para desarrollar este TFC ha sido necesario aplicar en mayor o en menor medida todos los conocimientos que se adquieren durante la Diplomatura de GAP.

➤ **Estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado de GAP.**

Un diplomado en G.A.P. logra un perfil multidisciplinar con un conocimiento profundo del entorno legal, económico y social siendo personas adecuadas para trabajar en cualquier sector de la Administración pública, aunque su formación integral les hace totalmente adecuados para su incorporación en el Sector Privado.

La titulación está destinada a personas con interés en la actividad pública que deseen desempeñar empleos públicos o trabajar en relación con la Administración en la empresa privada, también es muy adecuada para aquellos que ya trabajan en el Sector Público y que les sirve para la promoción interna.

Por tanto, la elaboración de este TFC y la propuesta de mejora planteada en él forman parte de las competencias propias a las que se podría enfrentar un titulado de GAP en su vida laboral, ya que el análisis y mejora de una unidad administrativa podría ser una de las tareas laborales que realizara un diplomado en GAP.

➤ **Tender un puente hacia el ejercicio profesional.**

El hecho de desarrollar este trabajo, ya constituye, en sí mismo, un puente hacia el ejercicio profesional; ya que lo que se desarrolla en su interior es de aplicación práctica a una unidad real de la Administración Pública.

➤ **Cumplir los aspectos formales.**

Este TFC reúne todos los aspectos formales requeridos.

6.2.2 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS

Los objetivos que se plantean en el capítulo 1 de este TFC se cumplen en su totalidad.

- **Conocer y analizar los servicios prestados por el Ayuntamiento de Mislata, así como los prestados por los Centros Juveniles de Mislata.**

En el capítulo 2 se analizan los servicios prestados por el Ayuntamiento de Mislata y en el capítulo 4 los prestados por los Centros Juveniles, esto nos facilita el posterior análisis de procesos, objeto de estudio en este TFC.

- **Conocer y analizar los procesos derivados de los procesos de los Centros Juveniles de Mislata.**

En el capítulo 4 se detallan todos los procesos de los Centros Juveniles y en el capítulo 5 se analizan sus procesos.

- **Comprensión de la metodología de la Gestión por procesos para su posterior aplicación.**

El capítulo 3 detalla en profundidad la metodología de la Gestión por procesos, este objetivo se ha cumplido totalmente a lo largo de todo el TFC ya que es necesaria su comprensión para llevar a cabo el objeto del trabajo.

- **Comprensión de la metodología de las Cartas de servicios para su posterior aplicación.**

También en el capítulo 3 se desarrolla la metodología para elaborar las Cartas de Servicios, necesaria para su posterior elaboración en el Capítulo 4.

- **Realizar una carta de servicios.**

Este objetivo se ha cumplido, ya que sin la comprensión de la metodología de la Gestión por procesos, no se podría haber elaborado la Carta de

Servicios en el Capítulo 4. Como se puede ver en el Anexo 2, también se ha diseñado un tríptico.

➤ **Proponer mejoras tras el análisis de los procesos en los servicios de los Centros Juveniles de Mislata.**

Para finalizar, este objetivo también se ha cumplido, tras analizar los procesos seleccionados mediante los diagramas de flujo, así como otros que no precisan de ellos, se puede observar de una manera más sencilla todos los procesos que conllevan y de esta manera aportar mejoras, todas ellas recogidas en el capítulo 6.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- **Calidad Total en los Servicios y en la Administración Pública**

Senlle, Andrés. Ediciones Gestión 2000. 1993

ISBN: 4-80880-12-0

- **Gestión de la Calidad orientada a los Procesos.**

Pérez Fernández de Velasco, José Antonio. Esic Editorial. 1999

ISBN: 84-7356-198-8

- **Gestión por procesos.**

Pérez Fernández de Velasco, José Antonio. Esic Editorial 5ª Edición Julio 2012.

ISBN: 978-84-7356-854-8

- **Guía para la Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos (Adaptación de la Norma UNE-EN-ISO 9004-2)**

Asociación Española para la Calidad (AEC). 2000

ISBN: 84-89359-19-4

- **La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública.**

Muñoz Machado, Andrés. Díaz de Santos. 1999

ISBN: 84-7978-413-X

- **Servir al Ciudadano. Gestión de la Calidad en la Administración Pública.**

López Camps, Jordi y Gadea Carrera, Albert. Ediciones Gestión 2000. 1995

ISBN: 84-8088-079-1

- **Teoría de las Organización y Administración Pública.**

Ramió, Carles. Editorial Tecnos, Grupo Anaya. 1999

ISBN: 84-309-3450-2

Documentos en línea:

- <http://www.elmedicointeractivo.com/ap1/emiold/publicaciones/trasplantes/3/169-175.pdf> (Consulta 09/09/2013)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Mislata> (Consulta Octubre 2013)
- <http://www.mislata.es/> (Consulta Octubre 2013)
- <http://www.mislatajove.org/> (Consulta Octubre 2013)

Artículos revistas en línea:

- La Calidad en la Administración Pública. Juan Jose Camarasa Casterá. Abril 2004.
http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/revistaEducarm/9/revista8_02.pdf (Consulta Septiembre 2013)
- Calidad Total y Administración Pública. María Domínguez Serrano. Auditoria Pública, nº34 Abril 2004
<http://www.lapiedad.org.ar/base/Archivos/pg24-30.pdf>
(Consulta Septiembre 2013)

Leyes, Reglamentos y Normas:

- **Constitución Española, 1978.**
- LEY 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana
- Reglamento Orgánico Municipal Ayuntamiento de Mislata (ROM)
- ISO 9000:2008
- ISO 5807

Otros

- Apuntes asignatura Gestión de Calidad (GAP)
- Guías de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública. Universidad Autónoma de Madrid. Ministerio de Administraciones Públicas, 2006.

ANEXOS

Anexo 1. Reglamento Orgánico Municipal Mislata

Anexo 2. Propuesta Tríptico Carta de Servicios

Anexo 3. Formulario Solicitud Recursos Centros Juveniles.

ANEXO 1. REGLAMENTO ORGÁNICO MUNICIPAL DE MISLATA



SECRETARIA GENERAL

Página 1 de 35

REGLAMENTO ORGÁNICO MUNICIPAL



SECRETARIA GENERAL

Página 2 de 35

Ayuntamiento Pleno de 29 de julio de 2004

Aprobación inicial: BOP nº 262, de fecha 3 de noviembre de 2004

Aprobación definitiva: BOP nº 10, de fecha 13 de enero de 2005

Modificación: Ayuntamiento Pleno 14/12/2009

Aprobación inicial: BOP nº 310, de fecha 31/12/2009

Aprobación definitiva: BOP nº 45, de fecha 23/2/2010

Modificación art. 37: Ayuntamiento Pleno 5/8/2011

Aprobación inicial: BOP nº 219, de 15/9/2011

Aprobación definitiva: BOP nº 256, de 28/10/2011

Modificación art. 40: Ayuntamiento Pleno 29/9/2011

Aprobación inicial: BOP 14/10/2011

Aprobación definitiva: BOP 15/12/2011



SECRETARIA GENERAL

Página 3 de 35

**REGLAMENTO ORGANICO MUNICIPAL DEL
AYUNTAMIENTO DE MISLATA**

**TÍTULO PRELIMINAR.
OBJETO Y PRINCIPIOS GENERALES**

ARTÍCULO 1.

Es objeto del presente Reglamento Orgánico regular al amparo de lo dispuesto en el art. 4.1 a) de la ley 7/85, Reguladora de las Bases de Régimen Local, así como por los artículos 20.1 c), 24, 69 y 72 de la misma norma:

- a) La organización del Ayuntamiento y el funcionamiento de los órganos municipales.
- b) La participación ciudadana.

ARTÍCULO 2.

1. La Alcaldía podrá dictar instrucciones para la aplicación de las normas contenidas en este reglamento. Cuando el Alcalde/Alcaldesa haga uso de esta competencia, dará cuenta al Pleno de las instrucciones aprobadas.
2. El contenido del presente Reglamento Orgánico gozará de prevalencia tanto respecto a Resoluciones como a Bandos de la Alcaldía, como a los acuerdos municipales, ordenanzas y reglamentos, que no podrán contener disposiciones organizativas o de funcionamiento que contradigan el contenido del mismo. Las propuestas de acuerdos municipales que contradigan lo dispuesto en esta norma deberán ir necesariamente acompañadas de la correspondiente propuesta de modificación de este Reglamento, salvo en los supuestos expresamente previstos en este Reglamento Orgánico, así como aquellos otros supuestos que sean consecuencia de modificaciones legislativas.

ARTÍCULO 3.

1. El Ayuntamiento implantará el uso y normalización del valenciano, patrimonio cultural de nuestra Comunidad Autónoma, de conformidad con lo dispuesto en la legislación específica sobre la materia, en especial de conformidad con lo dispuesto en la Llei d'ús i ensenyament del valencià.
2. En este sentido se reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con cualesquiera dependencias municipales en cualquiera de las lenguas oficiales en nuestra Comunidad Autónoma de conformidad con lo dispuesto en el art.35 de la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 4 de 35

3. Se reconoce, asimismo, la Lengua de Signos como vehículo de comunicación y cultura de las personas sordas y el derecho de éstas a dirigirse a la Administración municipal en dicha lengua. El Ayuntamiento, en la medida de sus posibilidades, garantizará este derecho mediante la asistencia de intérprete.

ARTÍCULO 4

La organización municipal se estructura:

- Órganos Obligatorios.
- Órganos complementarios obligatorios.
- Órganos complementarios voluntarios.
- Órganos desconcentrados, descentralizados y de participación.

ARTÍCULO 5

Son órganos obligatorios:

- La Alcaldía
- El Pleno.
- La Junta de gobierno local.
- Los/las Tenientes de Alcalde.

Son órganos complementarios obligatorios:

- Las Comisiones Informativas y de Control.

Son órganos complementarios voluntarios:

- La Junta de Portavoces.
- Las áreas de gobierno.
- Los concejales delegados/las concejalas delegadas.
- Los/las concejales/concejales de distrito.

Son órganos desconcentrados, descentralizados y de participación:

- Los consejos sectoriales.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 11
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 5 de 35

TÍTULO I ORGANIZACIÓN MUNICIPAL

CAPÍTULO I. EL PLENO.

SECCIÓN 1ª. ASPECTOS GENERALES DE LAS SESIONES

ARTÍCULO 6

1. Las sesiones del Ayuntamiento Pleno se celebrarán en el Salón correspondiente de la Casa Consistorial.
2. En supuestos de fuerza mayor, a través de la convocatoria o de una resolución de la Alcaldía dictada previamente y notificada en forma individualizada a todos los miembros de la Corporación, podrá habilitarse otro edificio o local municipal a tal efecto. En todo caso, esta circunstancia se hará constar en la correspondiente acta.

ARTÍCULO 7.

Los miembros de la Corporación tomarán asiento en el Salón de Sesiones unidos a su grupo. El orden de colocación de los grupos se determinará por la Alcaldía, oídos los portavoces, teniendo preferencia el grupo formado por los miembros de la lista que hubiera obtenido el mayor número de votos, y así sucesivamente. En cualquier caso, la colocación de los miembros Corporativos tenderá a facilitar la emisión y recuento de los votos.

ARTÍCULO 8.

1. Corresponde a la Alcaldía asegurar la buena marcha de las sesiones, dirigir los debates y mantener el orden de los mismos, conforme a lo dispuesto en este Reglamento y en las disposiciones de carácter general que sean de aplicación.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Título VIII de este Reglamento, el público asistente a las sesiones no podrá intervenir en éstas, ni tampoco podrán permitirse manifestaciones de agrado o desagrado, pudiendo el/la Alcalde/Alcaldesa proceder, cuando lo considere oportuno y siempre que haya mediado aviso en tal sentido, a la expulsión del asistente o asistentes que, por cualquier causa, impidan el normal desarrollo de la sesión, pudiendo decidir, incluso, sobre la continuidad o no de la misma.
3. Cuando la duración de las sesiones así lo aconsejare, la Alcaldía podrá interrumpir su celebración durante el período de tiempo que considere necesario, debiendo anunciar a la vez el plazo de suspensión y el momento en que se reanudará la sesión.
4. La Alcaldía, para el mejor ejercicio de sus propias competencias, podrá requerir la opinión de los/las portavoces de los distintos grupos municipales, en

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46220 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 6 de 35

relación con la convocatoria, celebración y desarrollo de los debates del Pleno, pudiendo suspender en su caso, temporalmente las sesiones para efectuar las correspondientes consultas.

SECCIÓN 2ª. EL ORDEN DEL DÍA.Y LA CONVOCATORIA

ARTÍCULO 9.

1. El orden del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias será fijado por la Alcaldía, asistida del/de la Secretario/a. Asimismo podrá recabar la asistencia de los miembros de la Junta de Gobierno Local y consultar si lo estima oportuno a los/las portavoces de los grupos municipales, convocando a tal efecto la Junta de Portavoces.
2. En el orden del día de los Plenos ordinarios y extraordinarios sólo podrán incluirse los asuntos que hayan sido previamente dictaminados por la Comisión Informativa y de Control correspondiente. Se exceptúa no obstante del dictamen previo en las convocatorias de sesiones extraordinarias y urgentes por la propia naturaleza de estas sesiones, si bien, siempre que sea posible se pondrá en conocimiento de los portavoces de los grupos municipales con una antelación de 24 horas.
3. No obstante lo anterior la Alcaldía, por razones de urgencia debidamente motivada, podrá incluir en el orden del día asuntos que no hayan sido dictaminados por la Comisión Informativa y de Control correspondiente, si bien en este supuesto no podrá adoptarse acuerdo alguno sin que el Pleno ratifique su inclusión en el orden del día por mayoría simple de sus miembros.
Del acuerdo adoptado en relación con estas proposiciones deberá darse cuenta a la correspondiente Comisión Informativa y de Control en la primera reunión que se celebre.

ARTÍCULO 10.

1. Los concejales/concejales y los grupos políticos podrán presentar mociones a través del Registro de Entrada. Las mociones deberán contener una propuesta de acuerdo concreto.
2. Para poder ser incluidas en el Pleno, las mociones deberán ser previamente dictaminadas por la Comisión Informativa y de Control correspondiente.
3. Las mociones cuya propuesta se refiere a la adopción de acuerdos o resoluciones determinantes de actos administrativos, que generen, declaren, limiten o modifiquen derechos u obligaciones de los administrados o del municipio, deberán ser informados por el departamento correspondiente antes de ser dictaminados por la Comisión Informativa y de Control.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 7 de 35

ARTÍCULO 11.

1. Se considera asunto de urgencia cualquier propuesta de acuerdo que se someta a debate y consideración del Pleno Municipal ordinario y que no figure en el Orden del día de la convocatoria. En ningún supuesto se admitirán asuntos de urgencia en las sesiones extraordinarias.
2. Los asuntos de urgencia, se tratarán una vez finalizados los asuntos contenidos en el orden del día de la convocatoria, y deberán ser suscritos por el portavoz o portavoces de los diversos grupos municipales proponentes, de forma individualizada o conjunta.
3. La presentación del asunto de urgencia consistirá en la lectura por el portavoz del grupo o alguno de los portavoces de los grupos proponentes, de la parte de la misma que contenga el proyecto de acuerdo y la justificación de la urgencia de la misma. Esta presentación no admitirá debate alguno.
4. A continuación se votará la declaración de la urgencia. Ésta precisará para su validez el voto favorable de la mayoría absoluta del número legal de miembros de la Corporación. Sólo en el caso de que la urgencia sea apreciada con el quórum anteriormente señalado se abrirá debate sobre el fondo del asunto, que se regirá por las normas generales de procedimiento.
5. Las mociones de urgencia que se presenten por separado, teniendo un idéntico contenido sustancial en la adopción de acuerdos, podrán ser refundidas y tratadas como una única moción de urgencia por el Pleno, a propuesta de la Alcaldía y previa conformidad con los firmantes de las mociones.

ARTÍCULO 12

1. Las convocatorias del Pleno se notificarán a los/las concejales/concejales con antelación de dos días hábiles.
2. La notificación se practicará en el domicilio del concejal o en el lugar señalado por éste, que en ambos casos habrá de estar situado en la ciudad de Mislata.
3. Si hubiere asesor de grupo, las notificaciones se practicarán a través del asesor, salvo que medie indicación por escrito del concejal/de la concejala a este procedimiento de notificación. Se utilizará también este medio para la práctica de las notificaciones de las convocatorias de otros órganos, así como aquellas otras derivadas de su condición de miembros de la Corporación.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECCIÓN 3ª. DE LOS RUEGOS Y PREGUNTAS.

ARTÍCULO 13.

De conformidad con lo dispuesto en el art.82.4 del vigente Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, en las sesiones plenarios de carácter ordinario, se incluirá obligatoriamente en el Orden del día el punto de ruegos y preguntas como último punto. Estos ruegos y preguntas tendrán la naturaleza y significación que les otorga el vigente Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

Las preguntas podrán ir dirigidas a cualquier órgano de gobierno. Cuando versen sobre una materia que ha sido delegada por la Alcaldía, deberán especificar si debe contestarlas el/la Alcalde/Alcaldesa o el/la concejal/concejala que ostente la correspondiente delegación.

ARTÍCULO 14.

Concedida la palabra por la presidencia, el/la concejal/concejala que la haya pedido para formular un ruego o una pregunta procederá a hacerlo, pudiendo realizar previamente una sucinta exposición justificativa, que no excederá en ningún caso, de dos minutos en su totalidad. Cada concejal/concejala podrá formular una pregunta o un ruego con un máximo de cinco preguntas por grupo municipal.

ARTÍCULO 15.

El miembro de la Corporación al que se dirija el ruego o la pregunta deberá contestarla inmediatamente, si le es posible. En caso contrario, será contestada por su destinatario en la sesión de Pleno ordinario siguiente y en el punto de ruegos y preguntas.

En ningún caso se abrirá debate sobre ruegos y preguntas.

ARTÍCULO 16.

Las preguntas planteadas por escrito antes de una sesión ordinaria y con una antelación mínima de cinco días se contestarán en esa misma sesión, salvo que por causas debidamente motivadas el destinatario prefiera contestarlas en la sesión siguiente. Cuando se presenten por escrito con una antelación inferior a cinco días, se contestarán en esa sesión ordinaria si el preguntado tuviere suficiente conocimiento de la cuestión para responder en ese momento, y en la siguiente sesión ordinaria en caso contrario.



ARTÍCULO 17.

La presidencia podrá rechazar los ruegos y preguntas que no sean de competencia municipal. Igualmente se podrán reconducir a su verdadera naturaleza de ruego o preguntas las que se presenten inapropiadamente como pregunta o ruego.

SECCIÓN 4ª. DE LAS ENMIENDAS.

ARTÍCULO 18.

1. Los grupos políticos a través de sus portavoces, y los/las concejales/concejales, tendrán derecho a presentar enmiendas a las propuestas de acuerdo, proposiciones y a las mociones presentadas e incluidas en el Orden del día de la correspondiente sesión.

Se entiende por enmienda, la propuesta de alteración de los dictámenes, propuestas de acuerdo, o de los textos de las mociones que se presenten al pleno.

2. Las enmiendas podrán serlo a la totalidad o parciales; a su vez, las primeras podrán ser devolutivas y alternativas y las segundas de supresión, modificación o de adición.

ARTÍCULO 19.

1. Las enmiendas a la totalidad de carácter devolutivo son aquellas que proponen la eliminación total del contenido del proyecto de acuerdo o propuesta de acuerdo y su devolución íntegra al área o servicio municipal de procedencia o al/a la proponente. Este tipo de enmiendas se votará en primer lugar.
2. Las enmiendas a la totalidad alternativas son las que proponen la aprobación de un texto con un contenido que modifica sustancialmente el proyecto o propuesta correspondiente. Este tipo de enmiendas se votará en segundo lugar.
3. Será de supresión, la enmienda parcial que se limite a eliminar alguno o algunos de los puntos del texto del proyecto o propuesta de acuerdo. Este tipo de enmiendas se votará en tercer lugar.
4. Será de modificación, la enmienda parcial que transforme o altere alguno o algunos de los puntos del proyecto o propuesta de acuerdo. Este tipo de enmiendas se votará en cuarto lugar.



5. Será de adición, la enmienda parcial que, respetando íntegramente el texto del dictamen o propuesta de acuerdo, tienda exclusivamente a su ampliación. Este tipo de enmiendas se votará en quinto lugar.
6. El contenido de las enmiendas podrá presentar características de más de un tipo, serán calificadas como enmiendas mixtas y su votación tendrá lugar en el momento más oportuno, según sus características, a juicio del Presidente, una vez oída la opinión de los/las portavoces de los grupos, pudiendo asimismo recabar el asesoramiento de la Secretaría.
7. Las enmiendas reguladas en este artículo se presentarán por escrito y firmadas por el proponente, necesariamente a través del registro de entrada, no más tarde las 14 horas del día hábil anterior a la celebración del pleno, excluidos los sábados. La Alcaldía procederá a su calificación y, en su caso, interesara la emisión de los informes técnicos oportunos en orden a asegurar la legalidad del acuerdo que en su caso pueda adoptarse.

ARTÍCULO 20.

1. El tratamiento de las enmiendas en el pleno será el siguiente:
Tras darse cuenta del contenido del dictamen, por la Alcaldía se dará la palabra al proponente de la enmienda, o a los proponentes de las enmiendas si son varias, para que proceda a su lectura o explicación, para lo cual dispondrá de un tiempo máximo de dos minutos.
Seguidamente se iniciará el debate del asunto por el procedimiento ordinario, con dos turnos de la misma duración que en los asuntos sin enmiendas, a fin de que cada grupo político exprese su posición respecto al dictamen y a la enmienda o las enmiendas presentadas.
Concluidos los turnos de debate, se procederá a la votación de la o las enmiendas, previamente a la votación del dictamen, en su caso.
2. De prosperar las enmiendas a la totalidad de carácter devolutivo, se entenderá desechado el dictamen o propuesta. Si se aprobara una enmienda a la totalidad alternativa igualmente se dará por concluso el punto, entendiéndose rechazadas las demás que hubieran podido presentarse, así como el dictamen o propuesta.
3. De prosperar una o algunas de las enmiendas parciales, procederá al final la votación del dictamen con el contenido resultante de la incorporación o eliminación de los puntos afectados, según la clase de enmienda parcial que hubiere prosperado.



SECRETARIA GENERAL

Página 11 de 35

ARTÍCULO 21.

Se considerarán como enmiendas "in voce" a los dictámenes y a las mociones las que tengan por finalidad subsanar errores materiales, incorrecciones técnicas o semánticas o simples omisiones, que podrán ser planteadas en cualquier momento anterior a la votación del asunto.

CAPÍTULO II. DE LAS COMISIONES INFORMATIVAS Y DE CONTROL.

ARTÍCULO 22.

1. Las Comisiones Informativas y de Control permanentes, integradas exclusivamente por miembros de la Corporación, son órganos sin atribuciones resolutorias que tienen por función el estudio, informe, debate, consulta y dictamen de todos los asuntos que hayan de ser sometidos a decisión del Pleno y de la Junta de Gobierno Local, cuando ésta actúe por Delegación del Pleno.
2. También corresponderá a las Comisiones informativas el seguimiento y control de la gestión del Alcalde, de la Junta de Gobierno Local y de los Concejales delegados, sin perjuicio de las competencias de control que corresponden al Pleno.

ARTÍCULO 23.

Las Comisiones Informativas y de Control municipales están constituidas por once miembros, cuya asignación a los diferentes grupos políticos se efectúa aplicando la Regla d'Hont del siguiente modo:

- Se divide el número de miembros de cada grupo municipal en el Pleno Corporativo por 1, 2, 3 etc...hasta un número igual al de miembros de la Comisión Informativa, 11. Los miembros se atribuyen a los grupos que obtengan los cocientes mayores en el cuadro que resulte.
- En todo caso cada grupo municipal tendrá como mínimo un representante, de conformidad con lo dispuesto en el art.20.1 c) de la ley 7/85, de 2 de abril.

En cualquier caso, cada miembro de la Comisión tendrá un voto.

ARTÍCULO 24.

El/la portavoz de cada grupo señalará, mediante escrito dirigido a la Alcaldía, el nombre de los representantes y suplentes en cada Comisión Informativa y de Control, que podrán ser sustituidos en las sesiones, comunicándolo a la presidencia de la comisión al inicio de la sesión.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



ARTÍCULO 25.

El/la Presidente/presidenta de la Comisión será el/la Alcalde/Alcaldesa o el/la concejal/a en quien éste/ésta delegue. Corresponde a la Presidencia asegurar la buena marcha de los trabajos, dirigir los debates y mantener el orden de los mismos, así como convocar a la Comisión.

ARTÍCULO 26.

Las Comisiones Informativas serán convocadas por sus respectivos presidentes, al menos con 48 horas de antelación, salvo razones de urgencia, supuesto en que será preciso el pronunciamiento de los miembros de la Comisión sobre la urgencia. En caso de sesiones urgentes, se debatirá como primer punto la consideración de la urgencia, y la sesión no podrá celebrarse si no se aprueba por mayoría simple. Desde el mismo momento de la convocatoria se encontrarán a disposición de los miembros de la Comisión los expedientes que se sometan a estudio o dictamen.

ARTÍCULO 27.

La Secretaría de la Comisión será ejercida por el/la Secretario/Secretaria General o, previa delegación, por un/una funcionario/funcionaria, preferentemente del servicio administrativo a que se refiere la materia de la Comisión.

La Presidencia de cada Comisión podrá requerir la presencia en sus sesiones de miembros o personal de cualquier naturaleza de la Corporación, incluido el personal de confianza o asesoramiento, bien por propia iniciativa o a instancia de cualquier miembro de la misma, a los efectos de informar sobre el asunto en particular sobre el que fue requerido.

ARTÍCULO 28.

1. Las Comisiones Informativas y de Control celebrarán sesión ordinaria cada dos semanas, sin perjuicio de las sesiones extraordinarias que se convoquen para dictaminar asuntos de la competencia del Pleno. Se exceptúa la Comisión Informativa y de Control de Hacienda que celebrará sesión ordinaria una vez al mes, sin perjuicio de las extraordinarias que sean necesarias.
2. En el orden del día de las sesiones ordinarias se incluirá en primer lugar los asuntos que deban ser dictaminados, y a continuación se incluirá la parte de control.



SECRETARIA GENERAL

Página 13 de 35

3. En los asuntos a dictaminar, el debate se realizará de la misma forma que en las sesiones plenarias, si bien los diferentes grupos tendrán dos turnos de cinco minutos.
4. El seguimiento y control de los órganos de gobierno se realizará en forma de preguntas, que deberán ser respondidas a ser posible en la misma sesión o, sin no fuera posible, en la siguiente. Se responderán en todo caso en la sesión las preguntas presentadas por escrito tres días antes de su celebración. En cuanto a la extensión de las preguntas, intervenciones y ausencia de debate se aplicarán los mismos criterios establecidos para el Pleno.

ARTÍCULO 29.

Las Comisiones Informativas y de Control quedarán constituidas cuando asistan en primera convocatoria, al menos la mitad más uno de sus miembros.

En segunda convocatoria, que será media hora después, se constituirán con los miembros que asistan, cuyo número no será nunca inferior a tres.

ARTÍCULO 30.

Ninguna Comisión Informativa y de Control podrá deliberar sobre asuntos de otra. No obstante, podrán convocarse reuniones de dos o más comisiones cuando los asuntos a tratar sean de común competencia.

ARTÍCULO 31.

Los dictámenes de la Comisión serán preceptivos pero no vinculantes. Los dictámenes de la Comisión podrán limitarse a mostrara su conformidad con la propuesta de acuerdo, preparada por los servicios técnicos correspondientes. En caso contrario habrán de razonar el disenso.

Si un/una vocal disiente del dictamen podrá pedir que conste su voto en contra o formular su voto particular con detalle sucinto de su contenido que deberá constar en el acta correspondiente.

ARTÍCULO 32.

De cada reunión que celebren las Comisiones Informativas y de Control se extenderá acta en la que conste el nombre de los vocales asistentes, asuntos examinados y dictámenes emitidos, así como un extracto de las intervenciones producidas.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46220 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



ARTÍCULO 33.

Se constituyen cuatro Comisiones Informativas y de Control permanentes, con las siguientes denominaciones:

- Comisión Informativa de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente.
- Comisión Informativa de Interior y Bienestar Social.
- Comisión Informativa de Educación, Cultura, Deporte y Juventud.
- Comisión Informativa de Hacienda y Especial de Cuentas.

Las atribuciones de cada Comisión son las que se detallan a continuación:

a) Comisión Informativa y de Control de urbanismo, obras y medio ambiente:

Estudio, informe, debate, propuesta y dictamen sobre los siguientes asuntos a resolver por el Ayuntamiento Pleno o por la Junta de Gobierno Local cuando actúe por delegación de éste:

Urbanismo:

- Convenios urbanísticos.
- Planes y demás instrumentos de ordenación y gestión previstos en la legislación urbanística.
- Disciplina urbanística.

Obras y Bienes:

- Expropiaciones.
- Aprobación de proyectos técnicos.
- Aprobación de inclusión de obras en planes provinciales o cualquier otro Plan en que se requiera acuerdo del Ayuntamiento Pleno.
- Aprobación de colaboración con otras Administraciones Públicas para la ejecución de obras.

Medio Ambiente:

- Ordenanzas sobre Medio Ambiente y actividades industriales y comerciales.
- Planes de descontaminación ambiental.

Cláusula General:

El dictamen de todos los asuntos en materia de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente que requieran acuerdo del Ayuntamiento Pleno.

b) Comisión Informativa y de Control de Interior.



SECRETARIA GENERAL

Página 15 de 35

Estudio, informe, debate, propuesta y dictamen sobre los siguientes asuntos a resolver por el Ayuntamiento Pleno o por la Junta de Gobierno Local cuando actúe por delegación de éste:

Personal:

- Plantilla de personal, relación de puestos de trabajo y catálogo de puestos de trabajo.
- Régimen disciplinario del personal.
- Aprobación del convenio colectivo del personal laboral y acuerdo con personal funcionario.
- Declaración de compatibilidad de miembros corporativos y personal.

Organización Municipal:

- Participación en organismos supramunicipales.
- Alteración o aprobación de la delimitación del término municipal.
- Adopción o modificación de la bandera, enseña o escudo del municipio.
- Aprobación y modificación del Reglamento Orgánico y de las Ordenanzas que por la materia no sean de la competencia de las otras Comisiones Informativas.
- El planteamiento de conflictos de competencias a otras Entidades Locales y demás entidades públicas.
- El ejercicio de acciones administrativas y judiciales.
- Dictamen de los reglamentos por los que se rigen los Consejos Sectoriales.

Patrimonio:

- Adquisición de bienes inmuebles a título oneroso.
- Enajenación del patrimonio.
- Cesión gratuita de bienes a otras administraciones o instituciones públicas o privadas.
- Aprobación, comprobación y rectificación del inventario general de bienes.
- Arrendamiento de Bienes.
- Concesiones de Bienes.

Seguridad Ciudadana:

- Planes de Seguridad Ciudadana.
- Policía Local.
- Protección civil.

Contratación:

- Aprobación de pliegos de condiciones.
- Adjudicación de contratos.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46220 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



Medios de Comunicación.

Bienestar Social:

- Sanidad.
- Tercera Edad.
- Mujer.
- Asuntos Sociales.
- Promoción Económica.
- Aprobación de convenios de servicios sociales o sanidad.
- Solicitud de subvenciones en materia de servicios sociales o sanidad.

Cláusula General:

El dictamen de todos los asuntos relacionados con las materias citadas y aquellos otros que no correspondan a otras Comisiones Informativas y requieran acuerdo del Ayuntamiento Pleno.

c) Comisión Informativa y de Control de Educación, Cultura, Deporte y Juventud.

Estudio, informe, debate, propuesta y dictamen sobre los siguientes asuntos a resolver por el Ayuntamiento Pleno o por la Junta de Gobierno Local por delegación de éste:

Educación:

- Formulación y aprobación de planes y programas para la previsión de edificios escolares.
- Solicitud de subvenciones en materia de educación.

Cultura y juventud:

- Solicitud de subvenciones en materia de cultura.
- Reglamentos de participación, organización y funcionamiento de servicios de carácter cultural, juvenil y promoción de la mujer.
- Solicitud de subvenciones en materia de promoción y ayuda a actividades juveniles.
- Solicitud de subvenciones en materia de publicaciones.

Deportes:

- Formulación y aprobación de planes y programas para el desarrollo de actividades deportivas.
- Solicitud de subvenciones en materia de deportes.



SECRETARIA GENERAL

Página 17 de 35

- Reglamentos de participación, organización y funcionamiento de servicios de carácter deportivo.

Cláusula Final:

El dictamen de todos los asuntos en materia de educación, cultura y deporte que requieran, por disposición legal o particular, acuerdo del Ayuntamiento Pleno.

d) Comisión Informativa y de Control de Hacienda y Especial de Cuentas.

Estudio, informe, debate, propuesta y dictamen sobre los siguientes asuntos a resolver por el Ayuntamiento Pleno o por la Comisión de Gobierno Local cuando actúe por delegación de éste:

Hacienda:

- Aprobación del presupuesto general de la Corporación.
- Expedientes de modificación de crédito que hayan de ser aprobados por el Ayuntamiento Pleno.
- Acuerdos de determinación de los recursos propios de carácter tributario.
- Aprobación y modificación de Ordenanzas Fiscales.
- Aprobación de la Ordenanza general de Gestión, recaudación e inspección de tributos.
- Aprobación de disposiciones interpretativas y aclaratorias de las Ordenanzas Fiscales que corresponda efectuar al Ayuntamiento Pleno.
- Declaración de nulidad de pleno derecho y la revisión de los dictados en vía de gestión tributaria.
- Operaciones financieras o de crédito.
- Concesión de quitas y esperas.
- Aceptación de la delegación de competencias hechas por otras Administraciones públicas en materia tributaria y financiera.

Cuentas:

- Informe de las cuentas anuales en la forma establecida en el artículo 118 de la ley 7/85, de 2 de abril.

Cláusula General:

El dictamen de todos los asuntos de índole financiera, económica o tributaria que requieran por disposición legal o particular acuerdo del Ayuntamiento Pleno.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46920 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 18 de 35

ARTÍCULO 34.

El Pleno podrá aprobar la constitución de Comisiones Informativas Especiales para un asunto concreto, en consideración a sus características específicas o de cualquier tipo.

Estas Comisiones se extinguen automáticamente, una vez que hayan dictaminado o informado sobre el asunto que constituye el objeto de su creación, salvo que el acuerdo de creación disponga otra cosa diferente.

Salvo que en el acuerdo de constitución se determine lo contrario, la composición de las mismas, régimen de organización y funcionamiento serán similares a las de las Comisiones Informativas y de Control.

ARTÍCULO 35.

1. La Alcaldía podrá crear Comisiones Técnicas formadas por miembros de la Corporación Municipal, funcionarios/funcionarias y asesores/asesoras, especializados en determinados temas, al objeto de estudiar tareas concretas de naturaleza temporal o permanente, que afecten al Ayuntamiento o a cualquiera de las instituciones públicas y sociedades mercantiles de titularidad exclusivamente municipal, tales como la planificación, preparación de normas generales, coordinación de unidades, fijación de objetivos o evaluación de resultados, entre otros.
2. Actuará de Presidente de estas Comisiones Técnicas el/la Alcalde/ Alcaldesa o Corporativo en quien delegue, actuando de Secretario/Secretaria el/la de la Corporación Municipal, quien podrá delegar en el/la funcionario/funcionaria que en cada caso juzgue conveniente.

CAPÍTULO III. DE LAS ÁREAS DE GOBIERNO.

ARTÍCULO 36.

Las áreas de gobierno son órganos complementarios con funciones de coordinación y con la finalidad de conocer la gestión en las diversas materias, asesorar, estudiar y formular propuestas a los órganos de gobierno distintos del Pleno.

Se constituyen cuatro áreas de gobierno con las siguientes denominaciones:

- Área de Gobierno de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente.
- Área de Gobierno de Interior y Bienestar Social.
- Área de Gobierno de Educación, Cultura, Deporte y Juventud.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



- Área de Gobierno de Hacienda.

ARTÍCULO 37.

Cada área de gobierno estará integrada por los/las concejales/concejales con delegaciones en las materias de su competencia, conforme a la siguiente distribución:

- Área de Gobierno de Urbanismo, Obras y Medio Ambiente: urbanismo, obras, medio ambiente, industria, disciplina urbanística, tráfico, limpieza viaria, parques y jardines y mantenimiento.
- Área de Gobierno de Interior y Bienestar Social: patrimonio, personal, sanidad, medios de comunicación, seguridad ciudadana, protección civil, asuntos sociales, tercera edad, mujer, cooperación y solidaridad, promoción económica, contratación, mercado, participación ciudadana y modernización de la administración.
- Área de Gobierno de Educación, Cultura, Deporte y Juventud: educación, cultura, deporte, juventud, fiestas e infancia.
- Área de gobierno de Hacienda: Hacienda, patrimonio, obras, personal y los presidentes de las otras áreas de gobierno.

ARTÍCULO 38.

Las áreas de gobierno celebrarán reunión semanal, a excepción de la de Hacienda, que se reunirá una vez al mes. El/la Presidente/Presidenta será designado por la Alcaldía de entre los propios integrantes del área y ejercerá la presidencia por delegación. Actuará de Secretario/Secretaria el/la de la Corporación o, por delegación de éste/ésta, un/una funcionario/funcionaria de los departamentos que tengan a su cargo materias de la competencia del área. Además podrán asistir otros técnicos o personal de la Corporación, sea de la naturaleza que sea.

CAPÍTULO IV. DE LOS/LAS CONCEJALES/LAS DE DISTRITO

ARTÍCULO 39.

1. Son funciones de los/las Concejales/las de Distrito, dentro de su ámbito territorial las siguientes:

- Ostentar la representación de la Alcaldía en toda clase de actos oficiales cuando dicha autoridad no se encuentre presente.
- Informar al vecindario sobre los servicios municipales y contestar reclamaciones sobre su funcionamiento.
- Vigilar la conservación del patrimonio municipal en el distrito, así como la conservación de las vías públicas, jardines y arbolado.



SECRETARIA GENERAL

Página 20 de 35

- Velar por el cumplimiento de Ordenanzas, Reglamentos y Bandos.

ARTÍCULO 40.

A los efectos de lo establecido en los artículos precedentes, el término municipal de Mislata queda distribuido en ocho distritos:

- Distrito Centro: comprende el área situada entre las calles San Antonio, Marqués de Villores, Avda. de Gregorio Gea, Gómez Ferrer, Mayor y Marcos Porta.
- Distrito La Morería: comprende el área situada entre las calles Mayor, Señera, San Antonio y Marcos Porta.
- Distrito de Favara: comprende el área situada entre el Camino de Favara, calles Rigoberto Menchu, Liria, Francisco Sastre, San Antonio, Cruz Roja y término municipal de Mislata.
- Distrito El Quint: comprende el área situada entre el Camino de Favara, término municipal de Valencia, término municipal de Quart de Poblet, San Antonio y calles Francisco Sastre, Liria y Rigoberto Menchú.
- Distrito Almassil: comprende el área situada entre las calles San Antonio, Marqués de Villores, Avda. de Gregorio Gea, Avda. del Sur, calle El Salt, término municipal de Xirivella y nuevo cauce del río Turia.
- Distrito de La Paz: comprende el área situada entre el nuevo cauce del río Turia y los términos municipales de Xirivella y Quart de Poblet.
- Distrito El Salt: comprende el área situada entre la calle El Salt, término municipal de Xirivella, Camino Viejo de Xirivella, calle Palleter, Avda. de Gregorio Gea y Avda. del Sur.
- Distrito de La Cruz: comprende el área situada entre la calle Señera, Gómez Ferrer, Avda. de Gregorio Gea, calle Palleter, Camino Viejo de Xirivella, término municipal de Valencia, calle Cruz Roja y calle San Antonio.

CAPÍTULO V. DE LA JUNTA DE PORTAVOCES.

ARTÍCULO 41.

La Junta de Portavoces es un órgano consultivo y colaborador del Alcalde formado por éste último y por los/las portavoces de los distintos grupos políticos municipales.

Tiene como función genérica el debate de aquellos asuntos de trascendencia municipal y cuyo parecer solicitare la Alcaldía Presidencia. En concreto, entre otras funciones la Junta de Portavoces será oída por el/la Alcalde/Alcaldesa en aquellos asuntos de carácter general y de interés para el municipio que no tengan encaje en el resto de la organización municipal, pudiendo elevar propuesta de resolución a los órganos colegiados del Ayuntamiento o a la Alcaldía. Asimismo será oída en

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46220 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATAES



SECRETARIA GENERAL

Página 21 de 35

aquellos asuntos que según se prevé en este Reglamento Orgánico, tengan incidencia en el desarrollo de las sesiones plenarias.

Actuará de Secretario/Secretaria de la Junta el/la de la Corporación Municipal o funcionario/funcionaria en quien delegue.

CAPÍTULO V. DE LOS GRUPOS POLÍTICOS.

ARTÍCULO 42.

Los miembros de la Corporación Municipal, a efectos de su actuación corporativa, se constituirán en grupos políticos municipales, de conformidad con las siguientes normas:

- Se requerirán al menos dos concejales/concejales para formar grupo político, con la excepción del grupo mixto, que podrá estar formado por un solo concejal/concejala.
- Todos los/las concejales/concejales elegidos en una lista electoral presentada por partidos políticos, federaciones, coaliciones electorales o agrupaciones de electores figurarán obligatoriamente en el grupo municipal correspondiente a la lista electoral por la que han sido elegidos/elegidas.
- Los/las concejales/concejales que durante el mandato de la Corporación dejen de formar parte de su grupo político tendrán la consideración de miembros no adscritos, de conformidad con lo dispuesto en el art.73 de la Ley 7/85, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en la redacción dada al mismo por la Ley 53/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

ARTÍCULO 43.

1. La constitución de grupos municipales se comunicará mediante escrito dirigido a la Alcaldía, dentro de los cinco días siguientes a la sesión constitutiva del Ayuntamiento. En dicho escrito, que irá firmado por todos los concejales que constituyan el grupo, deberá constar:

1. Denominación del grupo.
2. Nombre de los miembros adscritos al mismo.
3. Nombre del/ de la portavoz, así como suplente o suplentes.

2. El/la portavoz del grupo mixto será designado entre los/las concejales/concejales que constituyen dicho grupo político por unanimidad de todos sus miembros. De no existir unanimidad, cualquier miembro del grupo mixto podrá actuar como portavoz, repartiéndose el tiempo de intervención proporcionalmente.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 22 de 35

3. De la constitución de los grupos políticos y de sus integrantes y portavoces la Alcaldía, dará cuenta al Pleno en la primera sesión que celebre.

ARTÍCULO 44.

Los/las concejales/concejales que adquieran su condición con posterioridad a la sesión constitutiva de la Corporación deberán incorporarse al grupo municipal formado por la lista en que hayan sido elegidos/elegidas, dentro de los cinco días siguientes a la adquisición de su condición de concejal/concejala. Si la lista no hubiera alcanzado número suficiente para formar grupo propio, pasarán a integrarse en el grupo mixto.

ARTÍCULO 45.

1. Cada grupo municipal dispondrá de una sede u oficina independiente, para reuniones y recepción de visitas.
2. El Ayuntamiento, en la medida de lo posible, suministrará a los citados grupos políticos los elementos personales, materiales y técnicos que precisen para el debido cumplimiento de sus funciones.
3. En particular, el Pleno de la Corporación, con cargo a los presupuestos anuales de la misma, podrá asignar a los grupos políticos una dotación económica que deberá contar con un componente fijo, idéntico para todos los grupos, y otro variable, en función del número de miembros de cada uno de ellos, dentro de los límites, que en su caso, se establezcan con carácter general en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado, y sin que puedan destinarse al pago de remuneraciones de personal de cualquier tipo al servicio de la Corporación o a la adquisición de bienes que puedan constituir activos fijos de carácter patrimonial. Salvo que en los Presupuestos se disponga otra cosa esta dotación se percibirá con una periodicidad mensual.
De conformidad con el art.73 de la Ley 7/85, de 2 de abril, los miembros no adscritos no podrán percibir las dotaciones económicas previstas en este apartado.
4. Los grupos políticos municipales podrán hacer uso de los locales de la Corporación para celebrar reuniones o sesiones de trabajo con asociaciones para la defensa de los intereses colectivos, generales o sectoriales de la población.
La Alcaldía establecerá el régimen concreto de utilización de los locales por parte de los grupos y/o concederá las autorizaciones concretas, teniendo en cuenta la necesaria coordinación funcional y de acuerdo con los niveles de representación política de cada uno de ellos.
5. No se admitirán este tipo de reuniones coincidiendo con sesiones del Pleno o cualquier otro órgano municipal previsto en este reglamento.
6. Todos los grupos políticos gozarán de idénticos derechos.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 11
46920 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 23 de 35

ARTÍCULO 46.

1. Corresponde a los grupos políticos designar, a través de su portavoz, a aquéllos de sus componentes que hayan de representarles en todos los órganos colegiados a que tuvieran derecho.
2. Igual procedimiento utilizarán los grupos políticos para la designación de los representantes municipales a que tuvieren derecho en los diversos organismos públicos y sociedades mercantiles, fueren o no de titularidad exclusivamente municipal, en los que ostentare alguna representación el Ayuntamiento, de conformidad con lo que dispongan los Estatutos de los mismos.
3. El nombramiento para dichos cargos y funciones implicará la previa aceptación de los mismos por parte de los/las designados/designadas.

TÍTULO II. DE LAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL PLENO.

CAPÍTULO I. DESARROLLO DE LA SESIÓN Y DE LOS DEBATES

ARTÍCULO 47.

Como primer acto formal, la presidencia interesará del/de la Secretario/Secretaría General la acreditación pertinente, en orden a comprobar el número de asistentes y en consecuencia, la existencia de quórum suficiente para la válida celebración de la sesión.

ARTÍCULO 48.

Todos los asuntos se debatirán y votarán por el Orden en que estuviesen relacionados en el Orden del día. No obstante esto, la Alcaldía puede alterar el orden de los asuntos o retirarlos cuando su aprobación exigiera una mayoría especial y ésta no pudiera obtenerse en el momento previsto inicialmente en el Orden del Día.

ARTÍCULO 49.

1. La consideración de cada punto incluido en el Orden del día comenzará con la lectura íntegra o en extracto por la Secretaría del dictamen formulado por la Comisión Informativa y de Control correspondiente. Acto seguido el/la Alcalde/Alcaldesa preguntará si el asunto se aprueba sin necesidad de debate.
2. En el supuesto que todos los asistentes manifestaren por signos convencionales su asentimiento, quedarán los asuntos aprobados por unanimidad, procediendo el/la Alcalde/Alcaldesa a manifestarlo expresamente.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46220 MISLATA (VALENCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 24 de 35

3. En el caso de que algún miembro de la Corporación manifestara su oposición mediante señales de disconformidad o se promoviera debate, la Alcaldía ordenará la apertura del debate correspondiente, ajustándose a las siguientes especificaciones:
 - a) El debate se iniciará con la exposición o justificación ante el Pleno de la propuesta a cargo del miembro de la Comisión Informativa que ésta designe y en el caso de las mociones a que se refiere el artículo 38 de este Reglamento por alguno de los proponentes de ésta. Esta ponencia no consumirá turno, siendo el plazo máximo de la exposición cinco minutos.
 - b) Podrán hacer uso de la palabra los/las portavoces de los distintos grupos, de menor a mayor representación. El/la portavoz podrá delegar en cualquier miembro del grupo. La intervención en el turno no excederá de diez minutos.
 - c) Se concederá, si se solicita, una segunda y última intervención de los grupos políticos que no excederá de cinco minutos, con arreglo a las normas anteriores.

No obstante, y cuando la importancia del asunto lo requiera, el Alcalde/la Alcaldesa podrá extender el tiempo de intervención, previa consulta con los/las Portavoces.
 - d) Antes de proceder a la votación del punto tratado, la Alcaldía dará turno de palabra para aclaración de voto, si es requerido por algún concejal.
 - e) Los/las concejales/concejales podrán hacer uso en sus intervenciones de cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.
4. En el supuesto de asuntos incluidos en el orden del día y no dictaminados por la correspondiente Comisión Informativa y de Control, se concederá un primer turno al/a la proponente de la moción o al miembro de la Comisión informativa que le hubiere correspondido dictaminar el asunto, para que en un plazo no superior a dos minutos justifique la inclusión del punto en el orden del día, votándose la misma acto seguido.
5. Los/las funcionarios/funcionarias responsables de la Secretaría y de la Intervención podrán intervenir cuando fueren requeridos por el Alcalde por razones de asesoramiento técnico o aclaración de conceptos. Cuando dichos funcionarios entiendan que en el debate se hubiere planteado alguna cuestión sobre la que pueda dudarse sobre la legalidad o repercusiones presupuestarias del punto debatido podrán solicitar del Alcalde el uso de la palabra para asesorar a la Corporación.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



ARTÍCULO 50.

1. Los miembros de la Corporación necesitarán siempre la venia de la Alcaldía para hacer uso de la palabra.
2. En sus intervenciones, los Corporativos no podrán dirigirse al público asistente. Queda prohibida igualmente cualquier conducta o actividad por parte de los Corporativos o público asistente, que perturbe o menoscabe la libertad de expresión en el ejercicio del cargo de los miembros de la Corporación.

ARTÍCULO 51.

1. Durante la intervención de los Corporativos no se admitirán otras interrupciones que las del/de la Alcalde/Alcaldesa para llamar al orden en las siguientes situaciones:
 - a) Cuando se vulnere alguna de las normas de funcionamiento contenidas en este Reglamento.
 - b) Cuando se sobrepase el tiempo señalado para las intervenciones.
 - c) Cuando se refiera a asuntos distintos del que en ese momento se debate.
2. Si tras la segunda llamada al orden, el Corporativo persistiese en su actitud, la Alcaldía podrá retirarle el uso de la palabra sin que sus manifestaciones, a partir de ese momento consten en acta, hasta que, en su caso, la Alcaldía le devuelva la palabra.

ARTÍCULO 52.

1. La Alcaldía podrá llamar al orden a cualquier miembro de la Corporación que:
 - a) Profiera palabras o vierta conceptos ofensivos al decoro de la Corporación o de sus miembros, de las instituciones públicas o de cualquier otra persona o entidad.
 - b) Produzca interrupciones o de cualquier otra forma altere el orden de las sesiones.
 - c) Pretenda hacer uso de la palabra sin que le hay sido concedida o una vez que le haya sido retirada.

Tras tres llamadas al orden en una misma sesión, con la advertencia en la segunda de una tercera llamada, La presidencia podrá ordenarle que abandone al local en que se está celebrando la reunión, adoptando las medidas que considere oportunas para hacer efectiva la expulsión.



Ajuntament
de Mislata

SECRETARIA GENERAL

Página 26 de 35

ARTÍCULO 53.

1. Queda prohibida la exhibición por parte de los Corporativos o del público asistente de pancartas, distintivos, prendas u otros elementos de análogas características, así como las conductas, de palabra u obra, que resulten ofensivas para el decoro de la Corporación o de cualquier otra institución pública o privada.
2. En estos supuestos la Alcaldía Presidencia requerirá al causante de las mismas para que se abstengan de tal actitud o en su caso, retiren las pancartas o distintivos que a su juicio, resulten inapropiados. En caso de negativa, la Alcaldía podrá ordenar a la policía municipal la retirada de los objetos controvertidos y adoptar las medidas necesarias para restituir la normalidad, incluido el desalojo de las personas causantes del incidente, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior para los miembros Corporativos y de lo establecido en el artículo 78 de la ley 7/85, de 2 de abril.

ARTÍCULO 54.

Como cuestión de orden, en cualquier estado del debate los concejales podrán pedir de la Alcaldía que se cumpla el presente Reglamento invocando al efecto el precepto cuya aplicación se reclama. La presidencia resolverá lo que proceda, sin que por este motivo se entable debate alguno.

ARTÍCULO 55.

Quien se considere aludido, desee disculparse o aclarar actitudes, manifestaciones o actuaciones que se le hubieren atribuido, podrá solicitar de la Alcaldía turno de intervención, que no se computará entre los que dispone el grupo a que pertenezca, y no podrá tener una duración superior a un minuto. En todo caso el/la Alcalde/Alcaldesa apreciará si procede o no acceder a la pretensión.

ARTÍCULO 56.

Los asuntos quedarán sobre la mesa, sin debate, a petición razonada de cualquier concejal, siempre que sea atendida, previa votación, por la mayoría simple de los miembros presentes en la sesión.

ARTÍCULO 57.

1. En los supuestos en que de conformidad con lo previsto en la ley 7/85, de 2 de abril y demás normas reguladoras del régimen de incompatibilidades de los concejales, algún miembro de la Corporación deba abstenerse de participar en la deliberación y votación, procederá a abandonar su puesto entre los concejales

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46220 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATAES



SECRETARIA GENERAL

Página 27 de 35

mientras se discute y vote el asunto, salvo cuando se trate de debatir su actuación como corporativo, en cuyo caso tendrá derecho a permanecer y defenderse.

2. Las reglas de este artículo no serán de aplicación a la moción de censura en lo relativo a las causas de abstención y recusación.

CAPÍTULO II. DE LAS VOTACIONES.

ARTÍCULO 58.

1. Finalizado el debate de un asunto, si lo hubiere, se procederá a la votación del correspondiente proyecto, propuesta o moción, en los términos que resulten tras la incorporación, en su caso, de las enmiendas o votos particulares, que hubieran podido prosperar durante el debate.
2. Antes de comenzar la votación, la Alcaldía planteará de forma clara y concisa los términos de la misma y la forma de emitirse el voto, si ello fuera necesario o así lo demandare alguno de los Corporativos.
3. Una vez iniciada la votación, no podrá interrumpirse por ningún motivo, salvo caso de fuerza mayor. Durante el desarrollo de la votación la presidencia no concederá el uso de la palabra y ningún miembro corporativo podrá entrar en el Salón o abandonarlo.
4. Inmediatamente de concluir la votación, la Secretaría computará los sufragios emitidos y anunciará en voz alta su resultado, en vista de lo cual, la Alcaldía proclamará el acuerdo adoptado, indicando el número de votos afirmativos, negativos y, en su caso, abstenciones. Igualmente, si así procediere, declarará que el asunto ha sido aprobado por unanimidad.

ARTÍCULO 59.

1. Por razones de eficacia, y con el fin de agilizar la marcha de las sesiones, la Alcaldía, de oficio o a instancia de algún corporativo, y siempre que previamente los aprueben todos los/las portavoces de los grupos políticos presentes en la sesión podrá someter a votación única aquellos asuntos del orden del día de contenido similar, referido a personas o situaciones diversas.
2. Si algún Corporativo se opusiere, se votará por el procedimiento ordinario.
3. La Alcaldía declarará aprobados con la debida precisión y detalle todos los asuntos tratados en votación, única o reproducida.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46220 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 28 de 35

ARTÍCULO 60.

A los efectos de la votación correspondiente, se considerará que se abstienen los miembros de la Corporación que se hubiesen ausentado una vez iniciada la deliberación de un asunto y no estuviesen presentes en el momento inicial de la votación. En el supuesto de que se hubiesen reintegrado al Salón de Sesiones antes del comienzo de la votación podrán, desde luego, tomar parte en la misma.

Se entiende iniciada la deliberación a partir de la primera actuación tras la lectura, por el Secretario General, del punto del orden del día.

En el caso de votaciones con resultado de empate y sobre asuntos que requieran para su validez del voto favorable de la mayoría simple de los miembros de la Corporación presentes en la sesión, se efectuará una nueva votación y, si persistiera el empate, decidirá el voto de calidad del Alcalde.

De producirse esta circunstancia, cuando la votación sea secreta en los casos en que reglamentariamente proceda, se efectuará igualmente una nueva votación, pero de persistir el empate se entenderá desechado el asunto, sin que en ningún caso pueda la presidencia declarar, por el carácter secreto del voto, en que sentido se pronunció.

ARTÍCULO 61.

En la emisión del voto, no podrán realizarse manifestaciones de ningún tipo, al margen de la expresión definitiva del mencionado voto.

CAPÍTULO III. RÉGIMEN JURÍDICO ESPECÍFICO DE LAS SESIONES PLENARIAS DEL DEBATE DE PRESUPUESTOS.

ARTÍCULO 62.

En el estudio y debate de los Presupuestos Generales de la Corporación se aplicará el procedimiento plenario común, salvo lo dispuesto en la presente sección.

El expediente que contenga el proyecto de presupuestos generales gozará de preferencia en la tramitación respecto a los demás trabajos del Ayuntamiento.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 29 de 35

ARTÍCULO 63.

Elaborado el proyecto de presupuestos por la Alcaldía-presidencia, será presentado a los portavoces municipales para su examen, con carácter previo a la incorporación del expediente al Orden del día de la correspondiente Comisión Informativa.

ARTÍCULO 64.

Durante los diez días siguientes a la presentación del proyecto de presupuestos, los grupos municipales podrán presentar enmiendas.

Las enmiendas debidamente calificadas y ordenadas por la fecha de presentación, serán previamente informadas por la Intervención de Fondos y agrupadas en su caso, por el Presidente de la Comisión, a fin de facilitar su tramitación.

ARTÍCULO 65.

Las enmiendas al proyecto que supongan aumento de crédito en algún concepto podrán ser admitidas a trámite, si además de cumplir con los requisitos generales contienen una baja de igual cuantía en los correspondientes créditos.

ARTÍCULO 66.

La Comisión Informativa y de Control de Hacienda debatirá e informará en primer lugar las enmiendas a la totalidad que incorporen propuesta de devolución del proyecto, a continuación las que tengan un texto alternativo y en tercer y último lugar las enmiendas parciales admitidas.

El informe favorable de una enmienda parcial habrá de tener en cuenta las posibles afecciones sobre otros apartados o sobre el conjunto del proyecto, a fin de evitar la incoherencia del texto resultante.

En último extremo se someterá a informe de la comisión el texto refundido que resulte de la incorporación de las enmiendas parciales aceptadas, y que constituirá el proyecto que efectivamente se elevará a conocimiento del Pleno.

La Alcaldía, y en su nombre el/la concejal/a delegado/a de Hacienda podrá presentar para su debate en Comisión enmiendas transaccionales a las presentadas por los distintos grupos municipales, que serán tramitadas, informadas y votadas de acuerdo con las reglas establecidas en el art. 21 de este Reglamento.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 30 de 35

ARTÍCULO 67.

El debate de totalidad del proyecto de presupuestos tendrá lugar en sesión ordinaria o extraordinaria. Si la sesión contuviera más de un punto en el orden del día, el expediente de los presupuestos irá en el primer punto después del de aprobación del acta de la sesión anterior.

Comenzará el debate con el examen de las enmiendas devolutivas por el orden en que hayan sido presentadas en el Registro General. De prosperar alguna de ellas se tendrá por concluso el trámite, ordenando la Alcaldía la devolución del texto presupuestario al área de Hacienda.

De no prosperar las enmiendas devolutivas, se debatirán por el mismo orden las de totalidad que contengan un texto alternativo; de prosperar alguna se convertirá en el presupuesto inicialmente aprobado.

En último lugar, de ser necesario, se debatirá y someterá a aprobación de totalidad el proyecto de presupuestos contenido en el dictamen de la Comisión Informativa y de Control de Hacienda, incorporadas en su caso, las enmiendas parciales que hayan prosperado en esa comisión.

ARTÍCULO 68.

La Alcaldía, oído el parecer de la Junta de Portavoces, podrá ordenar los debates y votaciones en la forma que mejor se acomode a la estructura del proyecto, incluso autorizándose tiempos de intervención de los grupos superiores a los previstos con carácter ordinario citados en este Reglamento.

TÍTULO III. DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 69.

1. De conformidad con el art. 69 de la ley 7/85, de 2 de abril, el Ayuntamiento de Mislata facilitará la más amplia información sobre su actividad y la participación de la ciudadanía en la vida del municipio.
2. Las formas, medios y procedimientos de información, consulta y participación previstas en este Reglamento se aplicarán a los vecinos y vecinas de Mislata y a las Entidades cuyo domicilio social radique en el propio municipio.
3. Son vecinos del municipio de Mislata, conforme al art.15 de la ley 7/85, de 2 de abril, las personas inscritas en el Padrón Municipal.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 11
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 31 de 35

ARTÍCULO 70.

Las formas de participación ciudadana previstas en este Reglamento persiguen las siguientes finalidades:

- Propiciar la más amplia información sobre la actividad del Ayuntamiento de Mislata.
- Promover y facilitar la participación de los/las vecinos/as y entidades en la gestión municipal, sin perjuicio de las facultades de decisión que corresponden a los órganos representativos regulados por la ley.
- Hacer efectivos los derechos de los/las vecinos/as regulados por la ley, especialmente los recogidos en el art.18 de la ley 7/85, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Aproximar la gestión municipal a la ciudadanía, impulsando el movimiento asociativo y el voluntariado social.
- Avanzar en la democracia municipal participativa. A estos efectos se elaborará la Carta de Participación Ciudadana.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos que se explicitan en este artículo, el Ayuntamiento dispondrá los medios adecuados para la supresión de cuantas barreras físicas o de exclusión social impidieren o dificultaren a algún/a vecino/a el ejercicio de estos derechos.

ARTÍCULO 71.

1. El Ayuntamiento informará a la ciudadanía de su gestión, bien a través de sus propios servicios, bien mediante Bandos, edición de publicaciones, folletos, carteles, medios audiovisuales o bien a través de reuniones informativas previamente concertadas con las Entidades y asociaciones.
2. Asimismo el Ayuntamiento de Mislata podrá recoger la opinión de la ciudadanía y Entidades mediante la celebración de reuniones, asambleas, encuestas u otros medios. El/la Alcalde/Alcaldesa y los/las Concejales/as están obligados a atender las peticiones de cita en función de sus disponibilidades.

ARTÍCULO 72.

1. Las sesiones del Pleno son públicas, facilitándose la información a todo el público interesado mediante la exposición del orden del día en los Tablones y Paneles de información municipal, así como en los medios de comunicación de titularidad municipal.
2. Cuando alguna de las asociaciones a que se refiere el art.72 de la ley 7/85, de 2 de abril, desee efectuar una exposición ante el Pleno en relación con algún punto del orden del día en cuya tramitación administrativa hubiera actuado como

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 32 de 35

- interesada, deberá solicitarlo por escrito a la Alcaldía antes de comenzar la sesión, al menos con un día de antelación a la celebración de la misma.
3. Con la autorización de la Alcaldía y a través de un único representante, podrá exponer su parecer durante el tiempo que le señale el Alcalde, que no podrá exceder de cinco minutos, con anterioridad a la lectura, debate y votación de la propuesta incluida en el Orden del día.
 4. El público asistente a las sesiones no podrá intervenir en éstas. No obstante, una vez terminada la sesión del Pleno el Alcalde, previa solicitud, podrá establecer un turno de ruegos y preguntas por el público asistente sobre temas de interés municipal. Corresponde a la Alcaldía autorizar, ordenar y cerrar este turno, sin que pueda plantearse debate por las cuestiones que se puedan suscitar en este turno.

ARTÍCULO 73.

No son públicas las sesiones de la Junta de Gobierno Local y de las comisiones informativas. Sin embargo a las sesiones de estos órganos podrá convocarse a los efectos de escuchar su parecer o recibir su informe en temas concretos de especial relevancia, a los afectados y representantes de entidades o consejos municipales.

ARTÍCULO 74.

Las convocatorias y los órdenes del día de las sesiones del Pleno se trasladarán a los medios de comunicación social de la localidad y se harán públicos en el Tablón de Anuncios de la Entidad.

ARTÍCULO 75.

Existirá en la organización administrativa del Ayuntamiento de Mislata una oficina que canalizará toda la información y publicidad municipal a que se refiere el artículo anterior, así como el resto de información sobre la actividad municipal.

Por otro lado, todos los/as ciudadanos/as de Mislata tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de Mislata y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105.b) de la Constitución Española. La denegación o limitación de este derecho en todo cuanto afecte a la seguridad del estado, la averiguación de los delitos o la intimidad de las personas, deberá ser motivada.

El ejercicio de este derecho se efectuará mediante solicitud escrita que se presentará en el Registro General de la Corporación.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 11
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



ARTÍCULO 76.

En el Ayuntamiento de Mislata existirá un libro-registro de sugerencias, iniciativas, peticiones y quejas, en el que los ciudadanos y vecinos podrán exponer y proponer lo que crean conveniente con referencia a la prestación de los servicios municipales.

El Registro mencionado en el apartado anterior se constituirá en el Registro General de la Corporación y su custodia corresponderá a la Secretaría General del Ayuntamiento de Mislata.

ARTÍCULO 77.

1. El ejercicio del derecho de petición se efectuará con el alcance previsto en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.
2. En este sentido, todos los ciudadanos/as mayores de edad, o menores a través de sus representantes legales, así como las personas jurídicas, además de dirigirse ante los órganos del Ayuntamiento de Mislata en defensa de sus derechos e intereses legítimos, tienen el derecho de elevar ante el Ayuntamiento peticiones en solicitud de actos o decisiones en materia de competencia municipal, así como formular preguntas en los términos previstos en este Reglamento.
3. El escrito en el que se formule la petición se sustanciará por escrito, por cualquier medio, incluido el electrónico, e incluirá el nombre, identificación, nacionalidad, lugar y medio para notificaciones, objeto la petición y destinatario. Las peticiones colectivas irán firmadas por todos. Los peticionarios podrán exigir la confidencialidad de sus datos.
4. Las peticiones que se refieran a la mejora de la estructura, funcionamiento y personal de los servicios municipales, así como los que se refieran a la prestación de los servicios municipales, deberán contestarse en el plazo de tres meses.

ARTÍCULO 78.

1. En la medida en que lo permitan los recursos presupuestados, el Ayuntamiento podrá subvencionar económicamente a las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, tanto por lo que se refiere a sus gastos generales como a las actividades que realicen.
2. En tal caso, el presupuesto incluirá una partida destinada a tal fin, y en sus bases de ejecución se establecerán los criterios de distribución de la misma que, en todo caso, contemplarán su representatividad, el grado de interés o utilidad ciudadana de sus fines, su capacidad económica autónoma, y las ayudas que reciban de otras Entidades públicas o privadas, todo ello de conformidad con lo



SECRETARIA GENERAL

Página 34 de 35

establecido en la normativa reguladora de las Haciendas Locales y la normativa presupuestaria que resulte de aplicación.

ARTÍCULO 79.

En relación a las ayudas municipales se estará a lo dispuesto específicamente en la normativa presupuestaria, de Haciendas Locales y en lo establecido en las Bases de Ejecución del Presupuesto.

ARTÍCULO 80.

En todo caso, las asociaciones ciudadanas deberán, al finalizar el ejercicio presupuestario, en el supuesto de haber recibido la ayuda, justificar el destino de las cantidades en relación con la memoria de actividades presentada en el momento de la solicitud. El incumplimiento de este requisito impedirá a la asociación infractora solicitar ayudas de cualquier clase al Ayuntamiento en el ejercicio presupuestario siguiente, además de tener que devolver las cantidades recibidas y el interés de demora desde el momento del pago de la subvención.

ARTÍCULO 81.

1. Las asociaciones ciudadanas inscritas en el Registro Oficial de Asociaciones podrán acceder al uso de medios públicos municipales, especialmente locales y medios de comunicación, con las limitaciones que imponga la coincidencia del uso por parte de varias de ellas o por el propio Ayuntamiento.
2. El uso de medios públicos municipales deberá ser solicitado por escrito al Ayuntamiento, con la antelación que en su caso se establezca por los servicios correspondientes.

CAPÍTULO II. DE LOS CONSEJOS SECTORIALES.

ARTÍCULO 82.

El Pleno del Ayuntamiento de Mislata podrá acordar el establecimiento de Consejos Sectoriales por cada uno de los sectores o áreas de la actividad municipal, cuya finalidad será la de canalizar la participación de los ciudadanos y de sus asociaciones en los asuntos municipales.

Los Consejos Sectoriales desarrollarán exclusivamente funciones de informe y, en su caso, propuesta en relación con las iniciativas municipales relativas al sector de actividad al que corresponda el Consejo.

AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 11
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES



SECRETARIA GENERAL

Página 35 de 35

Todos los Consejos Sectoriales se ratificarán o renovarán, en su caso, tras la celebración de elecciones locales, en un plazo máximo de seis meses desde la elección del/de la Alcalde/Alcaldesa.

ARTÍCULO 83.

1. La composición, organización y ámbito de actuación de los Consejos Sectoriales serán establecidos en el correspondiente Reglamento Regulador de cada Consejo. Éstos formarán parte integrante del Reglamento Orgánico Municipal.
2. En todo caso cada Consejo estará presidido por el/la Alcalde/Alcaldesa o concejal/a en quien delegue, que actuará de enlace entre el Ayuntamiento y el Consejo.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. La Alcaldía presentará al Pleno para su debate y aprobación la Carta de Participación Ciudadana en un plazo de doce meses desde la aprobación definitiva del presente reglamento, en la que se concretarán todos los aspectos relacionados con el Título III del mismo.

Segunda. En todos los trámites administrativos en los que se requiera la intervención de los/las ciudadanos/as, se posibilitará ésta por medios telemáticos, adaptando para ello la página web municipal. En concreto, el Ayuntamiento facilitará la presentación electrónica de solicitudes, declaraciones y alegaciones, mediante la utilización, en su caso, de certificados oficiales que permitan identificar al usuario.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

Formarán parte del presente Reglamento Orgánico y no perderán su vigencia por su aprobación los Reglamentos que regulen los Consejos Sectoriales existentes dentro de la organización del Ayuntamiento de Mislata, excepto en lo que se opongan a este Reglamento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Queda derogado el anterior Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Mislata, aprobado en sesión de 27 de junio de 1995 y modificado en sesión de 29 de julio de 1999.

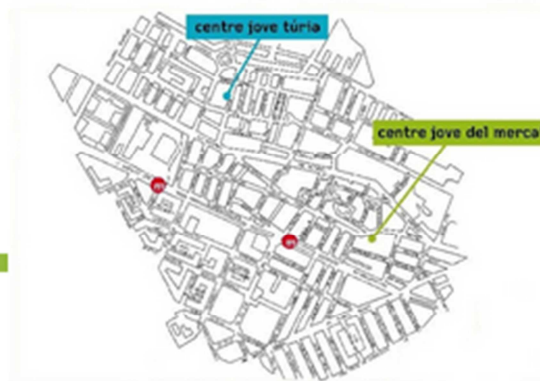
AJUNTAMENT DE MISLATA
PLAÇA CONSTITUCIÓ, 8
46120 MISLATA (VALÈNCIA)
TEL: 963 99 11 00
FAX: 963 99 11 30
WWW.MISLATA.ES

ANEXO 2: TRÍPTICO PROPUESTA CARTA DE SERVICIOS

Los Centros Juveniles son espacios públicos creados por el Ayuntamiento para promover el desarrollo personal de los y las jóvenes, fomentar la convivencia e incrementar su participación social.

Se trata de mejorar la calidad de vida y el bienestar de la gente joven mediante una amplia oferta de actividades, servicios, formación, información y recursos.

*www.mislatajove.org
info@mislatajove.org*



Información de Contacto
Centro Juvenil "El Mercat"
C/ Mayor, 36
96 399 03 40

Centro Juvenil "Turia"
C/ Turia, 13 Bajo
96 383 71 41

**Carta de
Servicios**



1

Servicios que se prestan

- Servicio de Información Juvenil
- Asesoramiento para asociaciones y grupos juveniles
- Formación: talleres y cursos.
- Viajes
- Campamentos y Escuelas de verano
- Tramitación de carnets
- Acceso a gratuito a Internet
- Sala de Estudio
- Hemeroteca
- Exposiciones

2

Compromisos de Calidad

- Cumplir los plazos establecidos.
- Establecer los canales para facilitar la solicitud de los servicios y la comunicación de la prestación de los mismos por parte del centro.

3

Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta este centro.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 20 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora serán difundidas periódicamente.

4

Sistemas de Colaboración de los Usuarios en la Mejora de los Servicios

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción y opinión.
- De forma presencial
- Por Internet



cjm!

5

Derechos del Usuario

- Recibir información sobre el Centro, sus servicios y los recursos que ofrece.
- Obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Disponer de los recursos e instalaciones del Centro Juvenil en los horarios establecidos.
- Ser tratados sin ningún tipo de discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos.

Propuesta Carta de Servicios

Fuente: Elaboración y diseño propios.

ANEXO 3. FORMULARIO SOLICITUD RECURSOS CENTRO JUVENIL



Sol·licitud per a utilitzar els espais dels Centres Joves de Mislata

Env/Na (nom i cognoms) [] amb Document d'Identitat []

Domiciliat a [] del municipi de []

amb telèfon [] i correu electrònic []

en nom de l'entitat []

EXPOSA que (justificació de la petició)

Espais i recursos

SOL·LICITA utilitzar (marcar els recursos que se sol·liciten)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sala polivalent Centre Jove Túria | <input type="checkbox"/> Sala de reunions Centre Jove Túria (per a 20 persones) |
| <input type="checkbox"/> Aula del Centre Jove Túria | <input type="checkbox"/> Sala polivalent multispaís Centre Jove del Mercat (per a 50 persones) |
| <input type="checkbox"/> Aula – Espai verd (per a 20 persones) | <input type="checkbox"/> Sala polivalent Espai Obert Centre Jove del Mercat (per a 80 persones) |
| <input type="checkbox"/> Aula – Espai taronja (per a 20 persones) | <input type="checkbox"/> Aula amb espills (per a 20 persones) |
| <input type="checkbox"/> Altres espais Centre Jove del Mercat | |

Indica l'equipament o recursos que demaneu per a desenvolupar l'activitat (taules, cadires, altres equipament, etc) i si es van a usar al centre o fora d'ell:

Les instàncies se sol·licitaran, almenys, amb una setmana d'antelació a la data de l'activitat. Per a agilitzar la resolució de la sol·licitud es comunicarà per telèfon o per correu electrònic l'acceptació o denegació de l'espai o recurs sol·licitat.

La utilització dels recursos sol·licitats serà

des de [] a les [] fins a fins a [] a les []

Signa la present sol·licitud, en [] a [] de [] de 201 []

(És imprescindible la signatura d'aquest document per a tramitar la sol·licitud)



Persones autoritzades per a usar recursos, espais i claus

La/les persona/es autoritzada/es de la utilització dels recursos sol·licitats seran:

En/Na amb Document d'Identitat
amb telèfon i correu electrònic

En/Na amb Document d'Identitat
amb telèfon i correu electrònic

En el cas de l'autorització de l'ús de les claus dels Centres Joves les persones autoritzades les poden arregar en el mateix Centre Jove fins al dia anterior a la data sol·licitada i hauran de tornar-les el primer dia hàbil després de la data d'ús en el mateix Centre Jove on les haguera recollit.

Les persones autoritzades es fan responsables del correcte ús dels espais i recursos prestats, la seua conservació i devolució en condicions òptimes.

(A complimentar per l'Administració)

Mislata, n de de 201

Vist-i-pleu

Antonio Arenas Almener

Regidor de Joventut de l'Ajuntament de Mislata

«Segons la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, li informem que l'Ajuntament incorporarà les seues dades a un fitxer, que s'utilitzarà per a les finalitats d'esta sol·licitud i no se cedirà a cap tercer, excepte per obligacions legals i a altres Administracions Públiques destinatàries del tractament. Addicionalment, autoritzo l'Ajuntament a comprovar i completar les dades necessàries per a esta sol·licitud segons els nostres propis arxius. Per a exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició s'haurà de dirigir per escrit a l'Ajuntament, plaça de la Constitució, 8 - 46900 Mislata (València), i haureu d'adjuntar una fotocòpia del seu Document Nacional d'Identitat o equivalent.»

