



## **GM SOCIALISTA LAS ROZAS**

# **MOCIÓN DEL GRUPO MUNICIPAL SOCIALISTA DE LAS ROZAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE DEPORTES**

08 de mayo de 2025

*El Grupo Municipal Socialista en el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid al amparo de lo previsto en el Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas (ROGAR) publicado el BOCM Nº 7 de 9 de enero de 2025 y según se recoge en su artículo 72, desea someter a la consideración del Pleno la siguiente moción:*

---

## MOCIÓN DEL GRUPO MUNICIPAL SOCIALISTA DE LAS ROZAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE DEPORTES

---

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### UN PROPUESTA QUE NACE DE UNA HOJA DE RUTA DEL PSOE PARA LAS ROZAS

El Partido Socialista de Las Rozas, y su representación en este ayuntamiento mediante los miembros del grupo municipal socialista, presentó un programa político a las elecciones cuya principal premisa era el aseguramiento de la prestación de los servicios públicos dada la senda de recortes tanto por dejar de prestar algún servicio público, como devaluar y/o privatizar los existentes.

También en el debate sobre el estado del municipio que llevamos a cabo el pasado 3 de septiembre de 2024, este grupo municipal presentó 4 propuestas para la mejora de nuestra ciudad la segunda de las cuales se centraba en **la modernización, restitución y reforma en la gestión de los servicios públicos** en la que propusimos:

1. El primero de ellos era recuperar la prestación de los servicios recortados en estos dos últimos años y el de aumentar las prestaciones y redefinición de los criterios para poder percibir determinadas ayudas.
2. La segunda de ellas, parar la privatización en el área de deportes los deportes y por lo tanto parar la privatización de las instalaciones y servicios deportivos de la Marazuela. Un Polideportivo el de La Marazuela en el que se van a regalar millones de euros de inversión del dinero de todos los roceños y del que hemos conocido un nuevo sobrecoste.
3. Y dentro de este punto, teníamos otra propuesta en relación con los servicios públicos que era el establecimiento de un Plan de mejora de calidad en la gestión y prestación de los servicios públicos mediante la puesta en marcha de una dirección de calidad que evaluase, por un lado, las políticas públicas que se ejecutan en Las Rozas, y por otro lado la correcta prestación de los servicios.

Ya propuso este grupo municipal el que se pusiera en marcha una plataforma precisamente para hacer el seguimiento de los servicios públicos y de las ayudas sociales, y esto es más necesario

que nunca principalmente en la terriblemente mal gestionada concejalía de servicios sociales como son ya concededores todos los vecinos de Las Rozas.

Propuesta que, aunque fue apoyada por el Partido Popular, no estableció ninguna partida económica en el presupuesto para llevarla a cabo y voto en contra de las enmiendas que este grupo político hizo al presupuesto para poder llevarla a cabo.

## **EL SOPORTE LEGAL DE LA CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y OTRAS INICIATIVAS**

Esta iniciativa no sale únicamente de una propuesta del PSOE de Las Rozas sino que consideramos que la calidad en la prestación de servicios públicos no es simplemente una aspiración deseable, sino una obligación establecida por el marco normativo español.

La Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, consagra el concepto de servicio a los ciudadanos como principio básico, estableciendo que "el funcionamiento de la maquinaria administrativa estatal debe adecuarse a la gestión por objetivos **y a la calidad como forma ordinaria de prestación de los servicios públicos**".

Centrándonos en la calidad, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Este real decreto configura un sistema integral de calidad estructurado en seis programas fundamentales:

1. Análisis de la demanda y evaluación de satisfacción de usuarios
2. Cartas de Servicios
3. Quejas y sugerencias
4. Evaluación de la calidad de las organizaciones
5. Reconocimiento a la excelencia
6. Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos

Las nuevas tendencias en gestión pública, especialmente en estrategia de servicio, tratan de abrir la administración a una dimensión más social, mediante la incorporación de enfoques colaborativos y participativos que bien pudieran ser considerados también como base para el desarrollo de unas políticas de calidad avanzadas en Las Rozas acogiéndonos desde el ayuntamiento al marco que este real Decreto aplica para la AGE.

## **EL ÁREA DE DEPORTES COMO PROPUESTA INICIAL PARA DESARROLLAR UNA POLÍTICA DE CALIDAD**

Si bien en el área de deportes de Las Rozas se pueden estar dando algunos de los puntos, hay información recogida en la carta de servicios que o es incompleta o no se presta como venía prestándose como es el caso del servicio médico de urgencias o los reconocimientos médicos que se ofrecen de manera mucho más limitada tras el recorte sustancial de este servicio.

A esto sumarle la situación actual de los servicios deportivos municipales de Las Rozas presenta deficiencias significativas que afectan directamente a la calidad del servicio que está prestando a nuestros vecinos:

1. Deterioro evidente en el mantenimiento de polideportivos y otras instalaciones deportivas.
2. Deficiencias en el estado del césped de los campos de fútbol
3. Problemas en instalaciones específicas como las de baloncesto del recinto ferial que han estado meses desmanteladas
4. Insuficiente limpieza de instalaciones tras los recortes del servicio
5. Reducción del personal médico para reconocimientos deportivos
6. Incremento de tarifas y precios públicos para tapar el agujero en gestión de De la Uz
7. Imposición de nuevos cobros a clubes y usuarios por uso de instalaciones y arbitrajes
8. Retraso en la finalización del pabellón de la Marazuela y privatización de parte de los servicios de deportes en esas instalaciones.

Estos recortes coinciden con las quejas y reclamaciones en el área de deportes, como se ha podido constatar en la comisión de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento.

En el ámbito deportivo municipal, garantizar instalaciones adecuadas, servicios eficientes y una atención satisfactoria constituye no solo una obligación administrativa, sino un compromiso esencial con el bienestar y la salud pública más aún por el alto volumen de usuarios del área de deportes.

Se ha propuesto la puesta en marcha de estas políticas de calidad en el área de deportes, pero la moción abarcaría a todos los servicios municipales pudiendo usarse el área de deportes como primera fase o proyecto piloto.

*Por lo tanto, la presente propuesta aborda la necesidad de implementar un sistema integral de calidad en los servicios deportivos del Ayuntamiento de Las Rozas, y es por ello que el Grupo Municipal Socialista en el Ayuntamiento de Las Rozas presenta y propone para su aprobación por el Pleno Corporativo los siguientes*

## ACUERDOS

**PRIMERO.** Dentro de la palanca **Análisis de la demanda y satisfacción ciudadana**: Establecer un sistema periódico de encuestas y estudios que permitan conocer la percepción ciudadana sobre los servicios deportivos, identificando áreas de mejora y expectativas de los usuarios.

**SEGUNDO.** Revisar los **indicadores específicos de calidad deportiva** que parcialmente recogen la carta de servicios de deportes recogiendo KPIs adicionales como pueden ser los de satisfacción de usuarios o un mayor detalle del coste por instalación y sobre todo actualizar los existentes en dicha carta.

**TERCERO.** Aprovechar esta iniciativa piloto de calidad en el área de deportes para establecer un **sistema de evaluación asociado al funcionamiento de la comisión de sugerencias y reclamaciones** que contemple al menos los siguientes puntos:

- a. **Mejora en los Plazos de respuesta:** Se propone reducir los actuales plazos máximos de respuesta a sugerencias y reclamaciones de los vecinos, comprometiéndose a dar información en tiempo real sobre el estado de tramitación de estas.
- b. **Incorporar un sistema de encuestas tras la resolución de la reclamación** con el fin de conocer si se ha resuelto de la manera esperada para el usuario afectado

incorporando cuestiones tanto cuantitativas (tiempos, grado de satisfacción con la resolución, ...) como cualitativas (¿Cómo se podría haber hecho mejor? ,...) que permitan mejorar la prestación de dichos servicios públicos y evitar nuevas reclamaciones

- c. **Creación de Planes de Mejora:** Implementar un sistema de seguimiento de las reclamaciones que permita identificar áreas recurrentes de conflicto o insatisfacción, facilitando la priorización de intervenciones estructurales y pudiendo hacer en la comisión de sugerencias y reclamaciones un seguimiento de la ejecución de los planes de mejora que se vayan definiendo.

En Las Rozas de Madrid, a 8 de mayo de 2025

Ángel Álvarez Recio  
Portavoz Grupo Municipal Socialista  
Ayuntamiento Las Rozas de Madrid