

# Programa de Ludoteca de la Ciudad Autónoma de Melilla

## Cartas de Servicios



### 1. Presentación

Desde la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a menores, entre los que se encuentra el Programa de Ludoteca.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Programa de Ludoteca, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

### 2. Datos de Carácter General y Normativa

#### Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública la competencia en la materia de Ludotecas.

La gestión y ejecución de la misma corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

## **Unidad Responsable**

La Dirección General de Servicios Sociales.

## **3. Definición- Misión.**

La Ludoteca es un Centro o servicio socio-educativo cuyo objetivo es garantizar a los niños/as la satisfacción de su necesidad de juego y el ejercicio de su derecho al mismo ofreciendo la posibilidad de compartirlo. La Ludoteca podrá, además, prestar servicios de orientación, de asesoramiento sobre el juego y el juguete, u otras actividades de animación sociocultural y educativa a través del Refuerzo Educativo.

## **4. Normativa Reguladora**

### **Normativa General**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, modificado por las Leyes 39/1988, 10/1993, 42/1994 y 4/1996 y por el Real Decreto Legislativo 2/1994.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno publicado en el BOME Extraordinario número 54, de 31 de julio de 2023, relativo a la Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla

### **Normativa Específica**

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).
- Convenio de colaboración con la Entidad Colaboradora, mediante el que se regula el Programa de Ludoteca, que debe ser objeto de publicación en BOME.

## 5. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 6. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública [consejeriabienestarsocial@melilla.es](mailto:consejeriabienestarsocial@melilla.es) y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

### Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán poner Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

## 7. Disponibilidad y accesibilidad al Programa de Ludoteca

- Ludoteca Cañada.  
*DIRECCIÓN: C/ Perseo, s/n.*  
*Teléfono: 678 224 237.*
- Ludoteca Pinares,  
*DIRECCIÓN: Urbanización los Pinares.*

*Teléfono: 663 990 709.*  
*- Ludoteca Patio Sevilla.*

DIRECCIÓN: C/ Tadino de Martinengo, 16.

*Teléfono: 952 686 706*

- HORARIO:

*De Lunes a Viernes de 16.00h a 20.00h, y de 9.00h a 13.00h en periodo estival.*

Programa de Educación y Familia 9.30 a 13.30 horas.

## 8. Servicios Prestados

Entre los servicios que ofrece la Ludoteca se encuentran:

- *Ofrecer a un grupo de menores, con unos requisitos específicos, un espacio donde poder disfrutar y aprender de su ocio y tiempo libre.*
- *Favorecer el desarrollo cognitivo, psicomotor, afectivo-social y de la personalidad e los niños y niñas a través del juego, los juguetes y las actividades lúdicas adecuadas a cada edad.*
- *Proporcionar a los niños y niñas un espacio especializado en el juego y los juguetes.*
- *Realizar actividades que favorezcan un uso lúdico, divertido y creativo del tiempo de ocio, velando para que los niños puedan sentirse interesados y acogidos en sus necesidades lúdicas.*
- *Recuperar los juegos tradicionales.*
- *Facilitar la integración de menores.*
- *Mejorar el rendimiento académico, mejorando la comprensión y expresión oral y escrita y fomentando el gusto por la lectura, al mismo tiempo que se incrementa su vocabulario.*

## 9. Modalidad de prestación del Servicio

El Servicio de Ludoteca se presta de manera presencial, es decir, el usuario/a debe presentarse en las diferentes localizaciones para disfrutar del servicio.

## 10. Compromisos

### Genéricos:

**Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

**Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

**Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

**Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

**Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

**Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos

1. Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4 sobre 5.
2. Que el nivel medio de atención a hijos será igual o superior a 4 sobre 5.
3. Que dispondrá de un programa para padres en Ludotecas (Educación y Familia).
4. Que al menos se dispondrá de 3 Ludotecas
5. Que al menos se contará con 1 aula de informática
6. Que el 50 % de los menores que asisten a la Ludoteca mejorarán en su rendimiento escolar.

### 11.Indicadores

1. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del Servicio.
2. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la atención a hijos recibida por los educadores.
3. Programa de Educación y Familia, establecido en el convenio regulador del Programa suscrito con la Entidad Colaboradora.
4. Nº Ludotecas.
5. Nº de aulas de informática.
6. Registro de calificación escolar trimestral de los/as menores y porcentaje de menores que mejoran en su rendimiento escolar.

### 12.Datos complementarios

#### Horarios y lugares de atención al público

- *Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.*  
C/ Carlos Ramírez de Arellano nº 10.  
HORARIO: De 9:00 a 13:00  
*Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.*
- *Oficina de información y atención al ciudadano:*  
Dirección: C/ Pablo Vallescá nº 1  
HORARIO:
  - a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.
  - b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

- *Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:*
  - Oficina próxima del barrio de la Victoria.  
Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.
  - Oficina próxima del barrio del Real.  
C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.
  - Oficina próxima Las Palmeras.  
Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1;  
Urbanización “Las Palmeras”.
  - Oficina próxima Industrial.  
C/ Marqués de los Vélez, 25.

**HORARIO:**

- a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.
- *Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.*
- *Teléfono de información y atención al ciudadano 010:*
  - a. De lunes a viernes de 08:00 a 18:00.
  - b. Sábados de 10:00 a 14:00.Los festivos no se prestará el servicio.

**Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**

**[www.melilla.es](http://www.melilla.es)**

**Unidad Responsable del Servicio**

*Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública*

*C/ C. Ramírez de Arellano, 10, 3ª Planta*

*Teléfono: 952699301*

*Fax: 952699302*

*Correo electrónico: [Consejeriabienestarsocial@melilla.es](mailto:Consejeriabienestarsocial@melilla.es)*