

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN GLOBAL DE  
LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LAS CARTAS  
DE SERVICIOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2013**



**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL EJERCICIO 2013**

Al objeto de justificación del cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME número 4.734, de 30 de julio de 2010), apartado primero: *“La Consejería que tenga atribuida la competencia en calidad de los servicios presentará anualmente, dentro del primer trimestre del año siguiente, una evaluación global de los compromisos de calidad incluidos en las Cartas de Servicios, de la calidad del conjunto de los servicios a partir de datos obtenidos, de planes de mejora, de las autoevaluaciones y del Sistema de Quejas y Sugerencias, al Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla”*, se procede por la Dirección General de Administraciones Públicas a elevar el siguiente

**INFORME**

**1. INTRODUCCIÓN.**

La calidad en la gestión de los servicios públicos es una realidad gracias a las actuaciones realizadas ya desde el I Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2004- 2007), actuaciones que se consolidaron y mejoraron durante el II Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2008-2011), fundamentados en varios ejes de actuación que reforzaron la idea de la **“CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”**, con la puesta en marcha de diversas medidas y proyectos.

En este sentido, la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha emprendido un conjunto de iniciativas encaminadas a implantar un nuevo modelo de organización más receptiva, transparente e innovadora que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, así como la estandarización de la eficacia y eficiencia como premisas de la gestión administrativa, orientada permanentemente a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Este reto ha obligado a la organización a introducir cambios en la cultura de la gestión pública y más concretamente, a analizar, medir y revisar de manera continua los servicios prestados.

La Ciudad Autónoma de Melilla, teniendo como referente de toda su gestión al ciudadano y en consonancia con la política de calidad implantada con los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Administración y su compromiso con la gestión de calidad de los servicios públicos, aprobó el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios con la finalidad de regular los compromisos de calidad con los ciudadanos, para conseguir una Administración más ágil, transparente y eficiente en su gestión.

Así, con fecha 3 de junio de 2010, la Asamblea de la Ciudad de Melilla procedió a la aprobación del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios en la Administración de la Ciudad Autónoma (BOME 4.734, de 30 de julio de 2010).



De acuerdo con el artículo 1 del Reglamento de referencia, las Cartas de Servicios tienen por objeto regular un Sistema mediante el cual esta Administración difundirá a los ciudadanos los compromisos de calidad referidos a los servicios que presta, estableciéndose además el marco en el que se va a desarrollar la evaluación y mejora de los mismos, acorde con el principio de servicio a los ciudadanos.

En virtud de dicha norma se procedió a la implantación de Cartas de Servicios en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, enmarcado dentro de una estrategia global de establecimiento de un modelo de gestión integral de calidad. Así, con fecha 10 de septiembre de 2010, el Consejo de Gobierno aprobó el “*Plan de Implantación de Cartas de Servicios en la Administración en la Ciudad Autónoma de Melilla*” y con fecha 22 de octubre de 2010, el “*Plan Priorización de Implantación de Cartas de Servicios en la Ciudad Autónoma de Melilla*” (BOME nº 4765, de 16 de noviembre de 2010).

Teniendo en cuenta la necesaria adaptación de los distintos servicios a la estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad, conforme al Decreto de atribución de competencias a las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla de 26 de agosto de 2011 (BOME Extraordinario núm. 20, de 26 de agosto de 2011), el Consejo de Gobierno aprobó, con fecha 12 de Septiembre de 2011, la modificación de adscripción de las Cartas de Servicios afectadas a la nueva estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad, la moratoria para la finalización del Plan de Implantación de Cartas de Servicios y la suspensión de la Carta de Servicios “Granja Escuela Gloria Fuertes”.

Con la aprobación del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), documento de referencia en materia de innovación, calidad, transparencia y mejora de los Servicios Públicos de nuestra Ciudad y conforme al 2º Eje: “**Calidad total de los Servicios**”, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la ampliación y actualización constante de las Cartas de Servicios, constituyendo un sistema de transparencia de seguimiento del cumplimiento de los compromisos plasmados en ellas.

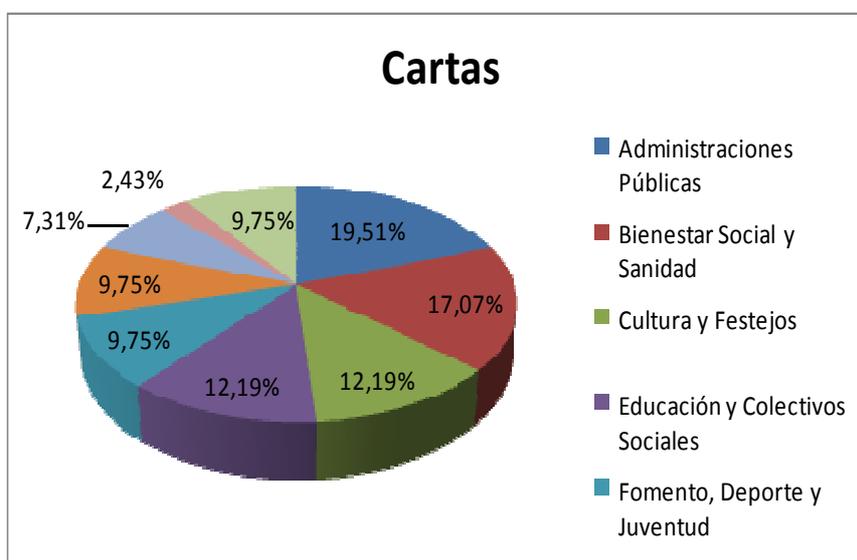
En este sentido, se implantaron durante el año 2013 la Carta de Servicios “Granja Escuela Gloria Fuertes” y la Carta de Servicios “Centro de la Mujer”, estando en proyecto varias propuestas de diversas áreas de la administración de la Ciudad Autónoma de Melilla para la implantación de Cartas de Servicios, que se detalla en el apartado siguiente.

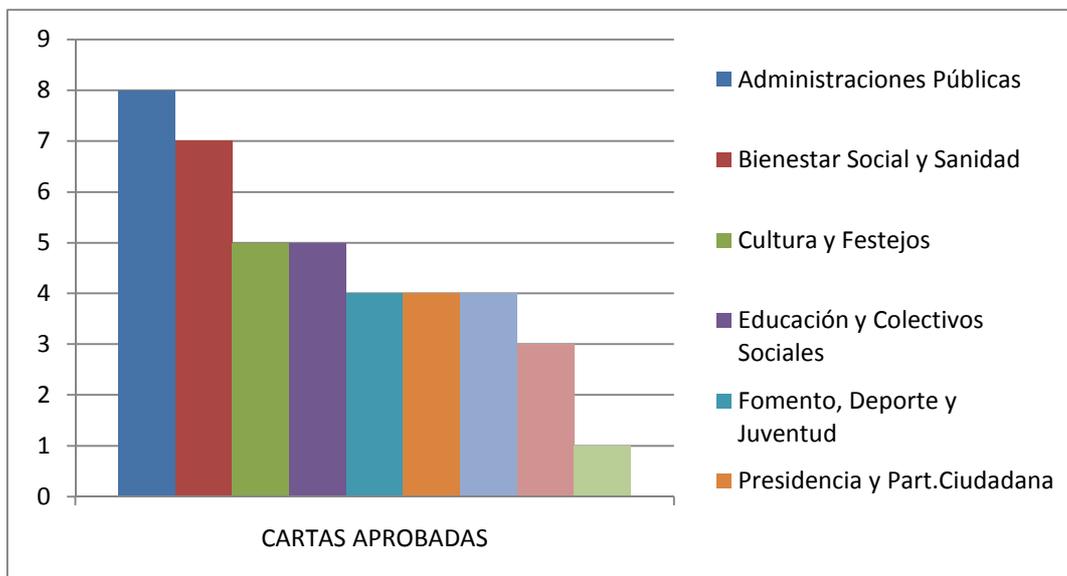


## 2. DATOS GENERALES DE IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.

### 2.1. Cartas por Consejerías.

CONSEJERÍA	CARTAS APROBADAS	%
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	8	19,51
BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD	7	17,07
CULTURA Y FESTEJOS	5	12,19
EDUCACIÓN Y C. SOCIALES	5	12,19
FOMENTO, DEPORTE Y JUVENTUD	4	9,75
PRESIDENCIA Y PART. CIUDADANA	4	9,75
SEGURIDAD CIUDADANA	3	7,31
ECONOMÍA Y HACIENDA	1	2,43
MEDIO AMBIENTE	4	9,75
<b>TOTAL CARTAS:</b>	<b>41</b>	<b>100</b>





## 2.2. Cronograma.

- El cronograma de actuación de implantación de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla es el siguiente:

CARTAS DE SERVICIOS	APROBACIÓN EN CONSEJO DE GOBIERNO	PUBLICACIÓN EN BOME
1. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	10-dic-10	03-ene-11
2. TELÉFONO 010 (INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, SERVICIO DE AYUDA EN LÍNEA).	10-dic-10	03-ene-11
3. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	10-dic-10	03-ene-11
4. REGISTRO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	10-dic-10	03-ene-11
5. TABLÓN DE EDICTOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	10-dic-10	03-ene-11
6. CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES	18-mar-11	28-jun-11
7. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	18-mar-11	28-abr-11



8. CENTRO DE DÍA SAN FRANCISCO - COMEDOR SAN FRANCISCO	18-mar-11	28-abr-11
9. LUDOTECAS	18-mar-11	28-abr-11
10. TELEASISTENCIA	18-mar-11	28-abr-11
11. BIBLIOTECA PÚBLICA	18-mar-11	28-abr-11
12. INFORMACIÓN JUVENIL	06-may-11	06-jun-11
13. FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	30-sep-11	28-oct-11
14. GESTIÓN AYUDAS UNIVERSITARIAS CAM	30-sep-11	28-oct-11
15. PAREJAS DE HECHO	16-may-11	06-jun-11
16. SERVICIO DE PUBLICACIÓN BOME	16-may-11	06-jun-11
17. ÁREA DEL MAYOR	06-may-11	06-jun-11
18. ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	06-may-11	06-jun-11
19. FERIA	16-may-11	6-jun-11
20. ACTOS DE RAMADÁN	16-may-11	6-jun-11
21. SERVICIO DE EMERGENCIA 112	30-sep-11	28-oct-11
22. ESCUELA ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	30-sep-11	28-oct-11
23. OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	30-sep-11	28-oct-11
24. CASAD	30-sep-11	28-oct-11
25. ESCUELAS INFANTILES	28-oct-11	25-nov-11
26. ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO	28-oct-11	25-nov-11
27. MERCADOS	28-oct-11	25-nov-11
28. PARQUE DE OCIO Y DEPORTES "EL FUERTE DE ROSTROGORDO"	28-oct-11	25-nov-11



29. CONTROL DE TRÁFICO Y COMUNICACIONES	7-feb-12	18-may-12
30. POLICÍA LOCAL	20-ene-12	7-feb-12
31. AULAS CULTURALES PARA MAYORES	20-ene-12	7-feb-12
32. ACTIVIDADES NÁUTICAS Y EVENTOS DEPORTIVOS	2-abr-12	13-abr-12
33. KURSAAL	16-mar-12	13-abr-12
34. CONTROL INCIDENCIAS VÍAS PÚBLICAS (MEDIO AMBIENTE)	9-mar-12	23-mar-12
35. GESTIÓN DE PLAYAS	9-mar-12	23-mar-12
36. INSTALACIONES DEPORTIVAS PABELLÓN JAVIER IMBRODA	7-may-12	18-may-12
37. MUSEOS	02-abr-12	13-abr-12
38. GESTIÓN DE AGUAS	1-jun-12	12-jun-12
39. PARQUES Y JARDINES	1-jun-12	12-jun-12
40. GRANJA ESCUELA GLORIA FUERTES	11-oct-13	25-oct-13
41. CENTRO DE LA MUJER	16-dic-13	24-dic-13

### **2.3. Cartas pendientes de aprobar**

1. Gestión Urbanística- Licencias
2. Atención al Contribuyente
3. Limpieza Viaria
4. Control de Incidencias y estado vías públicas, bacheo y otros (Fomento).

### **2.4. Propuesta en estudio de Cartas Servicios**

1. Agentes de Desarrollo Local.



### 3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

#### 3.1. Compromisos e Indicadores Cartas de Servicios.

De la revisión y comprobación del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en las Cartas de Servicios aprobadas en Consejo de Gobierno conforme al cronograma de referencia, se realiza el siguiente estudio por áreas, siendo los compromisos genéricos para todas ellas los siguientes:

#### ❖ 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.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

❖ **Compromisos específicos:**

➤ **CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:**

- Registro de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Teléfono 010.
- Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de melilla.
- Libro de Quejas y Sugerencias.
- Formación de los empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Centro de Atención y servicios administrativos domiciliarios (CASAD).
- Acceso al Empleo Público.



LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2012 <sup>1</sup>	Compromiso	Valor 2013 <sup>2</sup>	Desviación
1	REGISTRO	PLAZO REGISTRO ENTRADA	Nº de quejas presentadas sobre el plazo de presentación y verificación de la misma. Informe mensual informatizado de registros diarios que podrá verificarse a través del sistema informático	0 Quejas	Registrar las entradas de documentos el mismo día de su presentación.	0 Quejas	CUMPLIDO
2	REGISTRO	PLAZO DE REMISIÓN	Informes diarios de remisión de documentos de la oficina de información y atención al ciudadano y registro general	SE REMITEN LA DOCUMENTACIÓN AL SIGUIENTE DÍA HABIL	Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias al siguiente día hábil desde de su presentación.	SE REMITEN LA DOCUMENTACIÓN AL SIGUIENTE DÍA HABIL	CUMPLIDO
3	REGISTRO	ACCESIBILIDAD	Nº de registro auxiliares existente en cada Consejería/ nº de Consejerías.	1 registro auxiliar en cada Secr. Técnica (10) 1 registro Presidencia 1 registro Museo 1 registro en Turismo	Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada Consejería, encuadrado en la Secretaría Técnica correspondiente.	Relación Registros Auxiliares (BOME 5035, 18/06/2013)	CUMPLIDO
4	REGISTRO	ACCESIBILIDAD	Nº de registros auxiliares existentes en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	1 registro auxiliar en cada OIAC 1 registro auxiliar en el PIAC	Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	Relación Registros Auxiliares (BOME 5035, 18/06/2013)	CUMPLIDO
5	REGISTRO	PROFESIONALIDAD	Nº de acciones formativas	PLAN DE FORMACIÓN 2012 (BOME 4.904 de 16 marzo 2012): 2 acciones formativas del área	Que se realizará como mínimo 1 Acción formativa	PLAN DE FORMACIÓN 2013 (BOME 4.999 de 12 febrero 2013): 2 acciones formativas del área	CUMPLIDO

<sup>1</sup> Para indicadores de **satisfacción de calidad**, la valoración se realiza conforme a la escala de likert : de 1 (Muy Mal) a 5 (Muy bien), o extrapolado del 1 al 10.

<sup>2</sup> **Variación del indicador respecto al compromiso asumido.** Si la variación en el valor del indicador es positiva, el cumplimiento está por encima de los niveles comprometidos; si es negativo, no hay cumplimiento del mismo y si no hay desviación del indicador, se constata un cumplimiento general del compromiso.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	010	TIEMPO DE ESPERA	El tiempo medio de espera de atención telefónica.	< 30''	Atender las llamadas en un tiempo medio de espera igual o inferior a 30 segundos	< 30''	CUMPLIDO
2	010	LLAMADAS ATENDIDAS	Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento igual o superior al 90% de todas las llamadas entrantes.	90 %	Responder a las llamadas recibidas en el primer intento en el 90 % de los casos	90%	CUMPLIDO
3	010	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Porcentaje de satisfacción del trato recibido.	91,50 %	Atención amable y cordial en el 90% de las llamadas atendidas	92%	CUMPLIDO
4	010	GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD SERVICIO	Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio.	91,50 %	Prestación de un servicio eficaz, suministrando información correcta y realizando las gestiones solicitadas por el usuario en el 90% de los casos.	92,50%	CUMPLIDO
5	010	INFORMACIÓN AL CIUDADANO	Porcentaje de llamadas informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.	93% en el acto 0,7 % teléfono o correo electrónico	Ofrecer siempre servicios de información sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM en el acto. En caso contrario, se solicitará el teléfono o e-mail para proceder a suministrar la información en un plazo de 48 horas.	93% en el acto 0,7% teléfono o correo electrónico	CUMPLIDO
6	010	FORMACIÓN ESPECIALIZADA	Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática.	30 HORAS ANUALES	El personal del servicio será cualificado y contará con una formación mínima anual de 20 horas.	30 HORAS ANUALES	CUMPLIDO
7	010	DIFUSIÓN	Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM.	5 CAMPAÑAS	Realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspectos de la CAM	3 CAMPAÑAS	CUMPLIDO
1	<b>TABLÓN EDICTOS</b>	TIEMPO	Tiempo que transcurre desde que se recepciona el edicto/anuncio hasta que se publica en el Tablón a través de la comprobación de fecha entre Registro y Aplicación del Tablón.	Se publican en el mismo día de recepción	Que se publiquen en un plazo igual o inferior a 1 día.	Se publican en el mismo día de recepción	CUMPLIDO
2	<b>TABLÓN EDICTOS</b>	EXPOSICIÓN AL PÚBLICO	Plazo de exposición al público	SE PUBLICA DURANTE EL PLAZO ESTABLECIDO LEGALMENTE	Nos comprometemos a que todos los anuncios/ edictos sean publicados durante el plazo que se establezca legalmente.	SE PUBLICA DURANTE EL PLAZO ESTABLECIDO LEGALMENTE	CUMPLIDO
3	<b>TABLÓN EDICTOS</b>	ACCESIBILIDAD	Puntos de acceso a través de Internet establecidos en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	1/ OIAC	Que exista al menos un punto de acceso a través de Internet para acceder al Tablón de anuncios en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	1/OIAC Centro/ Victoria/ Real/Palmeras	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

4	<b>TABLÓN EDICTOS</b>	DISPONIBILIDAD	Página Web	www.melilla.es	Disponibilidad 24 horas	www.melilla.es	CUMPLIDO
1	<b>OIAC</b>	TIEMPO DE ESPERA	Tiempo medio de espera del ciudadano % de ciudadanos atendidos en un tiempo medio de espera igual o inferior a 4 minutos	1:53	El tiempo medio de espera del ciudadano, de acuerdo con el gestor de cola estará por debajo de 4 minutos	2:01	CUMPLIDO +1:59
2	<b>OIAC</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas	4,64	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 4	4,53	CUMPLIDO +0,53
3	<b>OIAC</b>	GRADO SATISFACCIÓN/	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	4,78	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 4	4,61	CUMPLIDO +0,61
4	<b>OIAC</b>	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	PLAN DE FORMACIÓN 2012 (BOME 4.904 de 16 marzo 2012): 2 acciones formativas del área	Mínimo de 1 acción Formativa anual	Plan de Formación FP (BOME 4.909, de 12 febrero 2013) FMAP (BOME 5015, de 9 de abril 2013): 3 acciones formativas del área	CUMPLIDO
5	<b>OIAC</b>	COMUNICACIÓN	Puntos de acceso a información a través de internet en las Oficinas de Información y atención al ciudadano	1/OIAC	Disponer de 1 punto de acceso a información a través de internet en cada OIAC	1/OIAC: Centro/Real/Victoria/ Palmeras	CUMPLIDO
6	<b>OIAC</b>	CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,73	Nivel de calidad igual o superior a 4	4,48	CUMPLIDO +048
7	<b>OIAC</b>	ACCESIBILIDAD	Dotación de oficinas con la infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.	TODAS SON ACCESIBLES	Que sean totalmente accesibles	TODAS SON ACCESIBLES	CUMPLIDO
8	<b>OIAC</b>	ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimiento en lenguaje de signos	2 para todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Que habrá al menos 1 persona con conocimiento en lenguaje de signos para las OIAC	2 para todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	CUMPLIDO
9	<b>OIAC</b>	TRAMITACIONES	% de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas	47,51	Que el porcentaje de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas será igual o superior al 37%	60,87%	CUMPLIDO +23,87



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	LQS	QUEJAS Y SUGERENCIAS	Nº de Libros de Quejas y Sugerencias/Consejerías	1 Libro por Consejería Turismo, Museo, Instituto de las Culturas	Existencia de 1 Libro en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes	1 Libro por Consejería Turismo, Museo, Instituto de las Culturas	CUMPLIDO
2	LQS	QUEJAS Y SUGERENCIAS	% de Quejas/ Sugerencias Tramitadas por año	100% tramitadas: 96,15% Contestadas 3,85 Sin resolver	Tramitación 100% Quejas/Sugerencias Presentadas	100% tramitadas: 96,65% contestadas 3,35% Sin resolver	CUMPLIDO
3	LQS	TIEMPO	Tiempo medio de Respuesta en la Tramitación de Quejas y sugerencias	16,98 DIAS	Recibidas las quejas y sugerencias, se informará al ciudadano, en un plazo no superior a 20 días de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas	19,54 DÍAS	CUMPLIDO +0,46
4	LQS	TIEMPO	Tiempo medio contestación quejas y sugerencias recibidas por web	21,60 HORAS	No superarán las 48 h	13,60 HORAS	CUMPLIDO +34,40
1	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Elaboración anual del Plan de Formación	Plan de Formación FP 2012 (BOME 4.904, de 16 marzo 2012) Plan de Formación FMAP (BOME 4.936, de 6 de julio 2012)	Elaborar anualmente un Plan de Formación para todos los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.	Plan de Formación FP 2013 (BOME 4.909, de 12 febrero 2013) Plan de Formación FMAP (BOME 5015, de 9 de abril 2013)	CUMPLIDO
2	FORMACIÓN	INFORMACIÓN	Fecha de publicación del Plan de Formación	Plan de Formación FP 2012 (BOME 4.904, de 16 marzo 2012) Plan de Formación FMAP (BOME 4.936, de 6 de julio 2012)	Publicar el plan de formación en el BOME	Plan de Formación FP 2013 (BOME 4.909, de 12 febrero 2013) Plan de Formación FMAP (BOME 5015, de 9 de abril 2013)	CUMPLIDO
3	FORMACIÓN	DIFUSIÓN	Medios de difusión	Calendarios, correo electrónico, web formación	Dar conocimiento a todos los empleados públicos del Plan de Formación.	Calendarios, correo electrónico, web formación	CUMPLIDO
4	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Materiales entregados en las acciones formativas del Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega material en todos los cursos presenciales.</li> <li>Subida documentos en la plataforma de internet de los cursos ON-LINE</li> </ul>	Facilitar a todos los alumnos los materiales necesarios para la realización del curso.	Entrega material en todas las acciones formativas presenciales y subida de documentos formación online	CUMPLIDO



5	<b>FORMACIÓN</b>	DISPONIBILIDAD	Nº acciones formativas a través de la internet	33 cursos ONLINE	Se realizarán acciones formativas a través de internet	30 cursos ONLINE	CUMPLIDO
6	<b>FORMACIÓN</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de plazas totales ofertadas	2.185	Se ofertará un mínimo de 1.000 plazas de cursos de formación al año	2.108	CUMPLIDO + 1.108
7	<b>FORMACIÓN</b>	GRADO DE SATISFACCIÓN	Valor medio de calidad en la formación	4,13	Que el valor medio de calidad de la Formación será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,33	CUMPLIDO + 0,58
8	<b>FORMACIÓN</b>	INFORMACIÓN	Nº de correos electrónicos remitidos al mes a los empleados públicos comunicando la oferta formativa durante la ejecución del Plan de formación	21	Emitir, durante la ejecución del Plan de Formación, una circular al mes a los empleados públicos con la oferta formativa a través del correo electrónico corporativo.	7	NO CUMPLIDO
1	<b>CASAD</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	4,5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 3,5 sobre 5	4,25	CUMPLIDO +0,75
2	<b>CASAD</b>	PLAZO ALTA CASAD	Plazo de alta en el programa CASAD	La aplicación informática no está operativa	Que el plazo de alta en el programa será de un día hábil, siempre que se cumpla los requisitos exigidos.	Alta en el programa en el plazo de 1 día hábil	CUMPLIDO
3	<b>CASAD</b>	PLAZO RESPUESTA CASAD	Plazo de respuesta al usuario de alta en el CASAD	La aplicación informática no está operativa	Que el plazo de respuesta al usuario, una vez dado de alta en el CASAD, será igual o inferior a 3 días hábiles.	No ha podido verificarse el plazo de gestión y respuesta por desarrollo mejoras de la aplicación	NO CUMPLIDO
4	<b>CASAD</b>	TRAMITACIÓN	Programa CASAD	Programa CASAD	Que se realizará cualquier trámite administrativo de carácter ordinario de la CAM, exceptuando los expedientes de contratación y aquellos que su especificidad o cualquier otra circunstancia no puedan realizarse.	Programa CASAD	CUMPLIDO
5	<b>CASAD</b>	DISPONIBILIDAD	Medios de alta en el CASAD	Presencial, telemática y telefónica (010)	Que podrá darse de alta en el programa CASAD vía presencial, telemática o telefónica (010)	Presencial, telemática y telefónica (010)	CUMPLIDO
6	<b>CASAD</b>	DISPONIBILIDAD	Usuarios con acceso al programa	Programa CASAD	Universalización del servicio para Mayores de 70 años.	Programa CASAD	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

7	<b>CASAD</b>	ELIMINACIÓN DE LIMITACIONES O BARRERAS	Programa del CASAD	Programa CASAD	Accesibilidad universal a los ciudadanos con discapacidad con grado igual o superior al 33 % y limitación de movilidad.	Programa CASAD	CUMPLIDO
8	<b>CASAD</b>	INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN	Nº de Campañas de difusión CASAD	1 campaña	Anualmente, se realizará 1 campaña de difusión sobre el servicio CASAD.	1 CAMPAÑA POC	CUMPLIDO
9	<b>CASAD</b>	INFORMACIÓN PERSONALIZADA	Asesoramiento personalizado	Existencia de asesoramiento personalizado	Asesoramiento personalizado a los usuarios del CASAD	Existencia de asesoramiento personalizado	CUMPLIDO
1	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	PUBLICIDAD	Porcentaje de convocatorias de procesos selectivos publicadas en BOME y web	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	Publicidad de las convocatorias a través del BOME y de la página web de la Ciudad Autónoma.	100% BOME y web 4 publicaciones/ 4 convocatorias	CUMPLIDO
2	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN	Porcentaje de convocatorias de procesos selectivos cuyos actos de desarrollo de publican en la web.	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	Publicación vía web de todos los actos de desarrollo de los procesos selectivos convocados.	100% web 4 publicaciones/ 4 convocatorias	CUMPLIDO
3	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	TIEMPO	Porcentaje de publicaciones realizadas en un plazo máximo de dos meses.	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	Publicación de las relaciones provisionales de aspirantes admitidos y excluidos en un plazo máximo de dos meses, a contar desde la terminación del plazo de presentación de solicitudes.	100% 4 publicaciones/ 4 convocatorias	CUMPLIDO
4	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	ACCESIBILIDAD PARA DISCAPACITADOS	Nº de peticiones de adaptaciones de tiempo y/o medios gestionadas de oficio	No se ha realizado ninguna petición	Gestionar de oficio las peticiones de adaptaciones de tiempo y/o medios de aquellos aspirantes con discapacidad que lo requieran para la realización de las pruebas selectivas.	No se ha realizado ninguna petición	SIN EVALUAR
5	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	ACCESIBILIDAD PARA DISCAPACITADOS	Nº de acuerdos de Tribunales publicados en el plazo establecido	No se ha realizado ninguna petición	Publicación vía web de los acuerdos de los Tribunales sobre adaptaciones de tiempo y/o medios para la realización de las pruebas por los aspirantes discapacitados, con una antelación mínima de 10 días hábiles a la fecha de realización de la prueba.	No se ha realizado ninguna petición	SIN EVALUAR
6	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	TIEMPO	Porcentaje de fechas de examen publicadas con una antelación mínima de cinco días hábiles.	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	Publicación de todas las fechas de examen con una antelación mínima de cinco días hábiles.	1(En las otras convocatorias aún no se ha determinado fecha de examen)	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

7	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	TIEMPO	Porcentaje de pruebas realizadas dentro del plazo establecido.	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	La primera prueba no se realizará antes de 2 meses, a contar desde la fecha de publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial del Estado.	No se ha realizado ninguna prueba de los 4 procesos iniciados	SIN EVALUAR
8	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de pruebas extraordinarias realizadas a mujeres por embarazo.	No se ha realizado ninguna petición	Las mujeres, que como consecuencia de su embarazo o parto, se encuentren imposibilitadas para acudir al llamamiento ordinario de cualquier prueba selectiva tendrán derecho a la realización de una prueba extraordinaria en los términos y condiciones que fijen las bases de la convocatoria del correspondiente proceso.	No se ha realizado ninguna petición	SIN EVALUAR
9	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	PUBLICIDAD	Porcentaje de publicaciones vía web de aprobados en procesos selectivos.	Publicación en el Tablón de Anuncios y página web institucional	Información vía web de resultados globales del número de personas aprobadas en los correspondientes procesos selectivos en el plazo de un mes desde que concluyen todos los procesos de una misma convocatoria.	Publicación en el portal web institucional de Melilla	CUMPLIDO
10	<b>ACCESO EMPLEO PÚBLICO</b>	PUBLICIDAD	Porcentaje de relaciones de personas que formarán parte de las bolsas elaboradas y publicadas en el plazo establecido.	No se ha publicado	Publicación de las relaciones de personas que, no habiendo superado el proceso selectivo, han aprobado al menos una prueba, en el plazo máximo de un mes, a contar desde la finalización de todos los procesos selectivos de una misma convocatoria.	No se puede publicar por resolución judicial	NO CUMPLIDO





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD:**

- Servicio Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (SAD).
- Teleasistencia Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (TAS).
- Centros de Servicios Sociales (CSS).
- Mercados de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Programa de Ludotecas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Centro de Día San Francisco- Comedor Social.
- Granja Escuela “Gloria Fuertes”.



LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2013	DESVIACIÓN
1	SAD	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,10	Nivel de calidad igual o superior a 3,8	4,98	CUMPLIDO +1,18
2	SAD	PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	48,58	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses	34,81	CUMPLIDO
3	SAD	CALIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de comida a domicilio	4,49	Que el valor medio de satisfacción será igual o superior a 3,5	4,55	CUMPLIDO +1,05
4	SAD	CALIDAD DEL SERVICIO DE TAREAS DOMÉSTICAS	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de tareas domésticas	4,25	Que el valor medio de satisfacción será igual o superior a 3,5	5,00	CUMPLIDO +1,5
5	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de podología	SI DISPONE	Que se dispondrá del servicio de podología	SI DISPONE	CUMPLIDO
6	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de lavandería	SI DISPONE	Que se dispondrá del servicio de lavandería	SI DISPONE	CUMPLIDO
7	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de Peluquería	SI DISPONE	Que se dispondrá del servicio de Peluquería	SI DISPONE	CUMPLIDO



8	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de ATS	SI DISPONE	Que se dispondrá del servicio de ATS	SI DISPONE	CUMPLIDO
9	SAD	DISPONIBILIDAD	Nº de Microondas /usuarios solicitantes sin microondas (unidad familiar)	SI DISPONE	Facilitar microondas a todos los usuarios que no dispongan de microondas del Servicio de Ayuda a Domicilio	SI DISPONE	CUMPLIDO
10	SAD	ATENCIÓN PERSONALIZADA	Comunicación al usuario de la existencia de un teléfono informativo del Servicio a Domicilio	ENTREGA DE IMANES DEL SAD AL USUARIO	Existencia de un teléfono de Atención e Información al usuario	ENTREGA DE IMANES DEL SAD AL USUARIO DE ALTA	CUMPLIDO
11	SAD	MENÚ PERSONALIZADO	Informe de menús de diferentes tipos	SI DISPONE	Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario	(BOME 4894, de 10 de febrero de 2012) Contrato	CUMPLIDO
1	TAS	DISPONIBILIDAD	Normativa reguladora: BASES DEL PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	BOME 4720 de 11 de Junio de 2012	Universalización del servicio para todos los mayores de 70 años	BOME 4720 de 11 de junio de 2012	CUMPLIDO
2	TAS	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,85	Nivel de calidad igual o superior a 3,8	5,00	CUMPLIDO +1,2
3	TAS	PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	48,31	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses	42,72	CUMPLIDO +17,28
4	TAS	TIEMPO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Tiempo que se presta el servicio	24 horas durante los 365 días del año	Ofrecer el servicio durante las 24 horas, durante los 365 días del año	Pliegos de prescripciones técnicas que rigen contrato	CUMPLIDO
5	TAS	TIEMPO RESPUESTA	Tiempo medio de respuesta a usuarios del servicio	< 15"	Que el tiempo de respuesta del servicio al usuario será igual o inferior a 20 segundos	<15"	CUMPLIDO
6	TAS	FORMACIÓN	Nº formaciones/ nº usuarios servicio	SI, conforme informe de la empresa prestadora del servicio (TELEVIDA)	Enseñanza y formación en el uso y funcionamiento del equipo instalado al usuario del servicio	Pliegos de prescripciones técnicas que rigen contrato	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	CSS	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total usuarios con prestaciones	3,92	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,5	3,79	CUMPLIDO +0,29
2	CSS	CALIDAD DEL SERVICIO	Certificación del Servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma en ISO 9001	RENOVACIÓN CERTIFICADO N° 1359/2006 07/09/2012	Mantener la certificación para el año 2012	RENOVACIÓN CERTIFICADO N° 1359/2006 07/09/2012	CUMPLIDO
3	CSS	EFFECTIVIDAD SERVICIO	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno	88%	Que el porcentaje será igual o superior al 75 %	86,5%	CUMPLIDO +11.5
4	CSS	CORTESÍA	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	92,20%	Que el porcentaje será igual o superior al 80 %	87,9%	CUMPLIDO +7,9%
5	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE PBF	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	33,25	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	15,39	CUMPLIDO +74,61
6	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE IMI	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	41,26	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	35,25	CUMPLIDO 54,75
7	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE EMERGENCIAS SOCIALES: NECESIDADES BÁSICAS	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	43,94	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	39,86	CUMPLIDO +50,14
8	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE EMERGENCIAS SOCIALES: EQUIPAMIENTO BÁSICO	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	48,23	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	41,43	CUMPLIDO +48,57
9	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE EMERGENCIAS SOCIALES ENDEUDAMIENTO	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	41,35	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	34,12	CUMPLIDO +55,88



10	CSS	ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimiento de lenguaje de signos	1	Que habrá al menos 1 persona con conocimiento en lenguaje de signos para todos los Centros de S.S.	1	CUMPLIDO
11	CSS	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	PLAN DE FORMACIÓN 2012 (BOME 4.904 de 16 marzo 2012): 3 acciones formativas área de Bienestar Social y Sanidad	Mínimo de 1 acción Formativa anual	2	CUMPLIDO +1
12	CSS	DISPONIBILIDAD	Programas gestionados por los Centros de Servicios Sociales	100 % PROGRAMAS	Mantener los programas: - Información, valoración, orientación y asesoramiento al ciudadano. - Emergencia social. - Alojamiento temporal alternativo. - Comedor social. - Ingreso melillense de integración. - Prestación básica familiar. - Ayudas técnicas. - Subvenciones al transporte urbano. - Otras prestaciones.	100 % PROGRAMAS	CUMPLIDO
13	CSS	DISPONIBILIDAD	Nº de comidas diarias	Se proporcionan hasta 400 comidas diarias en el comedor social	Proporcionar hasta 400 comidas diarias en el comedor	(BOME 4894, de 10 de febrero de 2012) Contrato	CUMPLIDO
14	CSS	DISPONIBILIDAD	Nº de viajes subvencionados o bonos	EXISTENCIA SUBVENCIÓN AL TRANSPORTE	Mantener la subvención al transporte	EXISTENCIA SUBVENCIÓN AL TRANSPORTE	CUMPLIDO
1	MERCADOS	INFORMACIÓN	Listados de Precios y mercancías	EXISTENCIA DE TABLILLAS EN EXPOSITORES	Ofrecer datos a los ciudadanos referentes a los precios y cantidades de mercancías en los Mercados de la Ciudad.	EXISTENCIA DE TABLILLAS EN EXPOSITORES	CUMPLIDO
2	MERCADOS	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del personal de Mercados.	4,75	Que el valor medio de satisfacción/cortesía del personal será igual o superior a 3,75	4,28	CUMPLIDO +0,53



3	<b>MERCADOS</b>	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	PLAN DE FORMACIÓN 2012 (BOME 4.904 de 16 marzo 2012)	Mínimo de 1 acción Formativa anual	PLAN DE FORMACIÓN 2013 (BOME 4.999 de 12 febrero 2013)	CUMPLIDO
4	<b>MERCADOS</b>	CALIDAD DEL MERCADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del Mercado	4,29	Nivel de calidad del Mercado será igual o superior a 3,5	3,84	CUMPLIDO +0,34
5	<b>MERCADOS</b>	ACCESIBILIDAD	Dotación de mercados con la infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.	TODAS SON ACCESIBLES	Que todos los Mercados sean totalmente accesibles	TODAS SON ACCESIBLES	CUMPLIDO
6	<b>MERCADOS</b>	ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimientos en la lengua tamazhig	2 PERSONAS	Que habrá una persona como mínimo con conocimientos en la lengua tamazhig para todos los mercados.	3 PERSONAS	CUMPLIDO
7	<b>MERCADOS</b>	LIMPIEZA MERCADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la Limpieza de Mercados	4,55	Que el valor medio de limpieza de Mercados será igual o superior a 3,5	3,83	CUMPLIDO +0,33
8	<b>MERCADOS</b>	HIGIENE PUESTOS MERCADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la Higiene de los puestos de Mercados.	4,40	Que el valor medio de la higiene de los puestos de Mercados será igual o superior a 3,5	3,86	CUMPLIDO +0,36
9	<b>MERCADOS</b>	SEGURIDAD/ VIGILANCIA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la seguridad/ vigilancia de Mercados.	4,29	Que el valor medio de la seguridad/ vigilancia de Mercados será igual o superior a 3,75	3,69	NO CUMPLIDO -0,06
1	<b>LUDOTECA</b>	CALIDAD TOTAL SERVICIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del servicio	4,81	Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4	4,51	CUMPLIDO +0,51
2	<b>LUDOTECA</b>	CALIDAD MATERIAL UTILIZADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con el material utilizado	4,73	Que el nivel medio de calidad en el material utilizado será igual o superior a 4	4,57	CUMPLIDO +0,57
3	<b>LUDOTECA</b>	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la atención a padres recibida por los educadores	4,78	Que el nivel medio de atención a padres será igual o superior a 4	4,55	CUMPLIDO +0,55



4	LUDOTECA	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la atención a hijos recibida por los educadores	4,93	Que el nivel medio de atención a hijos será igual o superior a 4	4,73	CUMPLIDO +0,55
5	LUDOTECA	ACCESIBILIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la accesibilidad para llegar a la Ludoteca.	4,32	Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 3,75.	4,45	CUMPLIDO +0,7
6	LUDOTECA	SEGURIDAD AULA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la seguridad en las aulas.	4,80	Que el nivel medio en relación con la seguridad en las aulas, será igual o superior a 4	4,56	CUMPLIDO +0,56
7	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la sala de uso múltiple y juego	4,33	Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4	4,54	CUMPLIDO +0,54
8	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Programa de Educación y Familia, establecido en el convenio regulador del Programa suscrito con la Entidad Colaboradora.	(BOME 4.887, de 17 de Enero de 2012)	Que dispondrá de un programa para padres en Ludotecas (Educación y Familia)	(BOME 5001, de 19 de febrero de 2013)	CUMPLIDO
9	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Nº Ludotecas	(BOME 4.887, de 17 de Enero de 2012)	Que al menos se dispondrá de 3 Ludotecas	(BOME 5001, de 19 de febrero de 2013)	CUMPLIDO
10	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Nº de aulas de informática	(BOME 4.887, de 17 de Enero de 2012)	Que al menos se contará con 1 aula de informática	(BOME 5001, de 19 de febrero de 2013)	CUMPLIDO
11	LUDOTECA	RENDIMIENTO ESCOLAR	Registro de calificaciones trimestrales. Porcentaje de menores que mejoran en su rendimiento escolar.	74,33 %	Que el 50 % de los menores que asisten a la Ludoteca mejoran en su rendimiento escolar	74,35%	CUMPLIDO +24,35
12	LUDOTECA	COMPORTAMIENTO	Nivel medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en su casa desde que asiste a la Ludoteca	4,70	Que el nivel medio de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en su casa desde que asiste a la Ludoteca será igual o superior a 3,5	4,38	CUMPLIDO +0,88
13	LUDOTECA	COMPORTAMIENTO	Nivel medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en el colegio desde que asiste a la Ludoteca.	4,71	Que el nivel medio de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en el colegio desde que asiste a la Ludoteca será igual o superior a 4,25.	4,50	CUMPLIDO +0,50



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	COMEDOR	NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA DE REPARTO COMEDOR SOCIAL	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la comida de reparto	3,62	Que el nivel medio de calidad de la comida de reparto será igual o superior a 3,5	2,52	NO CUMPLIDO -0,98
2	COMEDOR	CALIDAD COMEDOR DEL CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del COMEDOR del Centro de Día para Mayores	3,70	Que el valor medio será igual o superior a 3,5	3,34	NO CUMPLIDO -0,16
3	COMEDOR	CALIDAD DEL CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Centro de Día	4,90	Que el valor medio será igual o superior a 3,75	3,93	CUMPLIDO +0,43
4	COMEDOR	ACCESIBILIDAD CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la accesibilidad al Centro de Día	4,72	Que el valor medio será igual o superior a 3,75	4,09	CUMPLIDO +0,34
5	COMEDOR	LIMPIEZA CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con limpieza del Centro de Día	4,82	Que el valor medio será igual o superior a 3,75	4,33	CUMPLIDO +0,58
6	COMEDOR	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA EN LOS TALLERES CENTRO DE DÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en los Talleres del Centro de Día	4,90	Que el valor medio será igual o superior a 3,75	3,65	NO CUMPLIDO -0,10
7	COMEDOR	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA. REPARTO COMIDA DEL COMEDOR SOC.	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL de la comida de reparto	4,65	Que el valor medio de satisfacción/cortesía del reparto de comida del comedor social será igual o superior a 4	4,46	CUMPLIDO +0,46
8	COMEDOR	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA EN EL COMEDOR DEL CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL del COMEDOR del Centro de Día para Mayores	4,69	Que el valor medio de cortesía del personal del comedor del Centro de Día para Mayores será igual o superior a 4	4,58	CUMPLIDO +0,58



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

9	COMEDOR	MENÚ PERSONALIZADO	Informe de los diferentes tipos de menús	Existen 3 tipos de menú: normal, diabético, triturado. El menú personalizado es triturado.	Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario	(BOME 4894, de 10 de febrero de 2012) Contrato	CUMPLIDO
10	COMEDOR	SEGURIDAD INSTALACIONES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Seguridad de las Instalaciones	4,86	Que el valor medio será igual o superior a 3,75	3,96	CUMPLIDO +0,46
11	COMEDOR	DISPONIBILIDAD COMEDOR CENTRO DE DÍA PARA MAYORES Y COMEDOR SOCIAL	Nº de comidas diarias en días laborables no festivos	Se proporcionan hasta 500 comidas diaria: - Hasta 400 comidas (comedor social) -Hasta 100 Centro de Día para Mayores	Proporcionar hasta 500 comidas -Hasta 400 comidas (comedor social) -Hasta 100 Centro de Día para Mayores	(BOME 4894, de 10 de febrero de 2012) Contrato	CUMPLIDO
12	COMEDOR	DISPONIBILIDAD REPARTO DE COMIDA USUARIOS DEL SAD	Nº de comidas los 365 días del año, festivos incluidos	Se mantiene hasta 100 comidas	Proporcionar hasta 100 comidas diarias, durante los 365 días, para usuarios del SAD	(BOME 4894, de 10 de febrero de 2012) Contrato	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS:**

- Biblioteca pública de la Ciudad Autónoma de Melilla (BBP).
- Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Aulas Culturales para Mayores.
- Museos de las Peñuelas.
- Teatro Kursaal.



LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2013	DESVIACIÓN
1	BBP	NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,18	Que el grado de calidad sea igual o superior a 3,8 sobre 5	4,24	CUMPLIDO +0,44
2	BBP	GRADO DE SATISFACCIÓN/CORTESÍA TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL	Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.	4,26	Que el grado de satisfacción sea igual o superior a 3,8 sobre 5	4,31	CUMPLIDO +0,51
3	BBP	ACCESIBILIDAD	Dotación de salas totalmente accesibles a cualquier ciudadano.	Todas son accesibles	Que sean totalmente accesibles todas las salas	Todas son accesibles	CUMPLIDO
4	BBP	ACCESIBILIDAD	Sala adaptada a usuario infantil	1 SALA	Existirá siempre una sala especial adaptada con mobiliario para usuario infantil, personal, decoración, etc.	1 SALA	CUMPLIDO
5	BBP	ACCESIBILIDAD	Dotación de salas totalmente accesibles a cualquier usuario	Es de libre acceso a todos los ciudadanos para lectura y consulta	Que la biblioteca sea de libre acceso a todos los ciudadanos para lectura y consulta	Es de libre acceso a todos los ciudadanos para lectura y consulta	CUMPLIDO
6	BBP	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	PLAN DE FORMACIÓN 2012 (BOME 4.904 de 16 marzo 2012)	Mínimo de 1 acción Formativa anual	Plan de Formación FP (BOME 4.909, de 12 febrero 2013) FMAP (BOME 5015, de 9 de abril 2013)	CUMPLIDO
7	BBP	DISPONIBILIDAD	Nº Punto de información acceso OPAC.	6 puntos de información de acceso	Existirá 1 punto de información OPAC en cada sala	6 puntos de información de acceso	CUMPLIDO
8	BBP	DISPONIBILIDAD	Horario servicio de biblioteca durante el verano.	Horario de verano: 09:00-14:00 horas	Que permanecerá abierto durante el verano en el horario establecido por la unidad responsable	Horario de verano: 09:00-14:00 horas	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

9	<b>BBP</b>	DISPONIBILIDAD	Existencia de sala de audiovisuales (fonoteca y videoteca).	1 SALA	Existirá siempre la disponibilidad de la sala de fonoteca y videoteca	1 SALA	CUMPLIDO
10	<b>BBP</b>	DISPONIBILIDAD	Acceso a Internet a través de WIFI con ordenador portátil del usuario.	Red WIFI de biblioteca	Se dará acceso libre a la red a los usuarios de la biblioteca	Red WIFI de biblioteca	CUMPLIDO
11	<b>BBP</b>	DISPONIBILIDAD	Acceso sala de Internet a los socios de la biblioteca.	10 puestos	Existirá al menos 7 puestos de acceso libre a Internet en la sala de informática.	10 puestos	CUMPLIDO
1	<b>FERIA</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos celebrados durante la feria en la Caseta Oficial	41	Organizar eventos durante la celebración de la Feria	56	CUMPLIDO
2	<b>FERIA</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de concursos celebrados en la Feria de la Ciudad	concurso reina infantil concurso peque reina	Convocar concursos de índole diverso con motivo de las fiestas oficiales y tradicionales de la ciudad para fomentar la participación ciudadana en las mismas	Concurso reina infantil Concurso peque reina	CUMPLIDO
3	<b>FERIA</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de actividades celebradas para jóvenes en la Caseta Oficial.	37	Ofrecer actividades para jóvenes en la Caseta Oficial	35	CUMPLIDO
4	<b>FERIA</b>	LIMPIEZA	Dispositivo especial de limpieza durante la feria	LIMPIEZA DIARIA EMPRESA FCC	Contar con un dispositivo especial de limpieza durante la feria	LIMPIEZA DIARIA EMPRESA FCC	CUMPLIDO
5	<b>FERIA</b>	CALIDAD	Nivel medio de calidad de la Feria	3,89	Que el nivel de calidad general de la feria igual o superior a 3,5 sobre 5	3,22	NO CUMPLIDO -0,28
6	<b>FERIA</b>	SEGURIDAD	Nivel medio de seguridad	4,18	Que el nivel de seguridad igual o superior a 3,5 sobre 5	2,92	NO CUMPLIDO -0,58
7	<b>FERIA</b>	SEGURIDAD	Disponibilidad servicio de seguridad ciudadana y puesto de primeros auxilios durante la celebración de las Fiestas	Seguridad Ciudadana: Policía Local y Empresa de Vigilancia privada	Velar por el normal desarrollo de las fiestas oficiales y tradicionales de la ciudad y actividades organizadas, con montaje de un puesto de 1º auxilios con Hospital de Campaña y traslado de posibles heridos a Centros Sanitarios	Seguridad Ciudadana: Policía Local y Empresa de Vigilancia privada	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

8	<b>FERIA</b>	INFORMACIÓN	Accesos de información de la feria	Punto de información en Feria, soporte electrónico y programas de mano	Informar al ciudadano acerca de la programación de las actividades y actos organizados para la Feria de la Ciudad	Punto de información en Feria, soporte electrónico y programas de mano	CUMPLIDO
1	<b>AULAS CULTURALES</b>	NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel de calidad total del servicio prestado.	Valor medio 4.96 sobre 5	Que el grado de calidad sea igual o superior a 4,5	4,75	CUMPLIDO +0,25
2	<b>AULAS CULTURALES</b>	CORTESÍA TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL	Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.	Valor medio 4.91 sobre 5	Que el grado de satisfacción en relación con la cortesía sea igual o superior a 4,5	4,86	CUMPLIDO +0,36
3	<b>AULAS CULTURALES</b>	ACCESIBILIDAD	Nivel de satisfacción de la accesibilidad al recinto	Valor medio 4.94 sobre 5	Que el grado de satisfacción en relación con la accesibilidad sea igual o superior a 4,5	4,62	CUMPLIDO +0,12
4	<b>AULAS CULTURALES</b>	PROFESIONALIDAD	Nivel de satisfacción profesionalidad trabajadores	Valor medio de 5 sobre 5	Que el grado de satisfacción en relación con la profesionalidad sea igual o superior a 4,5	4,9	CUMPLIDO +0,40
5	<b>AULAS CULTURALES</b>	DISPONIBILIDAD	Horario servicio	Horario: De 9:00-13:00 horas 17:00-20:00	Que se dispondrá de un amplio horario por la mañana y la tarde	Horario: De 9:00-13:00 horas 17:00-20:00	CUMPLIDO
6	<b>AULAS CULTURALES</b>	NIVEL DE CALIDAD ACTIVIDADES	Nivel medio de valoración de las Actividades Aulas	Valor medio 4.96 sobre 5	Que el nivel de satisfacción de las actividades organizadas por Aulas sea igual o superior a 4,5	4,4	NO CUMPLIDO -0,10
7	<b>AULAS CULTURALES</b>	ACCESIBILIDAD	Dotación de aulas totalmente accesibles a los Mayores. Ascensores y rampas.	AULAS TOTALMENTE ACCESIBLES	Que todas las aulas serán totalmente accesibles	Dotación de aulas totalmente accesibles a los Mayores. Ascensores y rampas.	CUMPLIDO
8	<b>AULAS CULTURALES</b>	LIMPIEZA	Valor medio de satisfacción en relación con la limpieza de Aulas.	Valor medio 4.97 sobre 5	Que el grado de satisfacción en relación con la limpieza sea igual o superior a 4,5	4,85	CUMPLIDO +0,35



1	MUSEOS	INFORMACIÓN	Información de las actividades del Museo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.melilla.es">http://www.melilla.es</a></li> <li>• Folletos en el propio museo</li> <li>• Envío de cartas</li> <li>• Web del Museo</li> <li>• Redes sociales del museo</li> </ul>	Informar de la programación de las actividades culturales y educativas vía postal, vía telemática y a través de la web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.melilla.es">http://www.melilla.es</a></li> <li>• Folletos en el propio museo</li> <li>• Envío de cartas</li> <li>• Web del Museo</li> <li>• Redes sociales del museo</li> </ul>	CUMPLIDO
2	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	Nº de visitas guiadas para escolares con necesidades educativas especiales	SIN DETERMINAR	Realizar al menos una exposición temporal al año, en la que se desarrolle, como mínimo, una visita guiada para escolares con necesidades educativas especiales	3 guías	CUMPLIDO
3	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	Nº de visitas guiadas al año a entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla	SIN DETERMINAR	Realizar, como mínimo, 12 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla	6 guías (al carecer de guía el museo hasta el plan actual)	NO CUMPLIDO
4	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	Nº de talleres o actividades culturales o educativos realizados al trimestre	SIN DETERMINAR	Realizar, al menos, un taller u otra actividad cultural y educativa en el trimestre	19 actividades	CUMPLIDO
5	MUSEOS	GRADO SATISFACION	Realización de cuestionario de satisfacción para Museo	SIN DETERMINAR	Valorar el grado de satisfacción de los visitantes con respecto a los servicios que presta el Museo mediante la entrega de cuestionarios.	SE HA CREADO CUESTIONARIO	CUMPLIDO
6	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazo de respuesta a las peticiones de investigadores para consulta de fondos museísticos.</li> <li>• Plazo de respuesta a las solicitudes de copias del archivo fotográfico</li> </ul>	SIN DETERMINAR	Responder, en un plazo máximo de una semana, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos; a las solicitudes de acceso a la biblioteca y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.	32 peticiones Respuestas: 3 días aprox.	CUMPLIDO
7	MUSEOS	ACCESIBILIDAD	Dotación de salas totalmente accesibles a cualquier ciudadano	TODAS SON ACCESIBLES	Que sean totalmente accesibles todas las salas	Todas son accesibles	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	<b>KURSAAL</b>	NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro Kursaal	Valor medio 8,81	Que el nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro será igual o superior a 8	9,16	CUMPLIDO +1,16
2	<b>KURSAAL</b>	NIVEL DE CALIDAD EVENTO CULTURAL	Nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del evento cultural	SIN VALORAR	Que el nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro será igual o superior a 8,5	No se ha podido valorar cada uno de los eventos que se realizan el Kursaal	NO CUMPLIDO
3	<b>KURSAAL</b>	CALIDAD LIMPIEZA RECINTO	Nivel medio de satisfacción en relación con la limpieza del recinto del Teatro	Valor medio 8,84	Que el nivel medio de satisfacción en relación con la limpieza del recinto del Teatro será igual o superior a 8	9,36	CUMPLIDO +1,36
4	<b>KURSAAL</b>	DISPONIBILIDAD	Reglamento de Funcionamiento y Uso del Teatro Kursaal	NO CONTEMPLA	Que se aprobará un REGLAMENTO de Funcionamiento y Uso del Teatro Kursaal durante el ejercicio 2012	Reglamento regulador del funcionamiento y uso del Teatro Kursaal (B.O.ME., nº 4.978 de 30 de noviembre de 2012)	CUMPLIDO
5	<b>KURSAAL</b>	DISPONIBILIDAD	Página web del Teatro y venta ONLINE	NO CONTEMPLA	Que se desarrollará durante el año 2012 una PÁGINA WEB del Teatro Kursaal (actualmente en fase de construcción), donde el usuario podrá consultar la información referente a las actividades culturales, instalaciones, etc., que se ofrecen en el mismo, que contemplará un acceso directo a la VENTA DE ENTRADAS ON- LINE.	página web institucional www.melilla.es  VENTA ONLINE	CUMPLIDO
6	<b>KURSAAL</b>	DISPONIBILIDAD	Agenda cultural Nº de ruedas de prensa Publicaciones	Agenda cultural de la página web institucional ( <a href="http://www.melilla.es">www.melilla.es</a> )	Que se dará difusión e información de todos los eventos culturales a través de la Agenda Cultural ( <a href="http://www.melilla.es">www.melilla.es</a> ), así como en los distintos medios de comunicación.	Página web <a href="http://www.melilla.es">www.melilla.es</a>	CUMPLIDO
7	<b>KURSAAL</b>	DISPONIBILIDAD	Tiempo transcurrido desde el anuncio del evento cultural y la venta de entradas.	24 horas	Que la venta de entradas se realizará de forma inmediata, una vez anunciado el evento.	24 horas	CUMPLIDO
8	<b>KURSAAL</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de entradas a la venta/usuario	6 entradas	Cada usuario podrá adquirir, como máximo, 6 entradas del evento cultural	6 entradas	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

9	<b>KURSAAL</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos culturales realizados en el Kursaal por entidades, asociaciones o agrupaciones.	NO CONTEMPLA	Que se podrá solicitar la realización de eventos culturales en las instalaciones del Teatro KURSAAL por aquellas entidades públicas y privadas o asociaciones y agrupaciones culturales (representaciones, actuaciones, conferencias, congresos, jornadas formativas, etc.), siempre que haya disponibilidad	SI CONTEMPLA	
---	----------------	----------------	---	--------------	--	--------------	--



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES:**

- Área del Mayor.
- Escuela de Música y Danza.
- Escuela de Enseñanzas Artísticas.
- Escuelas Infantiles.



LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2013	DESVIACIÓN
1	AREA DEL MAYOR	DISPONIBILIDAD	Oferta de plazas anual para viajes de ocio de mayores	700 plazas	Que se ofertará anualmente un número de plazas igual o superior a 400 plazas para viajes de ocio para mayores	512 plazas	CUMPLIDO +112
2	AREA DEL MAYOR	DISPONIBILIDAD	Oferta de plazas anual para viajes balneoterapéuticos para mayores	300 plazas	Que se ofertará anualmente un número de plazas igual o superior a 250 plazas para viajes balneoterapéuticos para mayores	256 plazas	CUMPLIDO +6
3	AREA DEL MAYOR	CALIDAD VIAJE	Nivel de calidad en la encuesta de satisfacción a usuarios beneficiarios de viajes de ocio.	4,73	Que el nivel medio de calidad de los viajes de ocio para mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,81	CUMPLIDO +1,06
4	AREA DEL MAYOR	CALIDAD VIAJE	Nivel de calidad en la encuesta de satisfacción a usuarios beneficiarios de viajes balneoterapéuticos	4,85	Que el nivel medio de calidad de los viajes balneoterapéuticos para mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,84	CUMPLIDO +1,09
5	AREA DEL MAYOR	ORGANIZACIÓN TÉCNICA VIAJE	Nivel de calidad en la encuesta de satisfacción a usuarios beneficiarios de viajes de ocio y balneoterapéuticos en relación con la ORGANIZACIÓN TÉCNICA.	4,75	Que el nivel de satisfacción de usuarios beneficiarios de viajes de ocio y balneoterapéuticos en relación con la ORGANIZACIÓN TÉCNICA será igual o superior a 3,75	4,80	CUMPLIDO +1,05
6	AREA DEL MAYOR	ATENCIÓN PERSIONAL	Nº de quejas presentadas sobre la atención recibida a Mayores en situaciones especiales	SIEMPRE	Atención individualizada para aquellos mayores que lo requieran	SIEMPRE	CUMPLIDO
7	AREA DEL MAYOR	DISPONIBILIDAD	Programa de la Semana del Mayor	PROGRAMA SEMANA DEL MAYOR 2012	Organizar la Semana del Mayor con actividades lúdicas, culturales, educativas y festivas durante el primer trimestre del año	PROGRAMA SEMANA DEL MAYOR 2013	CUMPLIDO
8	AREA DEL MAYOR	DISPONIBILIDAD	Programa del Acto de "San Valentín"	PROGRAMA SAN VALENTÍN 2012 (720 usuarios)	Organizar el Acto de San Valentín, donde se homenajea a la pareja con mayor número de años compartidos	PROGRAMA SAN VALENTÍN 2013 (750 usuarios)	CUMPLIDO



9	<b>AREA DEL MAYOR</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de agendas del Mayor editadas	6.500 agendas/ 6.500 solicitudes	Ofrecer una agenda del Mayor totalmente gratuita para todos los mayores de la Ciudad que lo soliciten	EXISTENCIA DE AGENDA DEL MAYOR	CUMPLIDO
1	<b>ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	1101	Se ofertarán como mínimo 900 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación	1144	CUMPLIDO
2	<b>ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de cursos que se ofertan en Verano	2 cursos	Que se realizará como mínimo cuatro Cursos de Verano relacionados con la música y el baile.	4	CUMPLIDO
3	<b>ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de Festivales al año	1 Festival Música 4 Festivales Danza	Realizar un Festival Fin de Curso para Música y Danza	2 Festivales Música 3 Festivales Danza	CUMPLIDO
4	<b>ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ PROFESIONALIDAD PROFESOR	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la profesionalidad de profesores	4,76	Que el valor medio de satisfacción/profesionalidad profesores será igual o superior a 4	4,95	CUMPLIDO +0,95
5	<b>ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la amabilidad y cortesía del personal de secretaría	4,33	Que el valor medio de satisfacción/cortesía personal de secretaría será igual o superior a 3,75	4,65	CUMPLIDO +0,9
6	<b>ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA</b>	GRADO DE SATISFACCIÓN FESTIVAL FIN DE CURSO	Porcentaje obtenido en la encuesta anual de satisfacción que valora bien o muy bien el Festival de Fin de Curso	99,5	Que el porcentaje de satisfacción en relación al Festival de Fin de Curso será igual o superior al 75 %	94,1	CUMPLIDO +19,1%
7	<b>ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA</b>	CALIDAD DE LA ESCUELA DE MUSICA Y DANZA	Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela	4,44	Nivel de calidad igual o superior a 3,75	4,75	CUMPLIDO +1
1	<b>ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	375	Se ofertarán como mínimo 375 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación	375	CUMPLIDO
2	<b>ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de cursos que se ofertan en Verano	6	Que se realizará como mínimo seis Cursos de Verano relacionados con las artes plásticas	6	CUMPLIDO
3	<b>ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS</b>	DISPONIBILIDAD	Nº Exposiciones	1	Realizar una Exposición de Fin de curso.	1	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

4	<b>ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS</b>	CALIDAD DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela.	4,44	Nivel de calidad igual o superior a 3,5	4,73	CUMPLIDO +1,23
5	<b>ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS</b>	PROFESIONALIDAD	Nivel medio de satisfacción/profesionalidad de los profesores de la escuela	4,91	Que el valor medio de satisfacción/profesionalidad de los profesores de la escuela será igual o superior a 3,75	4,97	CUMPLIDO +1,22
6	<b>ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS</b>	ACCESIBILIDAD	Nivel medio de satisfacción/accesibilidad	4,79	Que el valor medio de satisfacción/accesibilidad será igual o superior a 3,75	4,84	CUMPLIDO +1,09
1	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	367	Se ofertarán como mínimo 340 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuidad.	367	CUMPLIDO
2	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ PROFESIONALIDAD PROFESOR	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la profesionalidad de profesores	4,92	Que el valor medio de satisfacción/profesionalidad profesores será igual o superior a 3,85	4,96	CUMPLIDO +1,11
3	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la amabilidad y cortesía del personal de secretaría	4,9	Que el valor medio de satisfacción/cortesía personal de secretaría será igual o superior a 3,75	4,9	CUMPLIDO +1,15
4	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	CALIDAD ESCUELAS INFANTILES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la Calidad de las Escuelas Infantiles	4,78	Que el valor medio de calidad será igual o superior a 3,75	4,80	CUMPLIDO +1,05
5	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	ESTADO INSTALACIONES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a las instalaciones (Patio, Aseos y aulas)	4,8	Que el valor medio de satisfacción de las instalaciones de las Escuelas Infantiles será igual o superior a 3,75	4,76	CUMPLIDO +1,01
6	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	LIMPIEZA CENTRO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la limpieza de los Centros	4,76	Que el valor medio de satisfacción en relación con la limpieza de los Centros será igual o superior a 3,75	4,91	CUMPLIDO +1,16
7	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	HORARIO	Horario de apertura y cierre del centro	10´ antes hora entrada y 15´ después hora salida	Que se dispondrá de una ampliación de horario 10´ antes de la hora entrada y 15´ después de la hora salida	10´ antes hora entrada y 15´ después hora salida	CUMPLIDO
8	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	DISPONIBILIDAD	Calendario curso	Calendario lectivo 2012	Que el calendario del curso escolar se mantendrá hasta 15 de julio	Calendario lectivo "Infanta Leonor" apertura en agosto	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

9	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	DISPONIBILIDAD	Personal con conocimientos sanitarios	1 CI. Virgen Victoria 1 CI. San Francisco	Se contará con una persona con conocimientos sanitarios en las Escuelas Infantiles	1 CI. Virgen Victoria 1 CI. San Francisco 1 CI “Infanta Leonor”	CUMPLIDO
10	<b>ESCUELAS INFANTILES</b>	PROFESIONALIDAD	Personal cualificado según requisitos mínimos establecidos LOCE	32 Técnicos 30 Asistentes infantiles	Se contará con personal cualificado y profesional en todas las Escuelas Infantiles conforme a los requisitos establecidos en la LOCE	35 Técnicos 30 Asistentes infantiles	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES:**

- Oficina de Información juvenil.
- Parque de ocio y deportes “El Fuerte de Rostrogordo”.
- Actividades náuticas y eventos deportivos.
- Pabellón de deportes de Melilla “Javier Imbroda”.



**LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES**

Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2013	DESVIACIÓN
1	OF.INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Publicación de la convocatoria	BOME nº 4919, de 8 de mayo de 2012	Publicar las ayudas y subvenciones para campamentos juveniles de julio y agosto durante el 2º trimestre	BOME nº 5040, de 5 de julio de 2013	CUMPLIDO
2	OF.INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Publicación de la oferta de cursos o números de plazas	BOME nº 4873 de 29/11/11 100 Plazas para año 2012	Ofertar 2 cursos de esquí para jóvenes durante el primer trimestre del año hasta un máximo de 100 plazas	BOME nº 4983 de 18 de diciembre de 2012 45 plazas para esquí y 25 para aventuras (Cazorla)	NO CUMPLIDO
3	OF.INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Número de eventos juveniles de ocio	Gran Movida Melilla Urban Sky Jump	Realización como mínimo de un evento juvenil de ocio durante el año.	3 EVENTOS: Gran Movida, Melilla Beach Party, Campeonatos playa 2013	CUMPLIDO
4	OF.INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Convocatoria de plazas. Número de plazas.	BOME nº 4936, de 6 de julio de 2012 24 plazas	Ofertar como mínimo 10 plazas en campos de trabajo para jóvenes entre 18 y 30 años.	BOME nº 5025, de 14 de mayo de 2013 26 plazas	CUMPLIDO
5	OF.INF. JUVENIL	EFFECTIVIDAD	Número de carnets expedidos en el momento de la solicitud. Nº solicitudes cumplen requisitos	2.853 carnets/ 2.853 solicitudes que cumplen requisitos	Expedir carnets en el momento de la solicitud, siempre que cumplan los requisitos	4.280 carnets/ 4.280 solicitudes que cumplen requisitos	CUMPLIDO
6	OF.INF. JUVENIL	FORMACIÓN	Convocatoria de cursos de Monitores de Ocio y Tiempo Libre	BOME nº 4960 de 28/09/2012	Organizar como mínimo un curso de Monitores de ocio y tiempo libre anualmente	BOME nº5001 de 19 de febrero de 2013. 2 cursos de 30 y 20 plazas respectivamente	CUMPLIDO
7	OF.INF. JUVENIL	FORMACIÓN	Número de títulos expedidos	Nº Títulos: 58	Expedir títulos homologados de Cursos de Monitores de Ocio y Tiempo Libre	Nº Títulos: 14	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

8	<b>OF.INF. JUVENIL</b>	HORARIO	Horario de Atención e Información Juvenil	De 9:00 a 14:30 horas. De 17:30 a 20:00 horas. Verano: De 09:00 a 14:30 horas	Disponer de un amplio horario adaptado a las necesidades de los jóvenes, de forma que la tramitación de carnets y otros trámites sean adecuados a sus necesidades	De 9:00 a 14:30 horas. De 17:30 a 20:00 horas. Verano: De 09:00 a 14:30 horas	CUMPLIDO
9	<b>OF.INF. JUVENIL</b>	DISPONIBILIDAD	Programas juveniles	Programas de Emancipación Juvenil y Juventud en Acción	Gestión de los programas juveniles: - Emancipación Juvenil - Juventud en Acción	Programas de Emancipación Juvenil y Juventud en Acción	CUMPLIDO
10	<b>OF.INF. JUVENIL</b>	CALIDAD CURSOS ESQUÍ	Nivel medio de Calidad Viajes de Esquí	4,06	Que el nivel medio de calidad en las encuestas de satisfacción de las personas participantes en cursos de esquí será igual o superior a 3,5	4,38	CUMPLIDO +0,88
11	<b>OF.INF. JUVENIL</b>	GRADO SATISFACCIÓN TRATO MONITORES	Satisfacción trato monitores Cursos de Esquí	4,46	Que el grado de satisfacción en las encuestas de satisfacción de las personas participantes en cursos de esquí en relación con el trato de monitores será igual o superior a 4	4,73	CUMPLIDO +0,73
12	<b>OF.INF. JUVENIL</b>	DIFUSIÓN CURSOS	Difusión de los distintos cursos y convocatorias	Prensa, Radio, BOME, TVM	Realizar difusión de los cursos y convocatorias a través de los distintos medios de comunicación	Prensa, Radio, BOME, web	CUMPLIDO
13	<b>OF.INF. JUVENIL</b>	CALIDAD EVENTO GRAN MOVIDA	Porcentaje de satisfacción Gran Movida	82,4 %	Que el porcentaje de satisfacción de los participantes de la calidad de la Gran Movida será igual o superior al 75%	43,2%	NO CUMPLIDO
14	<b>OF.INF. JUVENIL</b>	GRADO SATISFACCIÓN PRUEBAS GRAN MOVIDA	Porcentaje de satisfacción pruebas Gran Movida	96,1 %	Que el grado de satisfacción de las pruebas será igual o superior al 75 %	53,60%	NO CUMPLIDO
15	<b>OF.INF. JUVENIL</b>	CALIDAD	Nº de encuestas realizadas	Encuestas de satisfacción en los Eventos, Gran Movida, Arte Joven, Cursos de Esquí: 512	Realización de encuestas de satisfacción en distintos eventos juveniles que se realicen	Encuestas de satisfacción en los Eventos, Gran Movida, Cursos de Esquí	CUMPLIDO
1	<b>FRG</b>	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO	Nivel medio de calidad del Parque de ocio y deportes "Fuerte Rostrogordo"	3,66	Que el nivel de calidad del Parque de ocio "Fuerte Rostrogordo" será igual o superior a 3,5 sobre 5	3,79	CUMPLIDO +0,29
2	<b>FRG</b>	CALIDAD ASEOS	Nivel medio de calidad de los aseos del Parque	3,23	Que el nivel de calidad de los aseos del Parque será igual o superior a 3,75 sobre 5.	3,44	NO CUMPLIDO -0,31



3	<b>FRG</b>	CALIDAD VESTUARIOS	Nivel medio de calidad de los vestuarios del Parque	3,42	Que el nivel de calidad de los vestuarios del Parque será igual o superior a 3,5 sobre 5	3,63	CUMPLIDO +0,13
4	<b>FRG</b>	DISPONIBILIDAD	Existencia de Cabañas	1 Zona de Cabañas en el Parque	Que se dispondrá de una zona de Cabañas para distintos tipos de actividades	1 Zona de Cabañas en el Parque	CUMPLIDO
5	<b>FRG</b>	DISPONIBILIDAD	Existencia de Parking	1 Zona de aparcamiento en el Parque	Que se dispondrá de una zona de aparcamiento en el Parque	1 Zona de aparcamiento en el Parque	CUMPLIDO
6	<b>FRG</b>	DISPONIBILIDAD	Existencia de Gimnasio	1 Gimnasio en el Parque	Que se dispondrá de un Gimnasio en el Parque	1 Gimnasio en el Parque	CUMPLIDO
7	<b>FRG</b>	DISPONIBILIDAD	Existencia de Pistas deportivas	2 Pistas Polideportivas	Que se dispondrá de Pistas Polideportivas para la práctica de deporte	2 Pistas Polideportivas	CUMPLIDO
8	<b>FRG</b>	DISPONIBILIDAD	Existencia de Pistas de Pádel	3 Pistas de Pádel	Que se dispondrá de pistas de Pádel	5 Pistas: 4 activas	CUMPLIDO
1	<b>ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.</b>	CALIDAD DE LA SEMANA NAUTICA	Nivel medio de calidad total de la Semana Náutica	4,11 sobre 5	Que el Nivel medio de calidad total de la Semana Náutica será igual o superior a 3,85 sobre 5	3,84	NO CUMPLIDO -0,01
2	<b>ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA PERSONAL	Nivel medio de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato del personal de la organización la Semana Náutica	Valor medio del 4,54 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía del personal de la organización Semana Náutica será igual o superior a 4 sobre 5	4,32	CUMPLIDO +0,32
3	<b>ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.</b>	CALIDAD DE EVENTOS DEPORTIVOS	Nivel medio de calidad total de los eventos Deportivos	3,42 sobre 5	Que el Nivel medio de calidad total de los Eventos Deportivos evaluados será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,10	CUMPLIDO +0,35
4	<b>ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.</b>	PROFESIONALIDAD	Formación del personal de la organización de Eventos.	1 acción formativa	Realizar como mínimo 1 acción Formativa para personal de la organización de Eventos	2 acciones formativas	CUMPLIDO
5	<b>ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.</b>	ACCESIBILIDAD	web informativa de los eventos desarrollados en la Semana Náutica	www.melillanautica.es	Disponer de una web informativa de los eventos desarrollados en la Semana Náutica	Web Melilla Náutica: www.melillanautica.com	CUMPLIDO



6	<b>ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de convocatorias anuales para obtención titulación náutica de embarcaciones de recreo.	2 en el año 2011	Que se realizará como mínimo una convocatoria anual para titulaciones náuticas de embarcaciones de recreo.	DOS CONVOCATORIAS	CUMPLIDO
7	<b>ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.</b>	DISPONIBILIDAD	Medios de difusión de las actividades desarrolladas en la Semana Náutica, Melilla Náutica y Oficina de Eventos.	Prensa, folletos, web, cartelería promocional.	Que se dará difusión de las actividades desarrolladas en la Semana Náutica, Melilla Náutica y Oficina de Eventos Deportivos a través de diversos medios de comunicación.	Difusión: folletos, web oficial, prensa, cartelería, TV, radio, presentaciones oficiales	CUMPLIDO
1	<b>PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA</b>	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO	Nivel medio de calidad del Pabellón Javier Imbroda	3,91 sobre 5 Bueno/ Muy bueno: 85,3%	Que el nivel medio de calidad del Pabellón será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,12	CUMPLIDO
2	<b>PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA</b>	CALIDAD ASEOS	Nivel medio de calidad de los aseos del Pabellón	3,87 sobre 5	Que el nivel de calidad de los aseos del Pabellón será igual o superior a 3,75 sobre 5.	3,71	NO CUMPLIDO -0,04
3	<b>PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA</b>	CALIDAD VIGILANCIA/ SEGURIDAD	Nivel medio de calidad de vigilancia/ seguridad del recinto	3,88 sobre 5	Que el nivel de calidad respecto a la vigilancia/ seguridad del recinto será igual o superior a 3,75 sobre 5.	3,73	NO CUMPLIDO -0,02
4	<b>PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA</b>	DISPONIBILIDAD	Punto de atención al público	Conserjería del Pabellón	Que las instalaciones del Pabellón dispondrán de un punto de atención al público que se encontrará debidamente señalizado.	Conserjería del Pabellón	CUMPLIDO
5	<b>PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA</b>	DISPONIBILIDAD	Calendario de uso de la pista polideportiva	Calendario 2012	Que se podrá hacer uso de la pista polideportiva por particulares y entidades deportivas bajo petición y cumpliendo la normativa vigente	Calendario 2013	CUMPLIDO
6	<b>PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA</b>	DISPONIBILIDAD	Horario del Pabellón	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirección: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas</li><li>Conserjería: de lunes a domingos de 08:00 a 23:00 horas.</li></ul>	Que se dispondrá de un amplio horario	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirección: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas</li><li>Conserjería: de lunes a domingos de 08:00 a 23:00 horas.</li></ul>	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

7	<b>PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos deportivos	3 Campeonatos	Que se podrá realizar eventos deportivos en el Pabellón de Deportes de Melilla	5 Campeonatos	CUMPLIDO
---	---	----------------	--------------------------	---------------	--	---------------	----------



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

- Actos de Ramadán.
- Becas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Registro de Parejas de Hecho.
- Servicio de publicación del Boletín Oficial de Melilla.



LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2013	DESVIACIÓN
1	RAMADAN	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos gratuitos celebrados durante los actos de Ramadán	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 4 Conciertos.</li><li>▪ 2 Conferencias/mesas redondas.</li><li>▪ 2 Rupturas de ayuno.</li><li>▪ 2 Degustaciones gastronómicas.</li><li>▪ 2 Concursos infantiles.</li><li>▪ 3 torneos.</li><li>▪ 1 exposición artesanía y joyas bereber.</li><li>▪ 3 proyecciones de película.</li><li>▪ 1 obra de teatro.</li></ul>	Organizar eventos de entrada libre para conocer la cultura bereber	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 3 Conciertos Ithri Moraima.</li><li>▪ 1 Conferencia.</li><li>▪ 1 Ruptura de Ayuno.</li><li>▪ 1. Proyeccion de documental “Ziara”.</li><li>▪ 6 talleres recreativos infantiles.</li><li>▪ 5 Torneos deportivos y lúdicos.</li></ul>	CUMPLIDO
2	RAMADAN	DISPONIBILIDAD	Nº de concursos infantiles	2 concursos infantiles	Convocar como mínimo 1 concurso infantil referente al mes sagrado de Ramadán	NO REALIZADO	CUMPLIDO
3	RAMADAN	INFORMACIÓN	Medios de difusión	Programa de Actos de Ramadán	Informar al ciudadano acerca de la programación de las actividades y actos organizados para Ramadán	Difusión a través de la prensa local y web institucional de Melilla. Trípticos y Carteles.	CUMPLIDO
4	RAMADAN	DISPONIBILIDAD	Nº de exposiciones celebradas sobre cultura bereber	1 exposición de artesanía y joyas bereber	Ofrecer exposiciones de diversa índole relacionadas con la cultura bereber	NO REALIZADO	NO CUMPLIDO
5	RAMADAN	DISPONIBILIDAD	Nº degustaciones gastronomía bereber	2 degustaciones gastronómicas	Organizar como mínimo una degustación gastronómica bereber	NO REALIZADO	NO CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	<b>BECAS UNIVERS. CAM</b>	DISPONIBILIDAD	Fecha Publicación Convocatoria Ayudas Matriculas Universitarias y acceso para Mayores de 25 Y 45 años	BOME 4.863, de 25 de Octubre de 2011	Publicar la convocatoria durante el último trimestre del año	BOME 5.071, de 22 de octubre de 2013	CUMPLIDO
2	<b>BECAS UNIVERS. CAM</b>	DISPONIBILIDAD	Disponibilidad en la WEB	<a href="http://www.melilla.es">www.melilla.es</a>	Que la convocatoria y la documentación anexada esté disponible en el portal institucional de Melilla	<a href="http://www.melilla.es">www.melilla.es</a>	CUMPLIDO
3	<b>BECAS UNIVERS. CAM</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de quejas presentadas respecto a la información del servicio/nº de quejas totales	0	Nº Quejas respecto a las Ayudas Universitarias no superará el 5 % del número total de quejas	0	CUMPLIDO
4	<b>BECAS UNIVERS. CAM</b>	DISPONIBILIDAD	Que esté disponible el inicio de la tramitación electrónica a través de la web institucional de Melilla	Carpeta del ciudadano	Que se podrá presentar la solicitud electrónica a través de la web institucional de Melilla	Carpeta del ciudadano	CUMPLIDO
5	<b>BECAS UNIVERS. CAM</b>	DISPONIBILIDAD	Convocatoria anual de ayudas universitarias	Una vez al año	Que se convocará anualmente ayudas universitarias	Convocatoria publicada en BOME 5.071, de 22 de octubre de 2013, para curso 2013-2014	CUMPLIDO
1	<b>PAREJAS DE HECHO</b>	INFORMACIÓN	Nº Quejas presentadas respecto al servicio/Nº total de quejas	0	Que el nº de quejas respecto al Registro de Parejas de Hecho no superará el 3 % del número total de quejas	0	CUMPLIDO
2	<b>PAREJAS DE HECHO</b>	PLAZO TRAMITACIÓN	Plazo medio de tramitación expedientes de inscripciones en el Registro Parejas de Hecho	Altas y bajas 15 días	Que las inscripciones en el Registro de Parejas de hecho se realizarán en un plazo igual o inferior a 1 mes	15 días	CUMPLIDO
3	<b>PAREJAS DE HECHO</b>	PLAZO TRAMITACIÓN	Plazo de inscripciones marginales	2 días	Realizar las inscripciones marginales en una semana	2 días	CUMPLIDO
4	<b>PAREJAS DE HECHO</b>	CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de Calidad Total del Servicio Prestado	4,82 sobre 5	Que el nivel de calidad del Servicio será igual o superior a 4	4,77	CUMPLIDO +0,77
5	<b>PAREJAS DE HECHO</b>	GRADO DE EFECTIVIDAD DEL SERVICIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción/eficiencia del servicio recibido	4,82 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/eficiencia sea igual o superior a 4	4,86	CUMPLIDO +0,86
6	<b>PAREJAS DE HECHO</b>	GRADO DE EFICIENCIA DEL SERVICIO	Rapidez en la Tramitación de Solicitudes	4,73 sobre 5	Que el porcentaje en la rapidez de tramitación de solicitudes sea igual o superior a 4	4,81	CUMPLIDO +0,81



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	<b>BOME</b>	DISPONIBILIDAD	Fecha Publicación BOME	Martes- viernes	Que se publicará como mínimo el BOME en la web institucional dos veces por semana	Martes-viernes	CUMPLIDO
2	<b>BOME</b>	DISPONIBILIDAD	Boletines existentes en el negociado de Boletín.	Todos los BOMEs desde el año 1993	Que se pondrá a disposición del usuario que lo solicite el BOME en formato papel de los 18 últimos años en el Negociado de Boletín	Todos los BOMEs desde el año 1993	CUMPLIDO
3	<b>BOME</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de Quejas presentadas servicio BOME/Quejas totales	0	Nº Quejas respecto al BOME no superará el 3 % del número total de quejas	0	CUMPLIDO
4	<b>BOME</b>	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN SUSCRIPCIÓN AL BOME	Tiempo medio de tramitación de la suscripción al BOME	Inmediato	Que el plazo medio de tramitación para la suscripción al BOME será INMEDIATO, siempre que se cumpla los requisitos	Inmediato	CUMPLIDO
5	<b>BOME</b>	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN PUBLICACIONES BOME	Tiempo medio de publicación en el BOME	15 días	Que el plazo medio de tramitación de publicación en el BOME será igual o inferior a 15 días.	15 días	CUMPLIDO
6	<b>BOME</b>	DISPONIBILIDAD	Publicación en web	<a href="http://www.melilla.es">www.melilla.es</a>	Se publicará el mismo día de su edición	<a href="http://www.melilla.es">www.melilla.es</a>	CUMPLIDO
7	<b>BOME</b>	DISPONIBILIDAD	Fecha de disponibilidad de BOME	Publicación BOME desde el año 2003	Estará disponible en la web el BOME de los 9 últimos años	BOME desde el año 2003	CUMPLIDO
8	<b>BOME</b>	DISPONIBILIDAD	Puntos de información existentes en la red de oficinas	1 Punto de Información en la Red de OIAC	Consulta del BOME en la red de OIACS de los últimos 9 años	1 Punto de información en la Red de OIAC	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA:**

- Control de Tráfico y Comunicaciones 092.
- Atención Telefónica y Coordinación de emergencias 112.
- Policía Local.



**LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2013	DESVIACIÓN
1	ACE-112	LLAMADAS ATENDIDAS POR OPERADOR	Porcentaje de llamadas que atienden por operador	98,79 %	El número de llamadas atendidas por el operador será igual o superior al 98 %	98,80%	CUMPLIDO +0,80
2	ACE- 112	LLAMADAS ATENDIDAS EN ESPERA	Porcentaje de llamadas atendidas en espera por el operador	98,33 %	El número de llamadas en espera atendidas por el operador será igual o superior al 98,00 %	98,35%	CUMPLIDO +0,35
3	ACE-112	RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA	Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual	Siempre	Atender las llamadas de urgencia y emergencia que se producen en cualquier punto de Melilla, desde fijo o móvil, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, sin coste alguno.	Siempre	CUMPLIDO
4	ACE-112	RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA	Instrucción Técnica que define la metodología del servicio de atención y coordinación de emergencias 112	Instrucción establecida en el Procedimiento del servicio 112	Atender las llamadas recibidas según los procedimientos establecidos	Instrucción establecida en el Procedimiento del servicio 112	CUMPLIDO
5	ACE-112	SATISFACCIÓN	Nivel de satisfacción en relación con el servicio del 112	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de satisfacción será igual o superior al 3,5 sobre 5	4,11	CUMPLIDO +0,61
6	ACE-112	EFFECTIVIDAD	Nivel de efectividad del servicio	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de efectividad será igual o superior al 3,5 sobre 5	4,05	CUMPLIDO +0,55
7	ACE-112	CORTESÍA	Nivel de cortesía	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5	4,28	CUMPLIDO +0,78
1	092	DISPONIBILIDAD	Porcentaje de llamadas atendidas	91,37 %	Que el número de llamadas atendidas con respecto a las recibidas sea igual o superior al 85%	92,45%	CUMPLIDO (+7,45)



2	092	DISPONIBILIDAD	Dispositivos móviles	En desarrollo	Implantación de un sistema de gestión de flotas mediante dispositivos móviles (PDA)	No aplicar por disponibilidad presupuestaria	NO CUMPLIDO
3	092	DISPONIBILIDAD	Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual	Siempre	Atender las llamadas de emergencia o de cualquier naturaleza que se producen en cualquier punto de Melilla, durante las 24 horas del día, todos los días del año.	Siempre	CUMPLIDO
4	092	DISPONIBILIDAD	- Programa de Gestión - Cuadrante día	Inmediatamente	Que la asignación de servicios y recursos se realizará de forma inmediata, conforme a la disponibilidad y en base a los requisitos establecidos por la Jefatura de Policía Local.	Programa de Gestión Cuadrante día	CUMPLIDO
5	092	DISPONIBILIDAD	- Programa gestión de cámaras	Siempre	Aplicar una vigilancia específica en áreas donde se observen incidencias detectadas a través de las cámaras	Siempre	CUMPLIDO
1	<b>POLICIA LOCAL</b>	DISPONIBILIDAD	% de quejas recibidas por el trato personal de los Policías Locales.	30 %	Atender las demandas de la ciudadanía de la forma más inmediata posible.	37% NO SE CORRESPONDE EL INDICADOR	NO EVALUADO
2	<b>POLICIA LOCAL</b>	FORMACIÓN	Plan de Formación específica para los Policías Locales, así como el Plan General de Formación CAM.	Plan de Formación específica para la Policía Local de la Ciudad Autónoma de Melilla	Establecer una formación específica para la Policía Local.	Plan de Formación específica para la Policía Local de la Ciudad Autónoma de Melilla	CUMPLIDO
3	<b>POLICIA LOCAL</b>	EFFECTIVIDAD	Tiempo de atención desde la recepción del aviso por la Policía Local hasta la asignación del servicio por parte del centro de control.	De manera inmediata	Atender en materia de seguridad, asignando recursos a la incidencia de forma inmediata dependiendo de la disponibilidad del servicio desde su recepción por la Policía Local, movilizando los recursos necesarios y ofreciendo información sobre trámites que hay que seguir.	Sin el Indicador CUANTITATIVO (tiempo)	NO CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

4	<b>POLICIA LOCAL</b>	DISPONIBILIDAD	Planificación anual de turnos	Servicio 24 horas, todos los días del año.	Servicio 24 horas, todos los días del año	Planificación turnos: Servicio 24 horas, todos los días del año	CUMPLIDO
5	<b>POLICIA LOCAL</b>	DISPONIBILIDAD	Operativos desarrollados de eventos de gran afluencia de público.	No contempla	Dar cobertura a los actos públicos y eventos de gran afluencia de público, garantizando la seguridad y minimizando las molestias a la ciudadanía en la celebración de estos eventos.	51 operativos desarrollados de eventos	CUMPLIDO
6	<b>POLICIA LOCAL</b>	DISPONIBILIDAD	Nº de actuaciones de fomento de la educación vial llevados al cabo del año.	160	Realizar como mínimo 150 actuaciones de fomento de la educación vial a colectivos determinados.	210 actuaciones de educación vial	CUMPLIDO +60
7	<b>POLICIA LOCAL</b>	DISPONIBILIDAD	Número total de horas de patrullas anuales	41.000 horas /año	Prevención de la seguridad ciudadana mediante el compromiso de un mínimo de 41.000 horas anuales de patrullas.	41.000 horas patrulla/año	CUMPLIDO
8	<b>POLICIA LOCAL</b>	DISPONIBILIDAD	Número total de llamadas al 092 al año	3.500 llamadas	Atender todas las llamadas al 092 de forma inmediata y un trato adecuado	13.152	NO PUEDE EVALUARSE CON ESTE INDICADOR



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA:**

- Oficina de Información Turística.



**LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2013	DESVIACIÓN
1	<b>OFICINA TURISMO</b>	CALIDAD TOTAL	Nivel medio de calidad de la Oficina de Información Turística	4,80 sobre 5	Que el nivel de calidad de la Oficina de Información Turística será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,98	CUMPLIDO +1,23
2	<b>OFICINA TURISMO</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESIA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	Valor medio del 4,96 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5	4,98	CUMPLIDO +1,23
3	<b>OFICINA TURISMO</b>	GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas	Valor medio del 4,85 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 3,75 sobre 5	4,96	CUMPLIDO +1,23
4	<b>OFICINA TURISMO</b>	DISPONIBILIDAD IDIOMAS	Nº de personas con conocimiento de INGLÉS en horario de mañana-tarde en la OIT Nº de Idiomas que se hablan en la OIT	1 persona. Español (mañana-tarde). Inglés (mañana-tarde). Italiano (Tarde) Francés (mañana o tarde)	Que la Oficina de Información Turística contará siempre con una persona con conocimientos de INGLÉS	- 1 persona. - Español (mañana-tarde). - Inglés (mañana-tarde). - Italiano (Mañana y/o tarde) - Francés (mañana y/o tarde)	CUMPLIDO
5	<b>OFICINA TURISMO</b>	DISPONIBILIDAD	-Número de recepciones al año: 5	Nº Cruceros totales: 5 Nº de Turistas: 3.954	Colaboración con el desarrollo del turismo de CRUCEROS, con recepción de turistas.	Nº Cruceros totales: 7 Nº de Turistas: 6.691	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

6	<b>OFICINA TURISMO</b>	DISPONIBILIDAD HORARIOS	Horario establecido en la Oficina de Información turística	- De lunes a Sábado: De 10:00 a 14:00 horas. De 16:30 a 20:30 horas. - Domingos y Festivos: De 10:00 a 14:00 horas.	Que se dispondrá de un amplio horario de atención al cliente: mañana y tarde los días laborales y, domingos y festivos, en horario de mañana.	- De lunes a Sábado: De 10:00 a 14:00 horas. De 16:30 a 20:30 horas. - Domingos y Festivos: De 10:00 a 14:00 horas.	CUMPLIDO
7	<b>OFICINA TURISMO</b>	COMUNICACIÓN INFORMACIÓN	Vías de comunicación Información turística de Melilla	Presencial Telefónica Electrónica Postal	Que se dispondrá de diferentes vías de comunicación para Información turística de Melilla	Presencial Telefónica Electrónica Postal	CUMPLIDO
8	<b>OFICINA TURISMO</b>	INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN	Guía editada	Guía Turística de Melilla editada en el 2008 en los idiomas: español, inglés, francés y alemán.	Que se dispondrá de una Guía Turística de Melilla editada en varios idiomas.	Guía Turística de Melilla editada en el 2008 en los idiomas: español, inglés, francés y alemán.	CUMPLIDO
9	<b>OFICINA TURISMO</b>	INFORMACION AL CIUDADANO	Número de quejas sobre información del servicios/número total de quejas al año	Siempre	Informar al ciudadano acerca de la programación de actividades y actos organizados	Siempre	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE:**

- Gestión de Aguas.
- Gestión de Playas.
- Incidencias en la vía pública.
- Parques y Jardines.



**LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE**

Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2013	DESVIACIÓN
1	GESTIÓN DE AGUAS	EFFECTIVIDAD	Plazo medio de respuesta	2 días	Se atenderán los avisos de avería de aguas potables en un plazo máximo de 2 días.	2 días	CUMPLIDO
2	GESTIÓN DE AGUAS	EFFECTIVIDAD	Plazo medio de respuesta	2 días	Se atenderán los avisos de avería de aguas residuales en un plazo máximo de 2 días.	2 días	CUMPLIDO
3	GESTIÓN DE AGUAS	EFFECTIVIDAD	Plazo medio de comprobación de contadores	3 días laborables	Comprobaremos el contador de su vivienda en un plazo máximo de 3 días laborables, a partir de la recepción de su revisión.	3 días laborales	CUMPLIDO
4	GESTIÓN DE AGUAS	EFFECTIVIDAD	Plazo medio de remisión de informe	10 días	Ante una nueva solicitud de acometida de alcantarillado, se remitirá el informe de viabilidad en un plazo máximo de 10 días	10 días	CUMPLIDO
5	GESTIÓN DE AGUAS	CONTROL	Plazo medio de lectura del equipo de medida	3 meses	A que se realice lectura del equipo de medida que controla el suministro con una frecuencia no superior a 3 meses	3 meses	CUMPLIDO
6	GESTIÓN DE AGUAS	CONTROL	Número de controles analíticos al año	5.500	Se realizarán controles analíticos diarios durante todo el año, para garantizar y controlar la calidad del agua suministrada.	5.500	CUMPLIDO
7	GESTIÓN DE AGUAS	CONTROL	Número de controles al año	2.241 analíticas	Que se realizará diariamente un control de la calidad del agua de las Fuentes públicas distribuidas por la Ciudad.	2.241	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	<b>PLAYAS</b>	CALIDAD TOTAL DE PLAYAS	Nivel medio de calidad total de playas	7,20	Que el nivel medio de calidad total de playas estará por encima de 7 sobre 10	7,18	CUMPLIDO +0,18
2	<b>PLAYAS</b>	CALIDAD ASEOS	Nivel medio de calidad de aseos	6,76	Que el nivel medio de calidad de aseos estará por encima de 6,5 sobre 10	6,30	NO CUMPLIDO -0,20
3	<b>PLAYAS</b>	CALIDAD SOMBRILLAS Y HAMACAS	Nivel medio de calidad de sombrillas y hamacas	7,37	Que el nivel medio de calidad de las sombrillas y hamacas estará por encima de 7 sobre 10	6,61	NO CUMPLIDO -0,39
4	<b>PLAYAS</b>	CALIDAD AGUAS	Análisis del estado de las aguas y publicación de la información en soportes informativos.	Análisis semanal y publicación en web, punto de información y consignas	Que se realizará un análisis de la calidad del agua de las playas con periodicidad semanal, publicándose la información en los soportes informativos (web, puntos de información y consignas)	Análisis semanal y publicación en web, punto de información y consignas	CUMPLIDO
5	<b>PLAYAS</b>	INFRAESTRUCTURA	Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de Playas	Plan de Playas y Pliego de condiciones técnicas	Garantizar el perfecto estado de las instalaciones a través del control y reparación de las mismas.	Plan de Playas y Pliego de condiciones técnicas	CUMPLIDO
6	<b>PLAYAS</b>	ESTADO MAR	Banderas de señalización	bandera verde, amarilla y roja	Nos comprometemos a señalar a través de banderas para informar al usuario el estado de la mar	bandera verde, amarilla y roja	CUMPLIDO
7	<b>PLAYAS</b>	LIMPIEZA	Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de la limpieza de playas	Plan de Playas y pliego de condiciones técnicas	Limpieza diaria de las playas durante la temporada de playas, comprendiendo arena, duchas, pasarelas, contenedores, aseos, bajo sombrillas y orilla)	Plan de Playas y pliego de condiciones técnicas	CUMPLIDO
8	<b>PLAYAS</b>	LIMPIEZA	Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de limpieza	Plan de Playas y pliego de condiciones técnicas	Recogida diaria, a través de una embarcación, de residuos flotantes en la zona de playa y limpieza de la red (algas, plásticos, medusas, restos orgánicos, etc.)	No diariamente, sino esporádicamente solo si hay una necesidad. La mayoría de las temporadas de playa tienen este servicio diario, pero depende de la incidencia de las medusas, caracterizándose esta última temporada por la ausencia de las mismas.	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

9	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Zonas habilitadas para personas con movilidad reducida	1	Habilitar una zona debidamente señalizada para personas con movilidad reducida, con disponibilidad de 12 sillas anfibia para préstamo, 4 pérgolas, 4 bastones, pasarelas y sombrillas	1	CUMPLIDO
10	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Pliego de condiciones técnicas para prestación del servicio	De Lunes a Domingo, de 1:00 a 20:00 horas	Ofrecer durante la temporada de playas servicio de vigilancia, salvamento, socorrismo y primeros auxilios en las playas de la Ciudad todos los días de la semana	De Lunes a Domingo, de 1:00 a 20:00 horas	CUMPLIDO
11	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Nº de aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida a lo largo de las Playas de la Ciudad señalizados.	18 aparcamientos	Ofrecer aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida a lo largo de las Playas (Dique Sur hasta Horcas Coloradas) de la Ciudad señalizados.	18 aparcamientos	CUMPLIDO
1	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	% partes de trabajo tramitados durante el trimestre y el semestre	Porcentajes de partes tramitados. 100%	Atender eficazmente las órdenes de trabajo	Porcentajes de partes tramitados: 100%	CUMPLIDO
2	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	<p>Nº de ordenes de trabajo muy urgentes al trimestre atendidos antes de 48 horas/ Nº de ordenes de trabajo muy urgentes al trimestre x 100.</p> <p>Nº de ordenes de trabajo urgentes al trimestre atendidos antes de 15 días/ Nº de ordenes de trabajo urgentes al trimestre x 100.</p> <p>Nº de ordenes de trabajo atendidas al semestre/ Nº de ordenes de trabajo atendidas al semestre x 100.</p>	<p>18 partes muy urgentes. → 2,18% del total de partes del semestre 100%</p> <p>92 partes urgentes. → 11,17% del total de partes del semestre. 100%</p> <p>Semestre: 1.647 partes Atendidos:100% de los cuales, 823 ejecutados por Medio Ambiente y el resto se trasladó al área correspondiente</p>	<p>Atender las órdenes de trabajo urgentes en un plazo de 48 horas.</p> <p>Atender las órdenes de trabajo urgentes en el plazo de 15 días.</p> <p>Atender las órdenes de trabajo que no tengan carácter de urgencia en el plazo de 3 meses.</p>	<p>197 PARTES MUY URGENTES</p> <p>383 PARTES URGENTES</p> <p>2590 PARTES 2010 PARTES EJECUTADOS MEDIO AMBIENTE</p>	CUMPLIDO
3	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	DISPONIBILIDAD	Número y porcentaje de elementos reparados/y o renovados al año	547 elementos reparados respecto a 1.647 partes en total del 2011 (33 %)	Se repararán o renovarán, al menos el 30 % de elementos de mobiliario urbano al año.	294 ELEMENTOS REPARADOS	CUMPLIDO



4	<b>INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA</b>	CONTROL	Número de inspecciones realizadas	37 inspecciones por Técnicos de Medio Ambiente	Se realizará anualmente como mínimo una inspección de las instalaciones públicas de su competencia.	58 INSPECCIONES	CUMPLIDO
5	<b>INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA</b>	DISPONIBILIDAD	Carpeta del ciudadano en la web institucional de la Ciudad de Melilla	Existencia carpeta del ciudadano	Se podrán presentar incidencias de la vía pública a través de la carpeta del ciudadano	EXISTENCIA EN CARPETA CIUDADANO	CUMPLIDO
1	<b>PARQUES Y JARDINES</b>	EFICACIA	Nº de plantaciones anual	3-4	Se realizarán como mínimo 3 plantaciones de plantas anuales en las zonas destinadas a ello y las que sean necesarias para mantener su máximo estado de color durante las diferentes estaciones del año.	3-4	CUMPLIDO
2	<b>PARQUES Y JARDINES</b>	EFICACIA	Número de podas anual	1	Se realizará como mínimo 1 poda al año en la Ciudad.	1	CUMPLIDO
3	<b>PARQUES Y JARDINES</b>	EFICACIA	Frecuencia o porcentaje de actividades de riego realizadas frente a planificadas	Diaria meses junio/julio y agosto	La frecuencia de riego en los meses de junio, julio y agosto, será diaria salvo fin de semana o condiciones climatológicas desfavorables.	Diaria meses junio/julio y agosto	CUMPLIDO
4	<b>PARQUES Y JARDINES</b>	LIMPIEZA	Frecuencia o porcentaje de operaciones de limpieza de zonas verdes realizadas frente a planificadas	Limpieza: Lunes a viernes Recogida Residuos: S-D	La limpieza de las zonas verdes ajardinadas se llevará a cabo diariamente durante todo el año.	Limpieza: Lunes a viernes Recogida Residuos: S-D	CUMPLIDO
5	<b>PARQUES Y JARDINES</b>	SENSIBILIZACION	Nº de Actividades formativas de sensibilización entre escolares para promoción, protección y divulgación zonas verdes	NO ESTABLECE	Se realizará al menos 2 actividades formativas de sensibilización entre los escolares de la Ciudad destinadas a la promoción y divulgación de las zonas verdes.	NO ESTABLECE	CUMPLIDO
6	<b>PARQUES Y JARDINES</b>	DISPONIBILIDAD	Creación Nuevos Viveros/ Invernaderos	NO EXISTEN	Creación de nuevos viveros de plantas con invernaderos que posibilitará la producción propia de plantas.	NO EXISTEN	NO CUMPLIDO



### **3.2. Planes de Actualización o de Mejora**

Conforme al apartado 7.3. *“Informe Anual de las Cartas de Servicios”* del Manual de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, *“se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, e indicará, en su caso, su posible actualización o mejora”*.

De la revisión realizada en los indicadores y compromisos adoptados para el año 2013 en las Cartas de Servicios de cada una de las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla, se comprueba un alto grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adoptados, constatado a través de los indicadores/valor 2013 y la desviación con respecto al compromiso.

Pese a ello, tras el estudio realizado se observa que existen compromisos que no aportan valor o no redundan en la mejora continua del servicio, por lo que se considera conveniente una actualización o plan de mejora en las Cartas de Servicios, cuya concreción se realizará conforme al artículo 11 del Reglamento de Cartas de Servicios **“Programas de mejora y actualización de las Cartas de Servicios”**, según el cual se establece que *“Partiendo de los resultados obtenidos de la evaluación y seguimiento de las Cartas de Servicios, anualmente se procederá a su revisión y, en su caso, actualización, mediante el establecimiento de planes y programas anuales de mejora. Esta actualización se realizará como consecuencia de la superación de los estándares, de los compromisos adquiridos, de la variación en las expectativas de los ciudadanos, de cambios significativos en la organización, modificaciones normativas, mejoras tecnológicas y otras circunstancias de naturaleza análoga”*, procediéndose al traslado de la propuesta al área correspondiente.



### **3.3. Sistema de Quejas y Sugerencias.**

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias, regulado en el Reglamento del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME número 4062 de 20 de febrero de 2004), 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.

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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

El sistema de quejas y sugerencias cuenta con Carta de Servicios desde enero de 2011, aprobada por el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME ext. 1 de 3 de enero de 2011).

En el Informe Anual de Quejas y Sugerencias correspondiente al año 2013, elevado a la Consejería de Administraciones Públicas con fecha 13 de marzo de 2014, se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido de 180 quejas y 59 sugerencias, correspondiendo 50 Quejas y 7 sugerencias presentadas a servicios que cuentan con Carta de Servicio, con la siguiente concreción:

<b>QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS</b>			
<b>SERVICIO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>SUGERENCIAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Información y Atención al Ciudadano</b>	9	-	9
<b>Biblioteca</b>	10	3	13
<b>Centros de Servicios Sociales</b>	6	-	6
<b>Servicio de Ayuda a Domicilio</b>	6	-	6
<b>Ludotecas</b>	1	-	1
<b>112</b>	1	-	1
<b>Parque de Ocio "El Fuerte"</b>	1	-	1
<b>Formación</b>	-	1	1
<b>Mercados</b>	5	-	5
<b>Museos</b>	1	-	1
<b>Oficina Información Juvenil</b>	1	-	1
<b>Incidencias en Vía Pública (M.A.)</b>	4	1	5
<b>Servicio de Aguas</b>	2	-	2
<b>Parques y Jardines</b>	1	1	2
<b>Policía Local</b>	-	1	1
<b>Kursaal</b>	2	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>7</b>	<b>57</b>



Del estudio realizado, se han tramitado conforme a lo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias y no se trata de quejas derivadas del incumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios objeto de evaluación.

#### 4. CONCLUSIONES.

De los datos que nos ofrece el presente estudio se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Que se han aprobado un total de 41 Cartas de Servicios.
- Que actualmente se encuentra en estudio la implantación de las siguientes Cartas de Servicios:
  - Agentes de Desarrollo Local.
- De la revisión realizada de los indicadores y compromisos adoptados para el año 2013 en las Cartas de Servicios de cada una de las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla, se comprueba un alto grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adoptados, constatado a través de los indicadores/valor 2013 y la desviación con respecto al compromiso.
- Pese a ello, tras el estudio realizado se observa que existen compromisos que no aportan valor o no redundan en la mejora continua del servicio, por lo que se considera conveniente realizar una actualización o plan de mejora en las Cartas de Servicios para el año 2014, cuya concreción se realizará conforme al artículo 11 del Reglamento de Cartas de Servicios **“Programas de mejora y actualización de las Cartas de Servicios”**, según el cual se establece que *“Partiendo de los resultados obtenidos de la evaluación y seguimiento de las Cartas de Servicios, anualmente se procederá a su revisión y, en su caso, actualización, mediante el establecimiento de planes y programas anuales de mejora. Esta actualización se realizará como consecuencia de la superación de los estándares, de los compromisos adquiridos, de la variación en las expectativas de los ciudadanos, de cambios significativos en la organización, modificaciones normativas, mejoras tecnológicas y otras circunstancias de naturaleza análoga”*.
- De la evaluación de indicadores y análisis de las quejas y sugerencias presentadas en los Servicios mencionados, no se deriva un incumplimiento de los compromisos establecidos en las correspondientes Cartas de Servicios objeto de evaluación.

Melilla, marzo de 2014



## 5. ANEXO: Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

### REGLAMENTO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ciudad Autónoma de Melilla, teniendo como referente de toda su gestión al ciudadano, y en consonancia con la política de calidad implantada con los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Administración, cree conveniente la puesta en marcha de un nuevo compromiso con la gestión de calidad de los servicios públicos a través de la elaboración de Cartas de Servicios, con la finalidad de regular los compromisos de calidad con los ciudadanos, para conseguir una Administración más ágil, transparente y eficiente en su gestión.

**La Ciudad Autónoma de Melilla ha elaborado un II Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2008-2011), que se fundamenta en los siguientes ejes:**

- 1) Potenciación de la Atención al Ciudadano.
- 2) Calidad Total de los Servicios.
- 3) Tramitaciones Administrativas dominadas y controladas por los ciudadanos.
- 4) Utilización de las Nuevas Tecnologías como base para la agilización de las relaciones con la Administración.
- 5) Potenciación y Racionalización de los Recursos Humanos.

En este Plan como en el anterior tiene un lugar destacable la **CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**, que podemos afirmar que es una realidad gracias a las actuaciones realizadas en el **I Plan de Calidad y Modernización**, pero ello no es óbice para tener muy claro que debemos reforzar esta idea para que el ciudadano se sienta más cómodo en las actuaciones que realice con la Administración de la Ciudad, para ello se están adoptando medidas tales como:

- Afianzar los mecanismos de gestión de la calidad.
- Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- Implantaremos en la Administración de la *idea de gestión de "calidad total"*, fundamentada en un proceso de mejora continua.
- *Evaluaciones continuadas de la calidad con la que se prestan los servicios.*
- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- *Potenciación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos y de las Cartas de Servicios Sectoriales.*
- Implantación de un sistema de visión estratégica con el objetivo de controlar la acción de gobierno, y realizar un seguimiento del cumplimiento de las medidas ejecutadas por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla



Desde la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla se es consciente de que los ciudadanos y empresas melillenses no sólo solicitan la prestación de un determinado servicio, sino que estos se presten acordes con las expectativas que tienen, que no es otra cosa que una gestión de calidad.

Las distintas administraciones que apuestan por la calidad en sus servicios utilizan las Cartas de Servicios, que son documentos que identifican los servicios prestados por cada una de las unidades y los compromisos asumidos en la prestación de los mismos, asimismo estos documentos facilitan a los servicios la supervisión y control del servicio prestado a los usuarios de los mismos.

Las Cartas de Servicios son, en definitiva, documentos a través de los cuales la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla informa públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación. Se trata, por tanto, de instrumentos para expresar concretamente el compromiso del servicio público con sus usuarios y que permiten evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento de la Administración de la Ciudad en el contacto cotidiano o esporádico que cada persona establece con la misma.

La finalidad de las Cartas de Servicios es desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos enunciado en el artículo 3.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y cubre tres vertientes: a) facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente; b) fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer –de forma consciente, realista y objetiva– cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar; y c) hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante la propia Administración.

El presente Reglamento, consta de once (11) artículos numerados, estructurado en dos Capítulos, tres disposiciones adicionales, y dos disposiciones finales, regula el objeto, contenido, elaboración, seguimiento, evaluación y control de las Cartas de Servicios.

El órgano competente para la aprobación del **Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios** es la Asamblea de la Ciudad Autónoma de Melilla conforme al **artículo 12.1 a) de la Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla** y que le encomienda a la misma el *“Ejercer la potestad normativa atribuida a la Ciudad”* y el procedimiento de elaboración es el establecido en el **artículo 71.1 del Reglamento de la Asamblea de la Ciudad de Melilla** (BOME extraordinario número 9, de 12 de marzo de 2004).



## REGLAMENTO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

### CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Sistema de Cartas de Servicios mediante el cual la Ciudad Autónoma de Melilla difundirá a los ciudadanos los compromisos de calidad referidos a los servicios que presta, estableciéndose además el marco en el que se va a desarrollar la evaluación y mejora de los mismos, acorde con el principio de servicio a los ciudadanos.

#### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

El Reglamento será de aplicación a todos los órganos y unidades administrativas de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como a sus organismos, entes y empresas públicas.

### CAPÍTULO II: LAS CARTAS DE SERVICIOS

#### **Artículo 3. Definición y contenido.**

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales la Ciudad Autónoma de Melilla establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

#### **Artículo 4. Estructura.**

Las Cartas de Servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos sus contenidos, que se estructurarán en los siguientes apartados:

##### **1. Introducción de las Cartas de Servicios.**

El Consejero de cada una de las áreas a la que afecte la Carta de servicios suscribirá una introducción en la que se señalará el propósito de la Carta de Servicios y el compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados.

##### **2. Datos de carácter general y normativo.**

- a) Datos identificativos de la Consejería, Dirección General y unidad prestadora del servicio, en su caso, y su adscripción.
- b) Descripción general de los fines del órgano y unidad.



- c) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.
- d) Identificación de los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos.
- e) Accesibilidad y disponibilidad al "Sistema de Quejas y Sugerencias" de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- f) Referencia sucinta actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en las Cartas.

### **3. Identificación de los servicios prestados.**

Cada órgano y unidad administrativa deberá proceder a identificar los servicios objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.

Adicionalmente, se podrá informar de otros servicios prestados por la misma unidad, que pudieran ser de interés para los destinatarios de la Carta.

### **4. Compromisos de calidad.**

Definición de los estándares de calidad, basados en las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de los ciudadanos, con los que el órgano o unidad prestadora de los servicios se compromete en sus relaciones con los mismos, en aspectos tales como:

- a) Disponibilidad y accesibilidad de los servicios.
- b) Horarios y lugares de atención al público.
- c) Sistemas de comunicación e información ya sea general o personalizada.
- d) Plazos previstos para la tramitación de procedimientos y prestación de los servicios.
- e) Compromisos de calidad y mejora del servicio.

### **5. Datos de carácter complementario.**

- a) Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las dependencias donde se prestan los servicios, indicando de forma clara la localización urbana de las instalaciones y las formas de acceso.
- b) Identificación y dirección telefónica, postal y telemática del órgano o unidad responsable de la Carta de Servicios.



- c) Información de los costes del servicio y cualesquiera otros datos adicionales que se consideren de interés vinculados a los servicios prestados.

### **Artículo 5. Elaboración y gestión de las Cartas de Servicios.**

1. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios impulsará el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades implicadas en su elaboración, implantación y seguimiento.
2. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, con el apoyo de la Dirección General o Gerencia en la que se incardine el servicio objeto de la Carta, será la responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios, debiendo decidir y definir el ámbito de implantación de la misma.
3. Se procederá a la creación de un Equipo de Trabajo para la elaboración de cada Carta de Servicios, cuya composición y funcionamiento se establecerá en la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios que aprobará el Consejo de Gobierno.
4. Al final del proceso de elaboración de la Carta de Servicios, la Dirección de General que tenga atribuida la calidad de los servicios elaborará un informe sobre texto de la Carta. Dicho informe será preceptivo, pronunciándose en el mismo la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios sobre la conformidad de la Carta de Servicios con los criterios de calidad que se establezcan.
5. En todo caso, la elaboración y contenido de las Cartas de Servicios deberá atenerse a la metodología establecida por la Ciudad Autónoma de Melilla y ser coherente con los objetivos e indicadores presupuestarios correspondientes.

### **Artículo 6. Participación ciudadana en la elaboración y seguimiento.**

Los ciudadanos podrán participar en el proceso de elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios a través de estudios de opinión u otras vías de participación ciudadana; manifestando sus necesidades y expectativas y su grado de satisfacción respecto de los servicios prestados; presentando las quejas y sugerencias que estimen oportunas.

### **Artículo 7. Aprobación.**

Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla.

### **Artículo 8. Publicación y difusión.**

1. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla por el que se aprueban las Cartas de Servicios será publicado en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla".



2. Para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios serán difundidas a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como cualquier otro canal establecidos de atención al ciudadano, que se determine por la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios.

3. Además, cada Dirección General o Gerencia, con el apoyo de la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, llevará a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces, de manera que se garantice y asegure que las Cartas de Servicios sean conocidas por los ciudadanos en todas las unidades administrativas que presten servicios de atención al público, así como a través de otros canales de comunicación y publicación específicos pertenecientes a su ámbito competencial.

4. La publicación de las Cartas de Servicios se hará conforme a las directrices de imagen corporativa establecida por la Ciudad Autónoma de Melilla.

#### **Artículo 9. Seguimiento y evaluación.**

1. La Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios, con el apoyo de la Dirección General o de la Gerencia correspondiente, se responsabilizará de revisar el cumplimiento de los compromisos incluidos en sus Cartas de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones de los mismos, procediendo a adoptar, en su caso, medidas correctoras o planes de mejora.

2. Sobre la base de la información obtenida periódicamente se deberá elaborar un informe anual, en el que se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, e indicará, en su caso, su posible actualización o mejora. Para la realización de este informe la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios podrá solicitar la información a las unidades administrativas la información que estime necesaria, teniendo la obligación las Direcciones Generales de facilitar dicha información.

3. Al menos cada tres años, se recogerá en el informe correspondiente a esa anualidad la opinión de los ciudadanos y su grado de satisfacción con el servicio recibido, así como el impacto que dicho servicio tenga en el resto de la ciudadanía.

#### **Artículo 10. Comunicación de los resultados de la evaluación.**

1. La Consejería que tenga atribuida la competencia en calidad de los servicios presentará anualmente, dentro del primer trimestre del año siguiente, una evaluación global de los compromisos de calidad incluidos en las Cartas de Servicios, de la calidad del conjunto de los servicios a partir de datos obtenidos, de planes de mejora, de las autoevaluaciones y del Sistema de Quejas y Sugerencias, al Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Los resultados obtenidos de la evaluación de sus Cartas de Servicios a través del portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de la Intranet, así como mediante otros canales normalizados.



## **Artículo 11. Programas de mejora y actualización de las Cartas de Servicios.**

Partiendo de los resultados obtenidos de la evaluación y seguimiento de las Cartas de Servicios, anualmente se procederá a su revisión y, en su caso, actualización, mediante el establecimiento de planes y programas anuales de mejora. Esta actualización se realizará como consecuencia de la superación de los estándares, de los compromisos adquiridos, de la variación en las expectativas de los ciudadanos, de cambios significativos en la organización, modificaciones normativas, mejoras tecnológicas y otras circunstancias de naturaleza análoga.

### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

#### **Primera. Metodología de elaboración de las Cartas de Servicios.**

Se autoriza al Consejo de Gobierno para el desarrollo de la metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en la Ciudad Autónoma de Melilla, de manera que se garantice la homogeneidad de las mismas en toda la organización de la Ciudad Autónoma de Melilla.

#### **Segunda. Implantación de las Cartas en servicios de mayor impacto social.**

Se faculta al titular de la Consejería que tenga atribuida la competencia en calidad de los servicios para que establezca, en coordinación con el titular del Área de Gobierno competente, aquellos servicios en los que, por su mayor impacto a los ciudadanos, se considere necesario elaborar Cartas de Servicios.

#### **Tercera. Impulso en la identificación de los servicios en los que se implantarán las Cartas.**

Con la finalidad de impulsar la implantación de Cartas de Servicios, y sin perjuicio de poder implantar Cartas de Servicios en cualquier momento, se establece un plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este Reglamento, para que la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios o los directores generales o gerentes identifiquen los servicios de su ámbito competencial, en los que se procederá de forma prioritaria a elaborar e implantar en su momento las Cartas de Servicios.

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Primera. Habilitación normativa.**

Se habilita al Consejo de Gobierno para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este Reglamento.

#### **Segunda. Entrada en vigor.**

El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.