

miento 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.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES

2140.- Habiéndose advertido error en la publicación del BOME nº 4733 de fecha 27 de julio de 2010, relativo a listas definitivas de admitidos de