

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 11 de febrero, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

VIII) Que la Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 16 de marzo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del servicio de Teleasistencia Domiciliaria, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de TELEASISTENCIA, que se adjunta a la presente propuesta:

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a personas mayores y discapacitadas, entre los que se encuentra el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de los servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

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

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001:2008. El Servicio de Teleasistencia