



## **INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL EJERCICIO 2017**

Al objeto de dar 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 emprendió 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 de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con fecha 3 de junio de 2010 (BOME 4.734, de 30 de julio de 2010), con la finalidad de regular los compromisos de calidad con los ciudadanos, para conseguir una Administración más ágil, transparente y eficiente en su gestión.

De acuerdo con el artículo 1 del Reglamento, 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).

Con la aprobación del extinto 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.

Teniendo en cuenta la necesaria adaptación de los distintos servicios a la estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad, conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 30 de septiembre de 2016, relativo a la modificación del Decreto de distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 17 de 30 de septiembre de 2016), se ha hecho necesaria la actualización de las Cartas de Servicios a la nueva estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad.

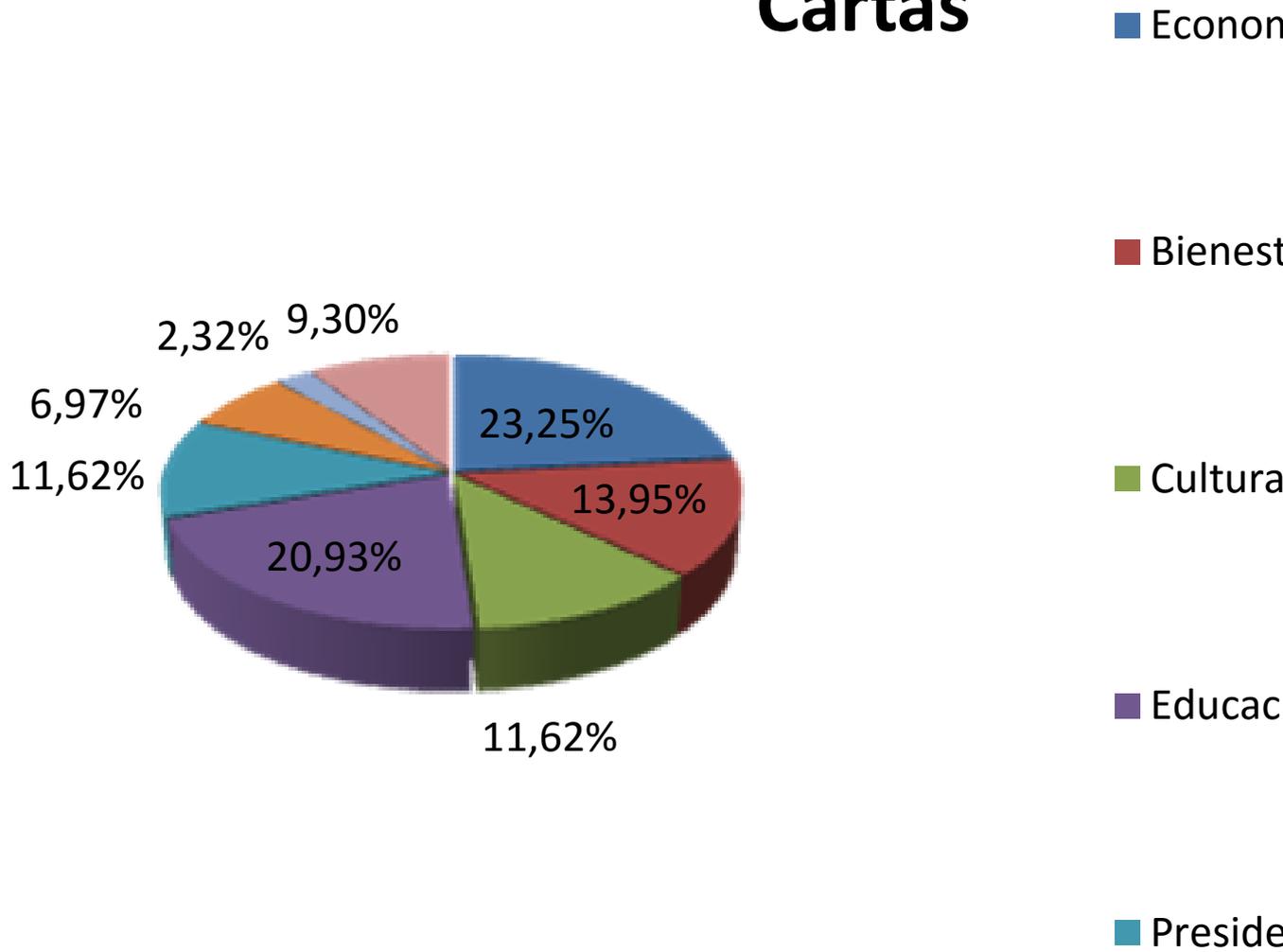
## 2. DATOS GENERALES DE IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.

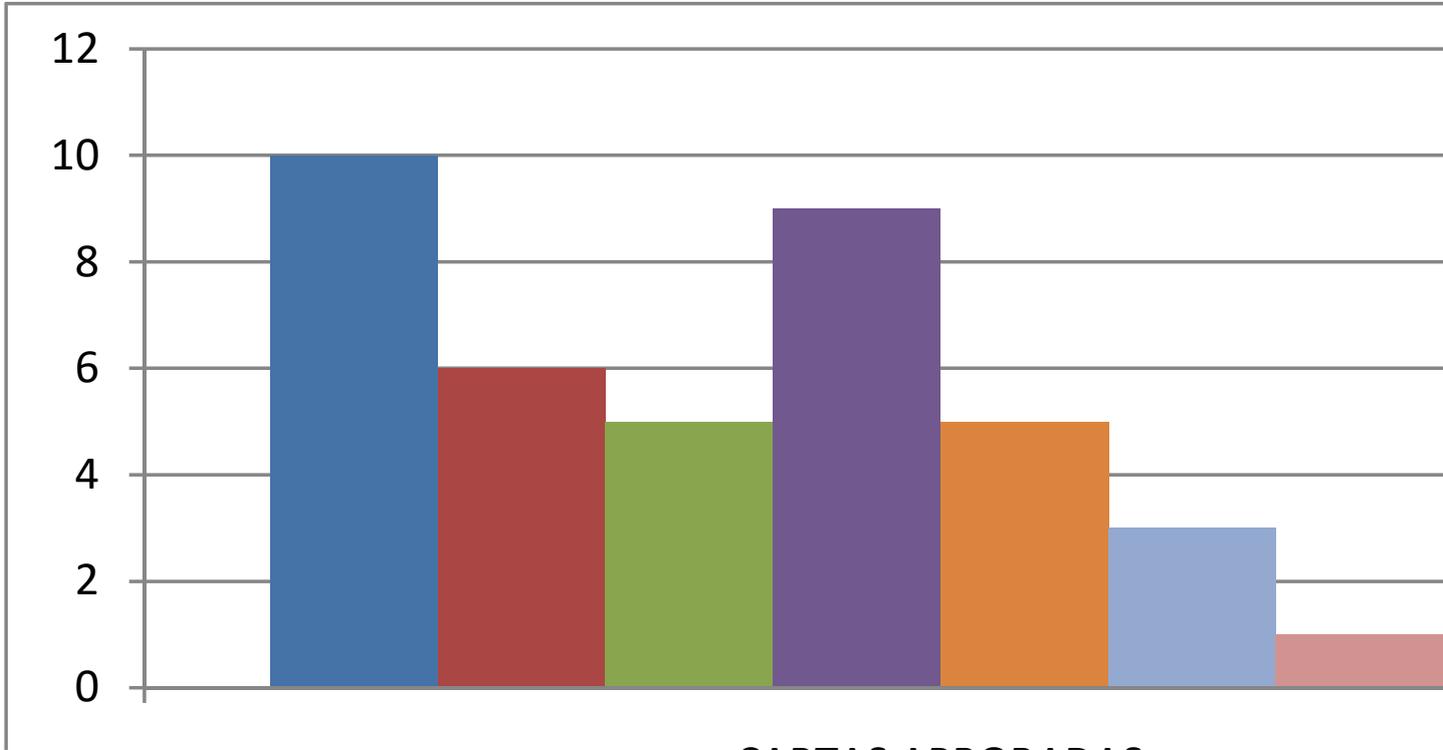
### 2.1. Cartas por Consejerías.

CONSEJERÍA	CARTAS APROBADAS	%
ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	10	23,25
BIENESTAR SOCIAL	6	13,95
CULTURA Y FESTEJOS	5	11,62
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	9	20,93
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	5	11,62
SEGURIDAD CIUDADANA	3	6,97
HACIENDA	1	2,32
COORDINACIÓN Y MEDIO AMBIENTE	4	9,30
<b>TOTAL CARTAS:</b>	<b>43</b>	<b>100</b>



## Cartas





## 2.2. Cronograma.

El cronograma de actuación de implantación de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido 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. ESCUELAS INFANTILES	28-oct-11	25-nov-11
25. CASAD	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
42. AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	08-ago-14	19-ago-14
43. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	29-may-15	12-jun-15

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

#### a) 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.



❖ **Compromisos específicos:**

➤ **CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y 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.
- Oficina de Información Turística.
- Agencia de Empleo y Desarrollo Local.



 <b>LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	VALOR 2017	DESVIACIÓN
1	REGISTRO	PLAZO DE REMISIÓN	Informes diarios de remisión de documentos de la oficina de información y atención al ciudadano y registro general	No cumplido primer semestre 2011	Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias al siguiente día hábil desde de su presentación.	SE REMITE LA DOCUMENTACIÓN EN EL MOMENTO DE SU ANOTACIÓN (2º SEMESTRE 2017)	CUMPLIDO
2	REGISTRO	ACCESIBILIDAD	Nº de registro auxiliares existente en cada Consejería/ nº de Consejerías.	1 registro auxiliar en cada Secretaría Técnica	Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada Consejería, encuadrado en la Secretaría Técnica correspondiente y en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	Relación Registros Auxiliares (BOME 5428, 24/03/2017)	CUMPLIDO
3	REGISTRO	PROFESIONALIDAD	Nº de acciones formativas	BOME núm. 4793, de 22 de febrero de 2011	Que se realizará como mínimo 1 Acción formativa en la materia	PLAN DE FORMACIÓN 2017 (BOME 5426 de 17 marzo 2017): AULA ABIERTA	CUMPLIDO
1	010	TIEMPO DE ESPERA	El tiempo medio de espera de atención telefónica.	De 20 a 30 segundos	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.	El 91,26 % de los ciudadanos consideran que el trato es bueno	Que el porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio en relación con cortesía y amabilidad en el trato será igual o superior al 60%	98,5%	CUMPLIDO



4	010	INFORMACIÓN AL CIUDADANO	Porcentaje de llamadas informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.	93% en el acto 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.	93,5% en el acto 6,5 % teléfono o correo electrónico	CUMPLIDO
5	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.	1 FORMACIÓN MÍNIMA	CUMPLIDO
6	010	DIFUSIÓN	Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM.	5 Campañas de difusión	Realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspectos de la CAM	3 CAMPAÑAS	CUMPLIDO
1	OIAC	TIEMPO DE ESPERA	Tiempo medio de espera del ciudadano % de ciudadanos atendidos en un tiempo medio de espera igual o inferior a 4 minutos	1,29	El tiempo medio de espera del ciudadano, de acuerdo con el gestor de cola estará por debajo de 4 minutos	2,59	CUMPLIDO
2	OIAC	GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas	Valor medio del 4,64 sobre 5 <sup>1</sup>	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 4	4,53	CUMPLIDO (+0.53)
3	OIAC	GRADO SATISFACCIÓN/	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 4,78 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 4	4,60	CUMPLIDO (+0.60)
4	OIAC	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores.	2	Mínimo de 1 acción Formativa anual	2 acciones	CUMPLIDO
5	OIAC	COMUNICACIÓN	Puntos de acceso a información a través de internet en las Oficinas de Información y atención al ciudadano	1 en cada Oficina	Disponer de 1 punto de acceso a información a través de internet en cada OIAC	1/OIAC	CUMPLIDO



6	OIAC	CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,53 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 4	4,45	CUMPLIDO (+0.45)
7	OIAC	ACCESIBILIDAD	Dotación de oficinas con la infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.	Todas son accesibles	Que sean totalmente accesibles	TODAS	CUMPLIDO
8	OIAC	ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimiento en lenguaje de signos	1 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	1 para todas las OIAC	CUMPLIDO
9	OIAC	TRAMITACIONES	% de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas	40,54 %	Que el porcentaje de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas será igual o superior al 37%	55,95%	CUMPLIDO (+18.95%)
1	TABLÓN EDICTOS	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 o siguiente	Que se publiquen en un plazo igual o inferior a 1 día.	Se publican en el mismo día de recepción	CUMPLIDO
2	TABLÓN EDICTOS	EXPOSICIÓN AL PÚBLICO	Plazo de exposición al público	Se retiran según los plazos establecidos y la aplicación informática del Tablón lo calcula	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	TABLÓN EDICTOS	ACCESIBILIDAD	Puntos de acceso a través de Internet establecidos en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	1 en cada Oficina de Información y Atención al Ciudadano	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	CUMPLIDO
4	TABLÓN EDICTOS	DISPONIBILIDAD	Página Web	www.melilla.es	Disponibilidad 24 horas	www.melilla.es	CUMPLIDO
1	LQS	QUEJAS Y SUGERENCIAS	Nº de Libros de Quejas y Sugerencias/ Consejerías	86 Libros/ 9 Consejerías	Existencia de 1 Libro en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes	1 Libro por Consejería. 86 Libros	CUMPLIDO



2	LQS	QUEJAS Y SUGERENCIAS	% de Quejas/ Sugerencias Tramitadas por año	99,30% Contestadas 0,70 Sin resolver	Tramitación 100% Quejas/Sugerencias Presentadas	100% tramitadas 89,96% contestadas 10,04% sin resolver	CUMPLIDO
3	LQS	TIEMPO	Tiempo medio de Respuesta en la Tramitación de Quejas y sugerencias	18,04 días	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	26,17 días	NO CUMPLIDO (-6.17 días)
1	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Elaboración anual del Plan de Formación.	Plan de Formación FP Plan de Formación FMAP	Elaborar anualmente un Plan de Formación para todos los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.	Informe de la Dirección Gral. AAPP sobre la aprobación del Plan de Formación FP 2017 (Fecha 13/03/17)	CUMPLIDO
2	FORMACIÓN	INFORMACIÓN	Fecha de publicación del Plan de Formación.	Plan FP- BOME 4682, de 29 de enero de 2010. Plan FMAP- BOME 4688, de 19 de febrero de 2010	Publicar el plan de formación en el BOME	Planes de Formación FP y FMAP 2017 (BOME 5.426, de 17/03/ 2017)	CUMPLIDO
3	FORMACIÓN	DIFUSIÓN	Medios de difusión.	Folletos, calendarios, trípticos, web	Dar conocimiento a todos los empleados públicos del Plan de Formación.	Correo electrónico, web formación	CUMPLIDO
4	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Nª acciones formativas a través de la plataforma online del CEF	19 cursos ONLINE	Se realizarán anualmente como mínimo 25 acciones formativas a través de la plataforma online del CEF	60 cursos online	CUMPLIDO
5	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Nº de plazas totales ofertadas	1.300 PLAZAS	Se ofertará un mínimo de 1.000 plazas de cursos de formación al año	2.727	CUMPLIDO
6	FORMACIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN	Valor medio de calidad en la formación	4,43 sobre 5(*)	Que el valor medio de calidad de la Formación será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,51	CUMPLIDO (+0.76)



7	FORMACIÓN	INFORMACIÓN	Nº de correos electrónicos remitidos al mes a los empleados públicos comunicando la oferta formativa durante la ejecución del Plan de formación	10 Correos electrónicos	Emitir, durante la ejecución del Plan de Formación, una circular al trimestre a los empleados públicos con la oferta formativa a través del correo electrónico corporativo.	4	CUMPLIDO
1	CASAD	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.	Sin evaluar anteriormente	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 3,5 sobre 5	3,77	CUMPLIDO (+0.27)
2	CASAD	PLAZO ALTA CASAD	Plazo de alta en el programa CASAD	Pendiente datos aplicación informática CASAD	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	CASAD	PLAZO RESPUESTA CASAD	Plazo de respuesta al usuario de alta en el CASAD en la aplicación de gestión del programa	Pendiente datos aplicación informática CASAD	Que el plazo de respuesta al usuario, una vez dado de alta en el CASAD, informándole sobre el trámite solicitado, será igual o inferior a 5 días hábiles.	No hubo solicitud de alta	NO SE PUEDE EVALUAR
4	CASAD	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 pueda realizarse.	Programa CASAD	CUMPLIDO
5	CASAD	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	CASAD	DISPONIBILIDAD	Usuarios con acceso al programa	480 Usuarios	Universalización del servicio para Mayores de 70 años.	349 Usuarios	CUMPLIDO
7	CASAD	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	CASAD	INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN	Nº de Campañas de difusión CASAD Nivel de satisfacción de la campaña de difusión	1 campaña	Anualmente, se realizará 1 campaña de difusión sobre el servicio CASAD que será evaluada	Coordinación OIAC	CUMPLIDO
9	CASAD	INFORMACIÓN PERSONALIZADA	Nivel de satisfacción del trato personalizado al usuario de CASAD	Existencia de asesoramiento personalizado	Asesoramiento personalizado a los usuarios del CASAD	si	CUMPLIDO
1	ACCESO EMPLEO PÚBLICO	PUBLICIDAD	Porcentaje de convocatorias de procesos selectivos publicadas en la Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	Publicidad de las convocatorias de los procesos selectivos en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.	Publicidad en tantos por ciento (%) de las convocatorias de los procesos selectivos en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.	100% CUMPLIDO
2	ACCESO EMPLEO PÚBLICO	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.	Publicación en tantos por ciento (%) 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% CUMPLIDO
3	ACCESO EMPLEO PÚBLICO	PUBLICIDAD	Publicación de resultados globales en Página web institucional.	Publicación en el portal web institucional de Melilla	Información vía web de resultados globales del número de personas aprobadas en los correspondientes procesos selectivos.	25%	CUMPLIDO
1	OFICINA TURISMO	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	4,99	CUMPLIDO
2	OFICINA TURISMO	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.	Valor medio del 4,96 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5	5	CUMPLIDO



3	OFICINA TURISMO	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	4,99	CUMPLIDO
4	OFICINA TURISMO	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 o tarde) Francés (mañana o tarde)	CUMPLIDO
5	OFICINA TURISMO	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: 0 Nº de Turistas: 0	NO CUMPLIDO
6	OFICINA TURISMO	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	CUMPLIDO
7	OFICINA TURISMO	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	OFICINA TURISMO	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 (actualizada en 2012) en los idiomas: español, inglés, francés y alemán.	CUMPLIDO



9	OFICINA TURISMO	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
1	ADL	INFORMACIÓN	Asesoramiento a la creación de empresas: Itinerario empresarial	253 Asesoramientos para la creación de empresas	Se les dará asesoramiento empresarial a 90 usuarios al año.	209 asesoramientos.	CUMPLIDO (+119)
2	ADL	DISPONIBILIDAD	Proyectos de nueva creación: Plan de empresa, viabilidad económica del proyecto ayudas a la financiación.	55 Proyectos de nueva creación	Se realizarán hasta 5 planes de empresas y viabilidad económica para la constitución de nuevos empresarios en el año.	71 proyectos nueva creación.	CUMPLIDO
3	ADL	INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN	Jornada de puertas abiertas para emprendedores y empresarios sobre emprendimiento	1 Jornada de puertas abiertas para emprendedores y empresarios	Se llevará a cabo 1 jornada dirigida al fomento del espíritu emprendedor para emprendedores y empresarios ya constituidos en el año.	Jornada del Día del Emprendedor 19 de octubre de 2017, “Juntos emprendemos”.	CUMPLIDO
4	ADL	EFICIENCIA	Proyectos de autoempleo en centros de formación	1 Proyecto de autoempleo en centros de formación	Se dirigirá un proyecto formativo en autoempleo dirigido a la comunidad educativa en el año.	Concurso de Emprendedores dirigidos a los alumnos de la Universidad de Granada y de Formación Profesional.	CUMPLIDO
5	ADL	EFICIENCIA	Proyectos de integración de la mujer y la juventud en el mundo laboral	1 Proyecto de integración de la mujer y juventud en el mundo laboral	Un proyecto anual dirigido a mujeres y/o jóvenes para su integración en el mundo laboral	- Ponencia “Autoempleo para mujeres desempleadas” Consejería de Educación, Juventud y Deportes. 30 de mayo de 2017  -Ponencia” Inversión y financiación. Ayudas y subvenciones.” Escuela de Arte Miguel Marmolejo 16 de febrero de 2017.	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Administración Electrónica y Calidad en los Servicios





➤ **CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL:**

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



 <b>LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL</b>							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	VALOR 2017	DESVIACIÓN
1	SAD	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	Valor medio 4,22 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,8	4,87	CUMPLIDO (+1.07)
2	SAD	PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	50 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses	NO HAY DATOS	NO 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	Valor medio 3,89 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción será igual o superior a 3,5	4,10	CUMPLIDO (+0.6)
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	Valor medio 3,86 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción será igual o superior a 3,5	4,76	CUMPLIDO (+1.26)
5	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de podología	Existencia del servicio de podología	Que se dispondrá del servicio de podología	CONTRATO 9/10/2014	CUMPLIDO
6	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de lavandería	Existencia del servicio de lavandería	Que se dispondrá del servicio de lavandería	CONTRATO 9/10/2014	CUMPLIDO
7	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de Peluquería	Contratación del servicio de Peluquería	Que se dispondrá del servicio de Peluquería	CONTRATO 9/10/2014	CUMPLIDO
8	SAD	DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de ATS	Contratación del servicio de ATS	Que se dispondrá del servicio de ATS	CONTRATO 9/10/2014	CUMPLIDO
9	SAD	DISPONIBILIDAD	Nº de Microondas /usuarios solicitantes sin microondas (unidad familiar)	100%	Facilitar microondas a todos los usuarios que no dispongan de microondas del Servicio de Ayuda a Domicilio	SI	CUMPLIDO



10	SAD	ATENCIÓN PERSONALIZADA	Comunicación al usuario de la existencia de un teléfono informativo del Servicio a Domicilio	Existencia del teléfono	Existencia de un teléfono de Atención e Información al usuario	CONTRATO 9/10/2014	CUMPLIDO
11	SAD	MENÚ PERSONALIZADO	Informe de menús de diferentes tipos	Existencia de diferentes menús	Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario	CONTRATO 9/10/2014	CUMPLIDO
1	TAS	DISPONIBILIDAD	Normativa reguladora: BASES DEL PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	Tener cumplidos 70 años y requisitos establecidos	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	Valor medio 4,36 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,8	4,97	CUMPLIDO
3	TAS	PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	48 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses	NO HAY DATOS	NO CUMPLIDO
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 segundos	Que el tiempo de respuesta del servicio al usuario será igual o inferior a 20 segundos	NO HAY DATOS	NO CUMPLIDO
6	TAS	FORMACIÓN	Nº formaciones/ nº usuarios servicio	100%	Enseñanza y formación en el uso y funcionamiento del equipo instalado al usuario del servicio	Pliegos de prescripciones técnicas que rigen contrato	CUMPLIDO
1	CSS	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total usuarios con prestaciones	Valor medio de 3,94 sobre 5	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,5	3,91	CUMPLIDO
2	CSS	CALIDAD DEL SERVICIO	Certificación del Servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma en ISO 9001	Certificación renovada en el año 2014	Mantener la certificación para el año 2015	Año Certificación 04/08/2017	CUMPLIDO
3	CSS	EFFECTIVIDAD SERVICIO	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno	86%	Que el porcentaje será igual o superior al 75 %	78,5%	CUMPLIDO (+3.5%)



4	CSS	CORTESÍA	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	91,6%	Que el porcentaje será igual o superior al 80 %	83,6%	CUMPLIDO (+3.6%)
5	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE PBF	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	33 días	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	NO HAY DATOS	NO CUMPLIDO
6	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE IMI	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	41 días	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	NO HAY DATOS	NO CUMPLIDO
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	46 días	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	NO HAY DATOS	NO CUMPLIDO
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	35 días	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	NO HAY DATOS	NO CUMPLIDO
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	39 días	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	NO HAY DATOS	NO CUMPLIDO
10	CSS	ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimiento de lenguaje de signos	1 persona para todos los centros de servicios sociales	Que habrá al menos 1 persona con conocimiento en lenguaje de signos para todos los Centros de S.S.	Existe una persona con conocimientos en lenguaje de signos	CUMPLIDO



11	CSS	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	1 acción formativa anual en el área de Servicios Sociales	Mínimo de 1 acción Formativa anual	Plan de formación continua 2017 (BOME 5426 de 17 de marzo de 2017)	CUMPLIDO
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.	SI	CUMPLIDO
13	CSS	DISPONIBILIDAD	Nº de comidas diarias	400 comidas	Proporcionar hasta 400 comidas diarias en el comedor	(BOME 5287, de 17 DE NOVIEMBRE DE 2015) Contrato 26 de junio 2016	CUMPLIDO
14	CSS	DISPONIBILIDAD	Nº de viajes subvencionados o bonos	560 Bonos/mes	Mantener la subvención al transporte	SI	CUMPLIDO
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	Valor medio: 4,1 sobre 5	Que el nivel medio de calidad de la comida de reparto será igual o superior a 3	1,67	NO CUMPLIDO (-1.33)
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	Valor medio: 4,28 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,5	5	CUMPLIDO (+1.50)
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	Valor medio: 4,33 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,75	4,82	CUMPLIDO (+1.32)



4	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	Valor medio del 4,95 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía del reparto de comida del comedor social será igual o superior a 4	4,61	CUMPLIDO (+0.61)
5	COMEDOR	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA EN EL COMEDOR DEL CENTRO DE DÍA 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	Valor medio: 4,52 sobre 5	Que el valor medio de cortesía del personal del comedor del Centro de Día para Mayores será igual o superior a 4	5	CUMPLIDO (+1)
6	COMEDOR	MENÚ PERSONALIZADO	Informe de los diferentes tipos de menús	Existencia de varios tipos de menús	Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario	(BOME 5287, de 17 noviembre de 2015) Contrato	CUMPLIDO
7	COMEDOR	SEGURIDAD INSTALACIONES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Seguridad de las Instalaciones	Valor medio: 4,49 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,50	4,86	CUMPLIDO (+1.36)
8	COMEDOR	DISPONIBILIDAD COMEDOR CENTRO DE DÍA PARA MAYORES Y COMEDOR SOCIAL	Nº de comidas diarias en días laborables no festivos	Proporcionar hasta 500 comidas: -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 5287, de 17 noviembre de 2015) Contrato	CUMPLIDO
9	COMEDOR	DISPONIBILIDAD REPARTO DE COMIDA USUARIOS DEL SAD	Nº de comidas los 365 días del año, festivos incluidos	Hasta 100	Proporcionar hasta 100 comidas diarias, durante los 365 días, para usuarios del SAD	(BOME 5287, de 17 noviembre de 2015) Contrato	CUMPLIDO
1	GRE	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía con la calidad total del servicio	Valor medio de 3,75 sobre 5 (*)	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,85	CUMPLIDO (+1.10)
2	GRE	CALIDAD DEL SERVICIO	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación cortesía del personal de la Granja.	Valor medio de 3,75 sobre 5 (*)	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,89	CUMPLIDO (+1.14)
3	GRE	DISPONIBILIDAD	Número de programas orientados a diversos colectivos	SIN	Que dispondrá de programas para diversos colectivos (escolares, inmigrantes, desempleados, ..)	11	CUMPLIDO



4	GRE	DISPONIBILIDAD	Horario de apertura al público	365 días al año	Que la Granja Escuela estará disponible al público 365 días al año	100%	CUMPLIDO
5	GRE	ACCESIBILIDAD	Número de personas en visitas organizadas	SIN	Que se realizarán visitas guiadas	3.810	CUMPLIDO
6	GRE	INFORMACIÓN	Se dará información y publicidad a través de la página web de la Granja Escuela	Página Web	Que se dará difusión de la Granja Escuela a través de una página web	Web emigrada al dominio: <a href="https://granjamelilla.es/">https://granjamelilla.es/</a>	CUMPLIDO
7	GRE	PROFESIONALIDAD	Realización de Inspecciones Veterinarias	1 al mes	Que se realizará como mínimo una vez al mes inspección veterinaria en la Granja Escuela	1 al mes	CUMPLIDO
8	GRE	INFORMACIÓN	Catálogo de especies de flora	1	Que se realizará un catálogo de especies de flora de la Granja Escuela	Tengo unas 30 especies catalogadas	CUMPLIDO
9	GRE	INFORMACIÓN	Inventario de animales	1	Que se realizará un inventario de animales actualizado de la Granja Escuela	1	CUMPLIDO
1	LUDOTECA	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del servicio	Valor medio: 4,93 sobre 5	Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4	SIN DATOS	SIN DATOS
2	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	Valor medio: 4,97 sobre 5	Que el nivel medio será igual o superior a 4	SIN DATOS	SIN DATOS
3	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Programa de Educación y Familia, establecido en el convenio regulador del Programa suscrito con la Entidad Colaboradora.	Existencia del programa para padres	Que dispondrá de un programa para padres en Ludotecas (Educación y Familia).	SIN DATOS	SIN DATOS
4	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Nº Ludotecas	Existencia de 3 Ludotecas; Patio Sevilla, Pinares y Carretera Hidúm	Que al menos se dispondrá de 3 Ludotecas	SIN DATOS	SIN DATOS
5	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Nº de aulas de informática	Existencia de 1 aula de informática en la Ludoteca de Patio Sevilla	Que al menos se contará con 1 aula de informática	SIN DATOS	SIN DATOS



6	LUDOTECA	RENDIMIENTO ESCOLAR	Registro de calificaciones trimestrales. Porcentaje de menores que mejoran en su rendimiento escolar.	Calificaciones trimestrales. Mejora del 76,6 % de los menores	Que el 50 % de los menores que asisten a la Ludoteca mejoran en su rendimiento escolar	SIN DATOS	SIN DATOS
---	----------	---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------	-----------



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	Compromiso	VALOR 2017	DESVIACIÓN
1	BBP	NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel de calidad total del servicio prestado	Valor medio de 4,14 sobre 5	Que el grado de calidad sea igual o superior a 3,8 sobre 5	4,17	CUMPLIDO (+0.37)
2	BBP	GRADO DE SATISFACCIÓN/CORTESÍA TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL	Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.	Valor medio de 4,38 sobre 5	Que el grado de satisfacción sea igual o superior a 3,8 sobre 5	4,25	CUMPLIDO (+0.45)
3	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
4	BBP	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual	PLAN FORMACIÓN 2017	CUMPLIDO
5	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
6	BBP	DISPONIBILIDAD	Horario servicio de biblioteca durante el verano.	Horario de 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
7	BBP	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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

8	BBP	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
9	BBP	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 (+3)
1	FERIA	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos celebrados durante la feria en la Caseta Oficial	19	Organizar eventos durante la celebración de la Feria	25	CUMPLIDO
2	FERIA	DISPONIBILIDAD	Nº de concursos celebrados en la Feria de la Ciudad	Reina infantil 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	Concursos de reina y rey en sus tres modalidades, concurso de mejor caseta de feria	CUMPLIDO
3	FERIA	LIMPIEZA	Dispositivo especial de limpieza durante la feria	Existe a través de la Consejería de Medio Ambiente	Contar con un dispositivo especial de limpieza durante la feria	Llimpieza diara empresa fcc	CUMPLIDO
4	FERIA	CALIDAD	Nivel medio de calidad de la Feria	3,8	Que el nivel de calidad general de la feria igual o superior a 3,5 sobre 5	3,64	CUMPLIDO (+0.14)
5	FERIA	SEGURIDAD	Nivel medio de seguridad	3,91	Que el nivel de seguridad igual o superior a 3,5 sobre 5	4,15	CUMPLIDO (+0.65)
6	FERIA	SEGURIDAD	Disponibilidad servicio de seguridad ciudadana y puesto de primeros auxilios durante la celebración de las Fiestas	Seguridad Ciudadana Empresa Vigilancia Privada	Montaje de un puesto de 1º auxilios con Hospital de Campaña y traslado de posibles heridos a Centros Sanitarios	Seguridad ciudadana, policía local y seguridad privada	CUMPLIDO
7	FERIA	INFORMACIÓN	Accesos de información de la feria	Punto de Información de Feria y Programa editado de feria	Informar al ciudadano acerca de la programación de las actividades y actos organizados para la Feria de la Ciudad	Punto de información programas de mano y venta de entradas	CUMPLIDO
1	AULAS CULTURALES	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	4,81	CUMPLIDO (+0.31)



2	AULAS CULTURALES	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	4,95	CUMPLIDO (+0.45)
3	AULAS CULTURALES	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	4,96	CUMPLIDO (+0.46)
4	AULAS CULTURALES	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	4,97	CUMPLIDO (+0.47)
5	AULAS CULTURALES	ACCESIBILIDAD	Dotación de aulas totalmente accesibles a los Mayores. Ascensores y rampas.	AULAS TOTALMENTE ACCESIBLES	Que todas las aulas serán totalmente accesibles	Sí	CUMPLIDO
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 publicaciones y cartas               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web del Museo</li> </ul> </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	14 grupos escolares	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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	20020 visitantes	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	10 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.	4,70	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.	8 peticiones: tres días hábiles	CUMPLIDO
1	KURSAAL	NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro Kursaal	Valor medio 4,40	Que el nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro será igual o superior a 4	4,39	CUMPLIDO (+0.39)
2	KURSAAL	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 y promoción 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 por mediación del Gabinete de Prensa.	Pág. Web <a href="http://www.melilla.es/teatrokursaal">www.melilla.es/teatrokursaal</a>	CUMPLIDO
3	KURSAAL	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 cultural.	24 horas	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

4	KURSAAL	DISPONIBILIDAD	Nº de entradas a la venta/usuario	8 entradas	Cada usuario podrá adquirir, como máximo, 8 entradas del evento cultural	8 entradas taquilla/ 6 entradas online	CUMPLIDO (+2)
---	---------	----------------	-----------------------------------	------------	--------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	------------------



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

- Área del Mayor.
- Escuela de Música y Danza.
- Escuela de Enseñanzas Artísticas.
- Escuelas Infantiles.
- Centro de la Mujer.
- Instalaciones Deportivas Pabellón Javier Imbroda.
- Actividades Náuticas y Eventos Deportivos.
- Parque de Ocio y Deportes “El Fuerte de Rostrogordo”.
- Oficina de Información Juvenil.



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

Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	VALOR 2017	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	860	CUMPLIDO
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	225	CUMPLIDO
3	AREA DEL MAYOR	CALIDAD VIAJE	Nivel de calidad en la encuesta de satisfacción a usuarios beneficiarios de viajes.	4,78 sobre 5	Que el nivel medio de calidad de los viajes para mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,71(*)	CUMPLIDO
4	AREA DEL MAYOR	DISPONIBILIDAD	Programa de la Semana del Mayor y San Valentín	Semana del Mayor y San Valentín	Organizar la Semana del Mayor y San Valentín con actividades lúdicas, culturales, educativas y festivas	San Valentín 600 Sem. Mayor 3.500	CUMPLIDO
5	AREA DEL MAYOR	GRADO DE SATISFACCIÓN	Actividades de la Semana del Mayor	Sin evaluar	Que el grado de satisfacción en relación con las actividades de la semana del mayor sea igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,83	CUMPLIDO (+1.08)
6	AREA DEL MAYOR	GRADO DE SATISFACCIÓN	Acto con motivo de San Valentín	Sin evaluar	Que el grado de satisfacción en relación con el evento de San Valentín sea igual o superior a 3,75 sobre 5.	3,95	CUMPLIDO (+0.20)



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	375 plazas	Se ofertarán como mínimo 375 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación	400	CUMPLIDO
2	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	DISPONIBILIDAD	Nº de cursos que se ofertan en Verano	6	Que se realizará como mínimo seis Cursos de Verano relacionados con las artes plásticas	8	CUMPLIDO
3	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	DISPONIBILIDAD	Nº Exposiciones	Exposición Final de Curso en Junio	Realizar una Exposición de Fin de curso.	1	CUMPLIDO
4	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	CALIDAD DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela.	Valor medio 3,7 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,5	4,74	CUMPLIDO (+1.24)
5	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	PROFESIONALIDAD	Nivel medio de profesionalidad de los profesores de la escuela	Valor medio 3,7 sobre 5	Que el valor medio de la profesionalidad de los profesores de la escuela será igual o superior a 3,75	4,89	CUMPLIDO (+1.14)
6	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	ACCESIBILIDAD	Nivel medio de satisfacción de la accesibilidad de la escuela	-	Que el valor medio de satisfacción de la accesibilidad de la escuela será igual o superior a 3,75	4,83	CUMPLIDO (+1.08)
1	ESCUELAS INFANTILES	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	340 plazas totales entre los 3 centros	Se ofertarán como mínimo 340 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuidad.	544	CUMPLIDO
2	ESCUELAS INFANTILES	GRADO SATISFACCIÓN/ PROFESIONALIDAD PROFESOR	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la profesionalidad de profesores	Valor medio del 4,45 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/ profesionalidad profesores será igual o superior a 3,85	4,95	CUMPLIDO (+1.10)
3	ESCUELAS INFANTILES	CALIDAD ESCUELAS INFANTILES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la Calidad de las Escuelas Infantiles	Valor medio 4,37 sobre 5	Que el valor medio de calidad será igual o superior a 3,75	4,89	CUMPLIDO (+1.14)
4	ESCUELAS INFANTILES	ESTADO INSTALACIONES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a las instalaciones (Patio, Aseos y aulas)	Valor medio 4,28 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción de las instalaciones de las Escuelas Infantiles será igual o superior a 3,75	4,86	CUMPLIDO (+1.11)



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

5	ESCUELAS INFANTILES	LIMPIEZA CENTRO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la limpieza de los Centros	Valor medio 4,36 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción en relación con la limpieza de los Centros será igual o superior a 3,75	4,91	CUMPLIDO
6	ESCUELAS INFANTILES	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 de la hora de entrada y 15' después de la salida	CUMPLIDO
7	ESCUELAS INFANTILES	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 1 C.I Josefa Calles Alcalde	CUMPLIDO
1	CENTRO MUJER	DISPONIBILIDAD	Servicios que se ofrecen	Información, Atención psicológica y jurídica, promoción y orientación laboral	Se ofrecerán servicios de Información, Atención psicológica y jurídica, Promoción jurídica.	Se han ofrecido todos los servicios que se comprometieron	CUMPLIDO
2	CENTRO MUJER	ACCESIBILIDAD	Nivel de calidad en accesibilidad al centro de la mujer	Nivel medio será igual o superior a 3,75 sobre 5.	Que el nivel medio de calidad en relación con la accesibilidad será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,78	CUMPLIDO (+1.03)
3	CENTRO MUJER	INFORMACIÓN	Nivel de calidad de efectividad de la información del servicio	Nivel medio será igual o superior a 3,75 sobre 5.	Que el nivel medio de calidad en relación con la información prestada será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,60	CUMPLIDO (+0.85)
4	CENTRO MUJER	PROFESIONALIDAD	Nivel de calidad de profesionalidad del personal del servicio	Nivel medio será igual o superior a 3,75 sobre 5.	Que el nivel medio de calidad en relación con la profesionalidad será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,52	CUMPLIDO (+0.77)



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

5	CENTRO MUJER	INFORMACIÓN	Publicación BOME distintos convenios para viajes y plazas de acogida	Publicaciones BOME	Que se convocará un viaje de ocio y tiempo libre, y de un mínimo de 20 plazas de acogida.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Publicación en BOME nº 5455 de 27 de junio de 2017, Programa de Estancias de Tiempo libre para mujeres solas con hijos a cargo.</li><li>- Publicación en BOME nº 5502 de 08 de diciembre de 2017 convenio de colaboración con Cruz Roja para el mantenimiento de un centro de acogida con 16 plazas de mujeres víctimas de violencia de género.</li><li>- Publicación en BOME nº 5489 de 24 de octubre de 2017 de convenio con Federación de Mujeres en Igualdad, para garantizar 17 plazas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género.</li></ul>	CUMPLIDO
---	-----------------	-------------	----------------------------------------------------------------------	--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

6	CENTRO MUJER	INFORMACIÓN	Actividades de difusión	Charlas, exposiciones, ponencias.	Que se realizarán como mínimo dos actividades anuales de difusión sobre sensibilización e igualdad de género	<ul style="list-style-type: none"><li>-Se han realizado distintas charlas y actividades de sensibilización en materia de igualdad y de prevención de la violencia de género a distintas entidades como:<ul style="list-style-type: none"><li>- Integrantes Planes de Empleo.</li><li>- Integrantes de Convenios de Empleabilidad.</li><li>- Organización de la charla a ASOME.</li><li>- Representación teatral de la obra “Los Rescatadores de Reynolandia” dirigido a alumnado de los centros de primaria de la ciudad.</li><li>-Concierto musical “Mujeres con Arte”</li><li>- Presentación libros “Letra a letra” y “Conciliar / Convivir”</li><li>- Talleres coeducativos de promoción de la igualdad y corresponsabilidad en las tareas.<ul style="list-style-type: none"><li>- Jornadas sobre violencia de género “Sumamos compromisos”.</li></ul></li><li>- Conferencia “Una historia de superación” por Eva Aguilar.</li><li>- Concesión del Premio “Lourdes Carballa 2017”.<ul style="list-style-type: none"><li>- XVI Certamen Encarna León.</li></ul></li><li>- II Carrera de la Mujer por la Igualdad.<ul style="list-style-type: none"><li>- conferencia “Mujer, Arte y Amor, rompiendo mitos”.</li></ul></li><li>- Charlas a distintos colectivos: jóvenes, adultos, deportistas...</li><li>- XVI Concurso “Melilla, Mujer y Arte”.</li><li>- III Certamen de de Redacción Juvenil, Clara Campoamor.<ul style="list-style-type: none"><li>-XIV Premio de Periodismo y Comunicación Carmen Goes.</li></ul></li><li>- III Marcha Contra la Violencia de Género.<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización de la actividad “Vive tu Calle” en Marzo,.</li></ul></li><li>- Colaboración con la carrera Africana de la Legión: AFRICAN@CORRESPONSABLE.</li><li>- Refuerzo escolar para hijos de usuarias en el Centro D2.</li></ul></li></ul>	CUMPLIDO
---	-----------------	-------------	-------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------



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

Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar/Valor 2012	Compromiso	Valor 2017	DESVIACIÓN
1	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	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.	4,18	CUMPLIDO (+0.43)
2	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	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.	4,86	CUMPLIDO (+1.11)
3	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	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.	4,49	CUMPLIDO (+0.74)
4	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	DISPONIBILIDAD	Punto de atención al público	Consejería del Pabellón	Que las instalaciones del Pabellón dispondrán de un punto de atención al público que se encontrará debidamente señalizado.	Consejería Pabellón	CUMPLIDO
5	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	DISPONIBILIDAD	Calendario de uso de la pista polideportiva	Siempre	Que se podrá hacer uso de la pista polideportiva por particulares y entidades deportivas bajo petición y cumpliendo la normativa vigente	Calendario 2017	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

6	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos deportivos	3 Campeonatos	Que se podrá realizar eventos deportivos en el Pabellón de Deportes de Melilla	15 campeonatos	CUMPLIDO
1	ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.	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 3,50 sobre 5	4,44	CUMPLIDO (+0.56)
2	ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.	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	4,56	CUMPLIDO (+0.81)
3	ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.	PROFESIONALIDAD	Formación del personal de la organización de Eventos.	4 acciones formativas	Realizar como mínimo 1 acción Formativa para personal de la organización de Eventos	-Dos Talleres infantiles. -Cinco actividades vela adaptada. -Un curso formación voluntariado.	CUMPLIDO
4	ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E.DEPORT.	DISPONIBILIDAD	Nº de convocatorias anuales para obtención titulación náutica de embarcaciones de recreo.	2 en el año 2015	Que se realizará como mínimo una convocatoria anual para titulaciones náuticas de embarcaciones de recreo.	Dos convocatorias.	CUMPLIDO
1	FRG	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO	Nivel medio de calidad del Parque de ocio "Fuerte Rostrogordo"	3,86 sobre 5	Que el nivel de calidad del Parque de ocio "Fuerte Rostrogordo" será igual o superior a 3,5 sobre 5	4,37	CUMPLIDO (+0.87)
2	FRG	CALIDAD ASEOS	Nivel medio de calidad de los aseos del Parque	4,33 sobre 5	Que el nivel de calidad de los aseos del Parque será igual o superior a 3,75 sobre 5.	4,16	CUMPLIDO (+0.41)
3	FRG	CALIDAD VESTUARIOS	Nivel medio de calidad de los vestuarios del Parque	4,13 sobre 5	Que el nivel de calidad de los vestuarios del Parque será igual o superior a 3,5 sobre 5	4,23	CUMPLIDO (+0.73)
4	FRG	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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

5	FRG	DISPONIBILIDAD	Existencia de Pistas deportivas	2 Pistas Polideportivas	Que se dispondrá de Pistas para la práctica de deportes	2 Pistas Polideportivas	CUMPLIDO
1	OF.INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Publicación de la convocatoria	Publicación BOME 2º trimestre	Ofertar plazas para campamentos juveniles de julio y agosto	BOME nº 5447, de 30/05/2017	CUMPLIDO
2	OF.INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Número de eventos juveniles de ocio	Gran Movida Melilla Urban	Realización como mínimo de un evento juvenil de ocio durante el año.	Gran Movida, Color Run Festival, Espacio Joven, Feria de Emprendimiento Joven, San Silvestre	CUMPLIDO
3	OF.INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Convocatoria de plazas. Número de plazas.	18 plazas en campos de trabajo	Ofertar como mínimo 10 plazas en campos de trabajo para jóvenes entre 18 y 30 años.	BOME nº 5447, de 30/05/2017	CUMPLIDO
4	OF.INF. JUVENIL	EFFECTIVIDAD	Número de carnets expedidos en el momento de la solicitud. N° solicitudes cumplen requisitos	3.359 Carnets totales 3. 359 solicitudes que cumplen requisitos	Expedir carnets en el momento de la solicitud, siempre que cumplan los requisitos	5977 carnets/5977 solicitudes que cumplen requisitos (Datos a fecha 17 de noviembre de 2017)	CUMPLIDO
5	OF.INF. JUVENIL	FORMACIÓN	Convocatoria de cursos de Monitores de Ocio y Tiempo Libre	BOME nº 4798 de 11/03/11	Organizar como mínimo un curso de Monitores de ocio y tiempo libre anualmente	<u>Ninguno</u>	CUMPLIDO
6	OF.INF. JUVENIL	DISPONIBILIDAD	Programas juveniles	Programas de Emancipación Juvenil y Juventud en Acción	Gestión de los programas juveniles: - Emancipación Juvenil - Juventud en Acción	Gestión de los programas juveniles:  - Emancipación Juvenil	CUMPLIDO
7	OF.INF. JUVENIL	GRADO SATISFACCIÓN TRATO MONITORES	Satisfacción trato monitores	Sin evaluar	Que el grado de satisfacción en relación con eventos juveniles realizados en la Gran Movida sea igual o superior a 4	4,24	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	DISPONIBILIDAD	Nº de matrículas curso escolar	1.100 alumnos	Se ofertarán como mínimo 900 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación	1.083 alumnos	CUMPLIDO
2	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	DISPONIBILIDAD	Nº de cursos que se ofertan en Verano	8 CURSOS	Que se realizará como mínimo cuatro Cursos de Verano relacionados con la música y el baile.	6 cursos	CUMPLIDO (+2)
3	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	DISPONIBILIDAD	Nº de Festivales al año	1 Festival final de curso: 1 de música y 3 de danza	Realizar un Festival Fin de Curso para Música y Danza	2 Festivales Música 3 Festivales Danza	CUMPLIDO
4	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	CALIDAD DE LA ESCUELA DE MUSICA Y DANZA	Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela	Valor medio 4,5 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,75	4,58	CUMPLIDO (+0.83)



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y SANIDAD:**

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



-  
-  
-

 <b>LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA</b>							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	VALOR 2017	DESVIACIÓN
1	BOME	DISPONIBILIDAD	Fecha Publicación BOME	Martes- viernes	Que se publicará como mínimo el BOME en la web institucional dos veces por semana	Martes-Vienes	CUMPLIDO
2	BOME	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	BOME	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	BOME	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	El mismo día	CUMPLIDO
5	BOME	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.	7 días	CUMPLIDO
6	BOME	DISPONIBILIDAD	Publicación en web	<a href="http://www.melilla.es">www.melilla.es</a>	Se publicará el mismo día de su edición	www.melilla .es	CUMPLIDO
7	BOME	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 abril del 2003 hasta la fecha actual	CUMPLIDO
8	BOME	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 Red de OIAC	CUMPLIDO



1	MERCADOS	INFORMACIÓN	Listados de Precios y mercancías	Existencia de Precios y cantidades de mercancías en Mercados	Ofrecer datos a los ciudadanos referente a los precios y cantidades de mercancías en los Mercados de la Ciudad.	Existencia de pizarras y tablillas expositoras de precios	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.	Valor medio del 3,94 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía del personal será igual o superior a 3,75	4,84	CUMPLIDO (+1.09)
3	MERCADOS	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual	Plan de formación continua 2017 (BOME 5426 de 17 de marzo de 2017)	CUMPLIDO
4	MERCADOS	CALIDAD DEL MERCADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del Mercado	3,82 sobre 5	Nivel de calidad del Mercado será igual o superior a 3,5	4,82	CUMPLIDO (+1.32)
5	MERCADOS	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.	4 PERSONAS	CUMPLIDO
6	MERCADOS	LIMPIEZA MERCADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la Limpieza de Mercados	3,76 sobre 5	Que el valor medio de limpieza de Mercados será igual o superior a 3,5	4,76	CUMPLIDO (+1.26)
7	MERCADOS	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.	3,81 sobre 5	Que el valor medio de la higiene de los puestos de Mercados será igual o superior a 3,5	4,8	CUMPLIDO (+1.30)
8	MERCADOS	SEGURIDAD/ VIGILANCIA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la seguridad/ vigilancia de Mercados.	4,18 sobre 5	Que el valor medio de la seguridad/ vigilancia de Mercados será igual o superior a 3,5	4,73	CUMPLIDO (+1.23)
1	PAREJAS DE HECHO	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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2	PAREJAS DE HECHO	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	Altas y bajas 15 días	CUMPLIDO
3	PAREJAS DE HECHO	PLAZO TRAMITACIÓN	Plazo de inscripciones marginales	2 días	Realizar las inscripciones marginales en un plazo no superior a una semana	2 días	CUMPLIDO
4	PAREJAS DE HECHO	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	4,94	CUMPLIDO (+0.94)
5	PAREJAS DE HECHO	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	4,94	CUMPLIDO (+0.94)
6	PAREJAS DE HECHO	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	4,91	CUMPLIDO (+0.91)
1	BECAS UNIVERS. CAM	DISPONIBILIDAD	Fecha Publicación Convocatoria Ayudas Matrículas 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 nº 5.394, de 25/11/16	CUMPLIDO
2	BECAS UNIVERS. CAM	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	BECAS UNIVERS. CAM	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	BECAS UNIVERS. CAM	DISPONIBILIDAD	Que esté disponible el inicio de la tramitación electrónica a través de la web institucional de Melilla	Sede Electrónica	Que se podrá presentar la solicitud electrónica a través de la web institucional de Melilla	Carpeta del ciudadano	CUMPLIDO
5	BECAS UNIVERS. CAM	DISPONIBILIDAD	Convocatoria anual de ayudas universitarias	Una vez al año	Que se convocará anualmente ayudas universitarias	Convocatoria publicada en Bome nº 5.394, de 25/11/16, para curso 2016/2017	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	RAMADÁN	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	-Concurso de dibujo(27 días) -Campeonato de fútbol -Campeonato de tenis -Campeonato de vóley -Campeonato de pesca -Campeonato de basket -Ramadán en tu barrio: Papiroflexia, Globoflexia, Hinchables: Cabrerizas, Las Palmeras, El Real y Plaza Multifuncional. -Caminata. -Teatro en los Barrios: Cabrerizas, Las Palmeras, El Real y Plaza Multifuncional.	CUMPLIDO
2	RAMADÁN	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, radio local, y web institucional. Página web del Instituto así como Twitter, Facebook, Vimeo y Youtube trípticos, carteles ...	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.



		<b>LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	Valor 2017	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 %	84,86%	NO CUMPLIDO (-13,14)
2	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.	TODAS	CUMPLIDO
3	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	TODAS	CUMPLIDO
4	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	3,94% (+0,44)	CUMPLIDO
5	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	3,77% (+0,27)	CUMPLIDO
6	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	4,16% (+0,66)	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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%	95,12%	CUMPLIDO (+10,12)
2	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
3	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
4	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	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	% de demandas recibidas por el ciudadano a los Policías Locales en vía pública.	-	Atender las demandas de la ciudadanía de la forma más inmediata posible en un tanto por ciento igual o superior al 90%.	91,5%	CUMPLIDO (+1.5%)
2	POLICIA LOCAL	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	POLICIA LOCAL	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, movilizandolos recursos necesarios y ofreciendo información sobre trámites que hay que seguir.	Inmediata	CUMPLIDO
4	POLICIA LOCAL	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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

5	POLICIA LOCAL	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.	77	CUMPLIDO
6	POLICIA LOCAL	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	CUMPLIDO
7	POLICIA LOCAL	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.	45300	CUMPLIDO
8	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	Número total de llamadas al 092 al año.	3.500 llamadas	Atender todas las llamadas al 092 de forma inmediata	12328	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE HACIENDA:**

- Atención al Contribuyente.



CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA					
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	Valor 2017	DESVIACIÓN
1	GTR	INFORMACIÓN AL CIUDADANO	Atención en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en materia tributaria.	SE OFRECE ATENCIÓN	Atención en materia tributaria en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	SE OFRECE ATENCIÓN	CUMPLIDO
2	GTR	INFORMACIÓN AL CIUDADANO	Atención en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 en materia tributaria.	SE OFRECE ATENCIÓN	Atención en materia tributaria en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.	SE OFRECE ATENCIÓN	CUMPLIDO
3	GTR	INFORMACIÓN	Elaboración de un Calendario Fiscal.	PUBLICADO BOME Nº5172 DE 10 DE OCTUBRE DE 2014	Publicar el Calendario Fiscal en el BOME antes del 15 de diciembre del ejercicio anterior.	PUBLICADO BOME 5377 DE 27/09/2016	CUMPLIDO
4	GTR	TIEMPO DE ESPERA	El tiempo de espera y atención (tiempo total) en la Oficina de Atención al Contribuyente.	11:50	El tiempo máximo de espera y atención en la Oficina de Atención al Contribuyente no superará los 15 minutos.	8:48	CUMPLIDO -6.52
5	GTR	SATISFACCIÓN	Media que supera un valor en una encuesta de satisfacción.	3,87	Que el valor de satisfacción del Servicio de Atención al Contribuyente no va a ser inferior a 3,50 sobre 5 de media en encuesta de satisfacción.	3.29	NO CUMPLIDO -0.21
6	GTR	SATISFACCIÓN	Encuesta de evaluación del grado de satisfacción de la accesibilidad a las instalaciones.	4,40	El grado de satisfacción de las instalaciones deberá llegar al 3,50 sobre 5.	4.38	CUMPLIDO +0.88



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

7	GTR	SATISFACCIÓN	Encuesta de evaluación de la cortesía en la prestación del servicio.	3,95	Mantener el grado de satisfacción en la cortesía en un 3,50 sobre 5.	4.44	CUMPLIDO +0.94
8	GTR	BONIFICACIÓN	La normativa de la Ciudad Autónoma de Melilla que regula la reducción en un 5% en los recibos que se hayan domiciliado.	NO IMPLANTADO	Bonificación de un 5% en los recibos que se domicilien.	Está establecido en el Art.74 de la Ordenanza Fiscal General de la CAM	CUMPLIDO
9	GTR	QUEJAS Y SUGERENCIAS	Número de quejas y sugerencias presentadas.	10	Menos de 20 quejas y sugerencias al año.	2	CUMPLIDO
10	GTR	DISPONIBILIDAD	Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los Ciudadanos.	7 CAJEROS	7 Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los ciudadanos en las distintas Oficinas de Atención.	8 CAJEROS	CUMPLIDO +1
11	GTR	DISPONIBILIDAD	Posibilidad de pago y domiciliación de tributos a través de tecnología Smartphone.	IMPLANTADO	Existencia de la aplicación "Mis Tributos Melilla" para la posibilidad del pago y domiciliación de tributos a través de los teléfonos móviles con tecnología Smartphone.	EN FUNCIONAMIENTO	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE COORDINACIÓN Y 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	Compromiso	Valor 2017	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.	5819	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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.	2268	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	100%	CUMPLIDO
2	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	Porcentaje de ordenes de trabajo urgentes al trimestre atendidos antes de 48 horas.	Sin datos	Atender las órdenes de trabajo urgentes en un plazo de 48 horas.	28%	CUMPLIDO
3	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	Porcentaje de ordenes de trabajo urgentes al trimestre atendidos antes de una semana.	Sin datos	Atender las órdenes de trabajo urgentes en el plazo de una semana.	36%	CUMPLIDO
4	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	Porcentaje de ordenes de trabajo atendidas al trimestre antes de un mes.	Sin datos	Atender las órdenes de trabajo que no tengan carácter de urgencia en el plazo de 1 mes.	38%	CUMPLIDO
5	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	DISPONIBILIDAD	Porcentaje de elementos reparados/y o renovados al año en mobiliario urbano	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.	42%	CUMPLIDO
6	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	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.	1.450	CUMPLIDO
7	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	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	CARPETA DEL CIUDADANO (teléfono, correo electrónico y solicitud por escrito)	CUMPLIDO
8	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	DISPONIBILIDAD	Porcentaje de elementos reparados/y o renovados al año en Edificios Públicos	Sin datos	Se repararán o renovarán, al menos el 70 % de elementos en Edificios Públicos al año.	76%	CUMPLIDO (+0.6)



1	PARQUES Y JARDINES	EFICACIA	Nº de plantaciones anual	3-4	Se realizarán como mínimo 4 plantaciones de plantas anuales en flor 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	PARQUES Y JARDINES	EFICACIA	Número de podas anual	1	Se realizará como mínimo 1 poda al año en la Ciudad.	1	CUMPLIDO
3	PARQUES Y JARDINES	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	PARQUES Y JARDINES	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
1	PLAYAS	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 7sobre 10	7,24	CUMPLIDO (+2.24)
2	PLAYAS	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	6,78	CUMPLIDO (+1.78)
3	PLAYAS	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	6,77	CUMPLIDO (+1.77)
4	PLAYAS	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 puntos de información, aseos y consignas. No se han publicado en la web de la Consejería al no estar disponible.	CUMPLIDO (Puntos de Información y consignas)
5	PLAYAS	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	PLAYAS	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; así como negra e indicadora de medusas	CUMPLIDO
7	PLAYAS	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	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	4 zonas en las que se han repartido las dotaciones previstas en el compromiso: 9 sillas anfibia para préstamo, pasarelas, sombrillas y pérgolas.	No CUMPLIDO Sólo hay 9 sillas anfibia (-3) CUMPLIDO LAS ZONAS SEÑALADAS
9	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 11:00 a 20:00 horas (desde 15/05 a 15/09)	CUMPLIDO
10	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 señalado.	18 aparcamientos	CUMPLIDO



**b) 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 2017 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 2017 y la desviación con respecto al compromiso.

**c) 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 2017, elevado a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido de 208 quejas y 21 sugerencias, correspondiendo 78 Quejas y 6 sugerencias presentadas a servicios que cuentan con Carta de Servicio, con la siguiente concreción:



QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS			
SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL
Información y Atención al Ciudadano	8	1	9
Biblioteca	19	4	23
Centros de Servicios Sociales	6	-	6
Servicio de Ayuda a Domicilio	2	-	2
Ludotecas	2	-	2
Atención al Contribuyente	8	-	8
Compleo de Ocio "El Fuerte"	3	-	3
Kursaal	1	-	1
112	3	-	3
Control Tráfico y Comunicaciones	1	-	1
Policía Local	15	1	16
Incidencias Vía Pública (M.A.)	1	-	1
Parques y Jardines	2	-	2
P.D.Javier Imbroda	2	-	2
Mercados	5	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>6</b>	<b>84</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 desde el año 2010 se han aprobado 43 Cartas de Servicios.
- Que se hace necesario la modificación de algunos de los compromisos e indicadores de Cartas de Servicios, debido a la imposibilidad de realización, error en la determinación o definición, extinción, y por lo general introducción de nuevos indicadores. En este sentido, se propone la revisión de los mismos en las Cartas de Servicios de "Centro De Servicios Sociales", "Kursaal", "Feria", "010", "ADL", etc, que se indicarán en el correspondiente Plan de mejora o actualización.
- Que no se cuenta con indicadores de satisfacción de la Carta de Servicios de "Ludotecas" debido a la unificación de criterios con el sistema de gestión de calidad implantado, conforme a la norma UNE- EN ISO, y por el cambio de gestión de la Dirección General de Educación, Juventud y Deportes en el responsable que coordinará los objetivos, compromisos e indicadores.
- Que en la Carta de Servicios de "Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112", y de "Control de Tráfico y Comunicaciones 092", no se cuenta con indicadores por falta de remisión al servicio de Calidad.
- Que en el Informe Anual de Quejas y Sugerencias correspondiente al año 2017 se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

sido de 208 quejas y 21 sugerencias, correspondiendo 78 Quejas y 6 sugerencias presentadas a servicios que cuentan con Carta de Servicios.

- De la revisión realizada de los indicadores y compromisos adoptados para el año 2017 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 2017 y la desviación con respecto al compromiso, procediéndose a la revisión y actualización de los compromisos e indicadores de todas las Cartas de Servicios con los responsables de las distintas áreas.

En Melilla, a 28 de marzo de 2018  
La Directora General de Administraciones Públicas

María de Pilar Calderay Rodriguez