

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS COMPROMISOS
DE LA CALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2015**



INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL EJERCICIO 2015

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 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 la Ciudad Autónoma de Melilla, por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías. (BOME Extraordinario núm. 29 de 24 de julio de 2015), se ha hecho necesaria la actualización de las Cartas de Servicios a la nueva estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad.

Desde el año 2010 se han aprobado 43 Cartas de Servicios, incorporándose al Plan las siguientes:

- Agencia de Desarrollo Local, aprobada el 8 de agosto de 2014
- Atención al Contribuyente, aprobada el 29 de mayo de 2015

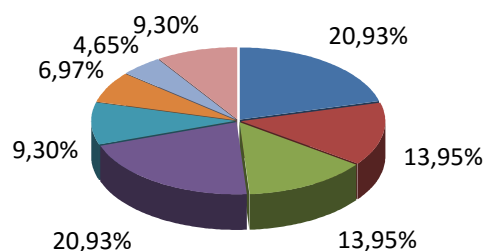


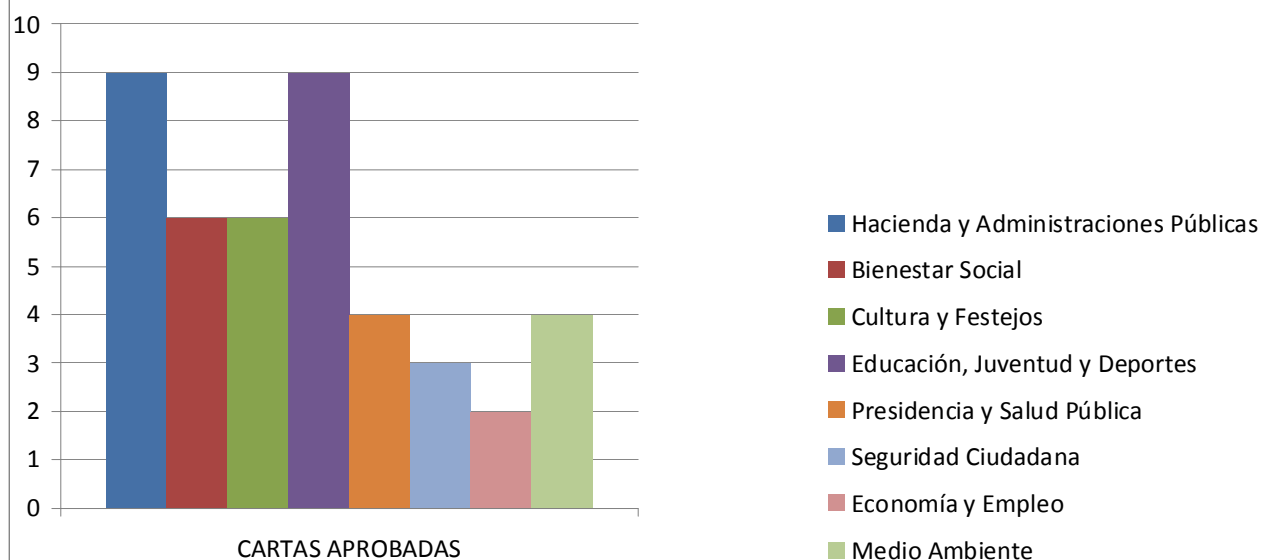
2. DATOS GENERALES DE IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.

2.1. Cartas por Consejerías.

CONSEJERÍA	CARTAS APROBADAS	%
HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	9	20,93
BIENESTAR SOCIAL	6	13,95
CULTURA Y FESTEJOS	6	13,95
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	9	20,93
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	4	9,30
SEGURIDAD CIUDADANA	3	6,97
ECONOMÍA Y EMPLEO	2	4,65
MEDIO AMBIENTE	4	9,30
TOTAL CARTAS:	43	100

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	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

2.3. Cartas pendientes de aprobar

1. Gestión Urbanística- Licencias
2. Limpieza Viaria



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 HACIENDA 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.
- Atención al Contribuyente.



 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	VALOR 2015	DESVIACIÓN
1	LQS	QUEJAS Y	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. 84 libros	CUMPLIDO
2	LQS	QUEJAS Y	% de Quejas/ Sugerencias Tramitadas por año	99,30% Contestadas 0,70 Sin resolver	Tramitación 100% Quejas/Sugerencias Presentadas	100% tramitadas 5,73% sin resolver	CUMPLIDO
3	LQS	TIEMPO	Tiempo medio de Respuesta en la	18,04 días	Recibidas las quejas y sugerencias, se superior a 20 días de las actuaciones realizadas y de l adoptadas	20,14 días	NO 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	Porcentaje de llamadas atendidas en el 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 90 %.	92,58 %	CUMPLIDO



4	010	GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD SERVICIO	Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio.	91,50%	Que el porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio en relación con la efectividad será igual o superior al 90%.	92,79 %	CUMPLIDO
5	010	INFORMACIÓN AL CIUDADANO	Porcentaje de llamadas informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.	93% en el acto 0,7 teléfono o correo electrónico	Ofrecer siempre servicios de información sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM en el acto. En caso contrario, se solicitará el teléfono o e-mail para proceder a suministrar la información en un plazo de 48 horas.	93% en el acto 0,7 % teléfono o correo electrónico	CUMPLIDO
6	010	FORMACIÓN ESPECIALIZADA	Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática.	30 horas anuales	El personal del servicio será cualificado y 20 horas.	30 HORAS ANUALES	CUMPLIDO
7	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
8	010	DISPONIBILIDAD	Existencia de aplicación que cuente con indicador transversal de satisfacción de calidad		Elaborar una encuesta de satisfacción en el servicio del Teléfono del 010 para poder extraer indicadores de calidad	No se ha podido aplicación	NO 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	2,54	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	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 4	4,60	CUMPLIDO
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	4,63	CUMPLIDO
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	COMUNICACIÓN	Punto de acceso a información a través de internet con la creación de OIAC Industrial		Ampliar 1 punto de acceso a información a través de internet en la Red de OIAC	CREADO	CUMPLIDO
7	OIAC	CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,53 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 4	4,34	CUMPLIDO
8	OIAC	ACCESIBILIDAD	Dotación de oficinas con la infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.	Todas son accesibles	Que sean totalmente accesibles	Todas son accesibles	CUMPLIDO
9	OIAC	ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimiento en lenguaje de signos	1 para todas las Oficinas de	Que habrá al menos 1 persona con conocimiento en lenguaje de signos para las OIAC	1 para todas las OIAC	CUMPLIDO
10	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%	70,40%	CUMPLIDO
1	REGISTRO	PLAZO DE	Informes diarios de remisión 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 REMITEN LA AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL	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 Auxil (6/03/2015)	CUMPLIDO
3	REGISTRO	PROFESIONALIDAD	Nº de acciones formativas	BOME núm. 4793, 2011	Que se realizará como mínimo 1 Acción formativa en la materia	PLAN DE FORMACIÓN 2015 (BOME 5217 de 17 marzo 2015): AULA ABIERTA	CUMPLIDO



1	TABLÓN	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	EXPOSICIÓN AL PÚBLICO	Plazo de exposición al público	Se retiran según los plazos establecidos y la aplicación informática del	Nos comprometemos a que todos los anuncios/ edictos sean publicados durante el plazo que se establezca legalmente.	SE PUBLICA DURANTE EL PLAZO ESTABLECIDO	CUMPLIDO
3	TABLÓN	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	Que exista al menos un punto de acceso a anuncios en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	1/ OIAC	CUMPLIDO
4	TABLÓN	DISPONIBILIDAD	Página Web	www.melilla.es	Disponibilidad 24 horas	www.melilla.es	CUMPLIDO
1	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Elaboración anual del Plan de Formación.	Plan de Formación FP - FMAP	Elaborar anualmente un Plan de Formación para todos los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.	Planes de Formación FP 5.217, de 17 /03/ 2015)	CUMPLIDO
2	FORMACIÓN	INFORMACIÓN	Fecha de publicación del Plan de Formación.	Plan FP BOME de 2010. Plan FMAP 4688, de 19 de	Publicar el plan de formación en el BOME	Planes de Formación FP 5.217, de 17 /03/ 2015)	CUMPLIDO
3	FORMACIÓN	DIFUSIÓN	Medios de difusión.	Folletos,	Dar conocimiento a todos los empleados públicos del Plan de Formación.	Calendarios, correo electrónico, web formación	CUMPLIDO
4	FORMACIÓN	DISPONIBILIDAD	Nº 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	56 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	2.715	CUMPLIDO



6	FORMACIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN	Valor medio de calidad en la formación	4,43 sobre 5(*)	Que el valor medio de calidad Formación será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,37	CUMPLIDO
7	FORMACIÓN	INFORMACIÓN	Nº de correos electrónicos remitidos al mes a los empleados públicos	10 Correos electrónicos	Emitir, durante la ejecución del Plan de empl través del correo electrónico corporativo.	3	NO 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	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 3,5 sobre 5	4,24	CUMPLIDO
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	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	2,73 días de media	CUMPLIDO
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,	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.	346 Usuarios	CUMPLIDO
7	CASAD	ELIMINACIÓN DE 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 CASA que será evaluada	2	CUMPLIDO
9	CASAD	INFORMACIÓN	Nivel de satisfacción del trato personalizado al usuario de CASAD	Existencia de asesoramiento	Asesoramiento personalizado a los usuarios del CASAD	SI	CUMPLIDO
1	ACCESO EMPLEO	PUBLICIDAD	Porcentaje de convocatorias de Web institucional de la Ciudad	100% 6 publicaciones/ 6 convocatorias	Publicidad de las convocatorias de los procesos selectivos en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.	100%	CUMPLIDO
2	ACCESO EMPLEO	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.	87,5%	CUMPLIDO
3	ACCESO	DISPONIBILIDAD	Nº de pruebas extraordinarias reali	No se ha realizado ninguna petición	Las mujeres, que como consecuencia de su embarazo o parto, se encuentren imposibilitadas para acudir al llamamiento ordinario de cualquier prueba selectiva tendrán derecho a la realización de una condiciones que fijen las bases de la convocatoria del correspondiente proceso.	No se ha realizado ninguna petición	CUMPLIDO
4	ACCESO	PUBLICIDAD	Publicación de resultados globales en Página web institucional.	Publicación en el portal web Melilla	Información vía web de resultados globales del número de personas aprobadas en los correspondientes procesos selectivos.	1 (las otras no han concluido el proceso selectivo)	CUMPLIDO
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 Nº5272 DE 22 DE SEPTIEMBRE DE 2015	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.	11:11	CUMPLIDO
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.	4,60	CUMPLIDO
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.	4,67	CUMPLIDO
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.	4,59	CUMPLIDO
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.	SE INCLUYE EN 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.	16 (+2 INADMITIDAS)	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
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 Hacienda 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).
- Programa de Ludotecas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Centro de Día San Francisco- Comedor Social.
- Granja Escuela “Gloria Fuertes”.



 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	VALOR 2015	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	4,96	CUMPLIDO
2	SAD	PLAZO DE	El tiempo de tramitación	50 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses	68,50 días	NO CUMPLIDO
3	SAD	CALIDAD DEL 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	5	CUMPLIDO
4	SAD	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	4,88	CUMPLIDO
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	100%	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	(BOME 4894, de 10 de	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	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	5	CUMPLIDO
3	TAS	PLAZO DE	El tiempo de tramitación	48 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses	56,92 días	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	10,13	CUMPLIDO
6	TAS	FORMACIÓN	Nº formaciones/ nº usuarios servicio	100%	Enseñanza y formación en el uso y usuario del servicio	Pliegos de prescripciones	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	3,28	NO CUMPLIDO -0.22
2	CSS	CALIDAD DEL SERVICIO	Certificación del Servicio mediante el Norma en ISO 9001	Certificación renovada en el año 2014	Mantener la certificación para el año 2015	07/09/2015	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 %	81,4%	CUMPLIDO



4	CSS	CORTESÍA	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en el trato.	91,6%	Que el porcentaje será igual o superior al 80 %	83,7%	CUMPLIDO
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 l expediente será igual o inferior a 3 meses	22,29 días	CUMPLIDO
6	CSS	PLAZO MEDIO DE IMI	Tiempo medio de tramitación del de salida del Centro	41 días	Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses	45,77 días	CUMPLIDO
7	CSS	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE EMERGENCIAS BÁSICAS	Tiempo medio de tramitación del de salida del Centro	46 días	Que la media en el plazo de tramitación meses	64,50 días	CUMPLIDO
8	CSS	PLAZO MEDIO DE EMERGENCIAS SOCIALES: EQUIPAMIENTO BÁSICO	Tiempo medio de tramitación del de salida del Cent	35 días	Que la media en el plazo de tramitación meses	67,61 días	CUMPLIDO
9	CSS	PLAZO MEDIO 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 meses	59,99 días	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.	1 persona para todos los centros de servicios sociales	CUMPLIDO



11	CSS	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	1 acción formativa anual Sociales	Mínimo de 1 acción Formativa anual	1 acción formativa anual Sociales	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. Ayudas técnicas. - Subvenciones al transporte urbano. - Otras prestaciones.	100 % programas	CUMPLIDO
13	CSS	DISPONIBILIDAD	Nº de comidas diarias	400 comidas	Proporcionar hasta 400 comidas diarias en el comedor	(BOME 4894, de 10 de Febrero de 2012) Contrato	CUMPLIDO
14	CSS	DISPONIBILIDAD	Nº de viajes subvencionados o bonos	560 Bonos/mes	Mantener la subvención al transporte	560 Bonos/mes	CUMPLIDO
1	LUDOTECA	CALIDAD TOTAL DE L SERVICIO	Valor medio obtenido en la encuesta 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	NO HAY DATOS POR ACTUALIZACIÓN CONFORME A ISO	NO EVALUABLE
2	LUDOTECA	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta atención a hijos recibida por los educadores	Valor medio: 4,97 sobre 5	Que el nivel medio será igual o superior a 4	NO HA Y DATOS POR ACTUALIZACIÓN CONFORME A ISO	NO EVALUABLE
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).	-(BOME 5223 de 07/4/ 2015) -(BOME 5251 de 14/07/ 2015) -Contrato de gestión y dinamización de los centros de atención socioeducativa sitios en los distritosIV y V de la CAM de fecha 8/07/2015	CUMPLIDO



4	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Nº Ludotecas	Existencia de 3 Ludotecas; Patio Sevilla, Pinares y Carretera Hidúm	Que al menos se dispondrá de 3 Ludotecas	-(BOME 5223 de 07/4/2015) -(BOME 5251 de 14/07/2015) -Contrato de gestión y dinamización de los centros de atención socioeducativa sitios en los de fecha 8/07/2015	CUMPLIDO
5	LUDOTECA	DISPONIBILIDAD	Nº de aulas de informática	Existencia de 1 aula de informática en la Sevilla	Que al menos se contará con 1 aula de informática	-(BOME 5223 de 07/4/2015) -(BOME 5251 de 14/07/2015) -Contrato de gestión y dinamización de los centros de atención socioeducativa sitios en los distritos IV y V de la CAM de fecha 8/07/2015	CUMPLIDO
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	91,48%	CUMPLIDO
1	COMEDOR	NIVEL DE CALIDAD SOCIAL	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía	Valor medio: 4,1 sobre 5	Que el nivel medio de calidad de la comida de reparto será igual o superior a 3	4,27	CUMPLIDO
2	COMEDOR	CALIDAD COMEDOR 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	el valor medio será igual o superior a 3,5	4,44	CUMPLIDO
3	COMEDOR	CALIDAD DEL	Valor medio obtenido en la encuesta 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	4,84	CUMPLIDO



4	COMEDOR	GRADO SATISFACCIÓN / CORTESÍA. REPARTO COMIDA DEL COMEDOR SOC.	Valor medio obtenido en la encuesta a amabilidad y cortesía del PERSONAL de la comida de	Valor medio del 4,95 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía será igual o superior a 4	4,85	CUMPLIDO
5	COMEDOR	GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA EN EL PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta en relación a la amabilidad y cortesía Centro de Día para Mayores	Valor medio: 4,52 sobre 5	or medio de cortesía del	4,85	CUMPLIDO
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 4894, de 10 febrero de 2012)Contrato	CUMPLIDO
7	COMEDOR	SEGURIDAD INSTALACIONES	Valor medio obtenido en la encuesta 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	(BOME 4894, de 10 febrero de 2012)Contrato	CUMPLIDO
8	COMEDOR	DISPONIBILIDAD COMEDOR CENTRO DE DÍA PARA COMEDOR SOCIAL	Nº de comidas diarias en días laborables no festivos	Proporcionar hasta 500 comidas: -Hasta 400 comidas (comedor social). - Día para Mayores	Proporcionar hasta 500 comidas -Hasta 400 comidas (comedor social) Hasta 100 Centro de Día para Mayores	(BOME 4894, de 10 febrero de 2012)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, SAD	(BOME 4894, de 10 febrero de 2012)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	4,37	CUMPLIDO
2	GRE	CALIDAD DEL SERVICIO	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en Granja.	Valor medio de 3,75 sobre 5	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,75 sobre 5	4,37	CUMPLIDO
3	GRE	DISPONIBILIDAD	Número de programas orientados a diversos colectivos	Existencia de Programas	Que dispondrá de programas para diversos colectivos (escolares, inmigrantes, desempleados, ..)	9 Programas	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	365 días al año	CUMPLIDO
5	GRE	ACCESIBILIDAD	Número de personas en visitas organizadas	Realización de visitas	Que se realizarán visitas guiadas	4.019 personas	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	Ya está puesta en marcha www.melilla.es/granja_escuela	CUMPLIDO
7	GRE	PROFESIONALIDAD	Realización de Inspecciones Veterinarias	1 al mes	Que se realizará como mínimo una vez al 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	Pendiente de terminar catálogo	NO CUMPLIDO
9	GRE	INFORMACIÓN	Inventario de animales	1	Que se realizará un inventario de animales actualizado de la Granja Escuela	1	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS:**

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

 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 2015	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	4,31	CUMPLIDO
2	BBP	GRADO DE SATISFACCIÓN/CORTESÍA A 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	4,31	CUMPLIDO
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 2015	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
1	FERIA	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos celebrados durante la feria en la Caseta Oficial	19	Organizar eventos durante la celebración de la Feria	35	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	Concurso reina infantil y peque reina	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	Limpieza diaria 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	4,14	CUMPLIDO
5	FERIA	SEGURIDAD	Nivel medio de seguridad	3,91	Que el nivel de seguridad igual o superior a 3,5 sobre 5	4,01	CUMPLIDO
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, policía nacional 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	4,86	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2	AULAS CULTURA LES	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	4,82	CUMPLIDO
3	AULAS CULTURA LES	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	4,89	CUMPLIDO
4	AULAS CULTURA LES	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	4,82	CUMPLIDO
5	AULAS CULTURA LES	ACCESIBILIDAD	Dotación de aulas totalmente accesibles a los Mayores. Ascensores y rampas.	AULAS TOTALMENTE ACCESIBLES	Que todas las aulas serán totalmente accesibles	AULAS TOTALMENTE ACCESIBLES	CUMPLIDO
1	MUSEOS	INFORMACIÓN	Información de las actividades del Museo	• http://www.melilla.es • Folletos en el propio museo • Envío de cartas • Web del Museo • Redes sociales del museo	Informar de la programación de las actividades culturales y educativas vía postal, vía telemática y a través de la web	• http://www.melilla.es • Folletos en el propio museo • Web del Museo • Redes sociales del museo	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	22 guías	CUMPLIDO
3	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	Nº de visitas guiadas al año a entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla	SIN DETERMINAR	Realizar, como mínimo, 12 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla	8225 visitantes	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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	17 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.	4,87	CUMPLIDO
6	MUSEOS	DISPONIBILIDAD	- Plazo de respuesta a las peticiones de investigadores para consulta de fondos museísticos. - Plazo de respuesta a las solicitudes de copias del archivo fotográfico	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.	35 peticiones Respuestas: 3 días	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	4,46	CUMPLIDO
2	KURSAAL	DISPONIBILIDAD	Agenda cultural Nº de ruedas de prensa Publicaciones	Agenda cultural de la página web institucional (www.melilla.es)	Que se dará difusión e información de todos los eventos culturales a través de la Agenda Cultural (www.melilla.es), así como en los distintos medios de comunicación.	Página web www.melilla.es/teatrokursaal	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.	24 horas	CUMPLIDO
4	KURSAAL	DISPONIBILIDAD	Nº de entradas a la venta/usuario	6 entradas	Cada usuario podrá adquirir, como máximo, 6 entradas del evento cultural	8 entradas taquilla/ 6 entradas on-line	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	RAMADA N	DISPONIBILIDAD	Nº de eventos gratuitos celebrados durante los Actos de Ramadán	▪ 4 Conciertos. ▪ 2 Conferencias/mesas redondas. ▪ 2 Rupturas de ayuno. ▪ 2 Degustaciones gastronómicas. ▪ 2 Concursos infantiles. ▪ 3 torneos. ▪ 1 exposición artesanía y joyas bereber. ▪ 3 proyecciones de película. ▪ 1 obra de teatro.	Organizar eventos de entrada libre para conocer la cultura bereber	NO EVALUABLE. NO SE HAN REALIZADO LOS ACTOS DE RAMADÁN	NO CUMPLIDO
2	RAMADA N	INFORMACIÓN	Medios de difusión	Programa de Actos de Ramadán	Informar al ciudadano acerca de la programación de las actividades y actos organizados para Ramadán	NO EVALUABLE. NO REALIZADOS ACTOS DE RAMADAN	NO CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

 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 2015	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	770	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	250	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.	4,60	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	Usuarios S.Valentin: 700 S. del Mayor: 4.300	CUMPLIDO
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 ARTÍSTICAS	DISPONIBILIDAD	Nº de cursos que se ofertan en Verano	6	Que se realizará como mínimo seis Cursos de Verano	8	CUMPLIDO
3	ESCUELA DE ARTÍSTICAS	DISPONIBILIDAD	Nº Exposiciones	Exposición Final de Curso en Junio	Realizar una Exposición de Fin de curso.	1	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

4	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	CALIDAD DE LA ESCUELA DE ARTÍSTICAS	Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela.	Valor medio 3,5 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,5	3,8	CUMPLIDO
5	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	PROFESIONALIDAD	Nivel medio de satisfacción de la profesionalidad de los profesores de la escuela	Valor medio 3,7 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción de la profesores de la escuela será igual o superior a 3,75	3,83	CUMPLIDO
1	ESCUELAS	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.	515	CUMPLIDO
2	ESCUELAS	GRADO SATISFACCIÓN/ PROFESIONALIDAD PROFESOR	Valor medio obtenido en la encuesta 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	4,91	CUMPLIDO
3	ESCUELAS	CALIDAD ESCUELAS	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	4,88	CUMPLIDO
4	ESCUELAS INFANTILES	ESTADO INSTALACIONES	Valor medio obtenido en la encuesta instalaciones (Patio, Aseos y aulas)	Valor medio 4,28 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción de las instalaciones de las Escuelas a 3,75	4,89	CUMPLIDO
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	4,90	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´ después de la hora salida	10´ antes hora entrada y 15´ después hora 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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1	CENTRO MUJER	DISPONIBILIDAD	Servicios que se ofrecen	Información, Atención psicológica y jurídica, laboral	Se ofrecerán servicios de Promoción jurídica.	Información, Atención psicológica y jurídica, promoción y orientación laboral	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.	3,93	CUMPLIDO
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.	4,05	CUMPLIDO
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.	4,04	CUMPLIDO
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.	-Publicación en BOME nº 5239 de 2 de junio de 2015, Programa de Estancias de Tiempo libre para mujeres solas con hijos a cargo. -Publicación en BOME nº 5279 de 20 de octubre de 2015 convenio de colaboración con Cruz Roja para el mantenimiento de un centro de acogida con 16 plazas de mujeres víctimas de violencia de género. -Publicación en BOME nº 5283 de 3 de noviembre de 2015 de prórroga de convenio con Federación de Mujeres en Igualdad, para garantizar 17 plazas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género.	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 género	Se han realizado distintas charlas de sensibilización en materia de igualdad y de prevención de la violencia de género a distintas entidades como: - Integrantes Planes de Empleo. - Integrantes de Convenios de Empleabilidad. - Organización de la charla. “Menores en la red, víctimas y autores de delitos tecnológicos.” - Charla de sensibilización a mujeres de la comunidad gitana. - Organización de jornadas en colaboración con el Colegio de Abogados. - Presentación de la APP “test de parejas saludables” - Organización del curso “El derecho de familia ante situaciones hispano marroquíes y la aplicación de la - conmemoración al 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer y 25 de Noviembre, Día Internacional contra la violencia hacia la mujer.	CUMPLIDO
1	PABELLÓN 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	4,04	CUMPLIDO
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 superior a 3,75 sobre 5.	4,16	CUMPLIDO
3	PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA	CALIDAD	Nivel medio de calidad de vigilancia/ seguridad del recinto	3,88 sobre 5	Que el nivel de calidad seguridad del recinto será igual o superior a 3,75 sobre 5.	3,73	NO CUMPLIDO -0.02



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

4	PABELLÓN JAVIER	DISPONIBILIDAD	Punto de atención al público	Conserjería del Pabellón	Que las instalaciones del que se encontrará debidamente señalizado.	Conserjería del Pabellón	CUMPLIDO
5	PABELLÓN DEPORTES JAVIER	DISPONIBILIDAD	Calendario de uso de la pista polideportiva	Siempre	Que se podrá hacer uso de la pista polideportiva por cumpliendo la normativa vigente	Calendario 2015	CUMPLIDO
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	10 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	4,24	CUMPLIDO
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	4,46	CUMPLIDO
3	ACTIVIDADES E.DEPORT.	PROFESIONALIDAD	Formación del personal de la organización de Eventos.	4 acciones formativas	Realizar como mínimo 1 personal de la organización de Eventos	4 acciones formativas	CUMPLIDO
4	ACTIVIDADES E.DEPORT.	DISPONIBILIDAD	Nº de convocatorias anuales para embarcaciones de recreo.	2 en el año 2015	Que se realizará como mínimo una convocatoria anual para titulaciones náuticas de embarcaciones de recreo.	2 Convocatorias	CUMPLIDO
1	FRG	CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO	Nivel medio de calidad del Parque de ocio “Fuerte Rostrogordo”	3,86 sobre 5	Parque de ocio “Fuerte Rostrogordo” será igual o superior a 3,5 sobre 5	4,06	CUMPLIDO
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.	3,51	NO CUMPLIDO -0,24



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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	4,02	CUMPLIDO
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
5	FRG	DISPONIBILIDAD	Existencia de Pistas deportivas	2 Pistas Polideportivas	Que se dispondrá de Pistas	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 5233, de 12 de mayo de 2015	CUMPLIDO
2	OF.INF.	DISPONIBILIDAD	Publicación de la oferta de cursos o números de plazas	Publicación BOME 4º trimestre	Ofertar 2 cursos de esquí para jóvenes durante el primer trimestre del año	BOME nº 5212, de 27 de febrero de 2015	CUMPLIDO
3	OF.INF.	DISPONIBILIDAD	Número de eventos juveniles de ocio	Gran Movida Melilla Urban	Realización como mínimo de un evento juvenil de ocio durante el año.	Adjudicación Bianual	CUMPLIDO
4	OF.INF.	DISPONIBILIDAD	Convocatoria de plazas. Número de plazas.	18 plazas en campos de	Ofertar como mínimo 10 para jóvenes entre 18 y 30 años.	BOME nº 5233, de 12 de mayo de 2015	CUMPLIDO
5	OF.INF.	EFFECTIVIDAD	Número de carnets expedidos en el momento de la solicitud. Nº 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	4721 carnets/ 4721 solicitudes que cumplen requisitos (Datos estimativos al no poder disponer de la información hasta el 31/12/15)	CUMPLIDO
6	OF.INF.	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	BOME nº 5208, de 13 de febrero de 2015	CUMPLIDO
7	OF.INF.	DISPONIBILIDAD	Programas juveniles	Programas de Emancipación Juvenil y Juventud en Acción	Gestión de los programas juveniles: - Emancipación Juvenil	Erasmus +	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

8	OF.INF.	CALIDAD CURSOS ESQUÍ	Nivel medio de Calidad Viajes de Esquí	Sin evaluar	Que el medio de calidad en las encuestas de satisfacción de cursos de esquí será igual o superior a 3,5	4,57	CUMPLIDO
9	OF.INF.	GRADO SATISFACCIÓN TRATO MONITORES	Satisfacción trato monitores	Sin evaluar	Que el grado de satisfacción en realizados en la Gran Movida y Viajes de Esquí sea igual o superior a 4	4,64	CUMPLIDO



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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

-
-
-

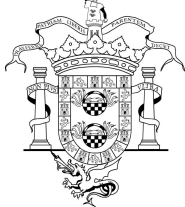
 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	VALOR 2015	DESVIACIÓN
1	BOME	DISPONIBILIDAD	Fecha Publicación BOME	Martes- viernes	Que se publicará como mínimo el BOME en la web institucional dos veces por semana	Martes-viernes	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	BOME desde el año 1993	CUMPLIDO
3	BOME	DISPONIBILIDAD	Nº de Quejas presentadas servicio BOME/Quejas totales	0	Nº Quejas respecto al BOME no quejas	0	CUMPLIDO
4	BOME	PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN 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 BOME	Tiempo medio de publicación en el BOME	15 días	Que el plazo medio de tramitación de publicación en el BOME será igual o inferior a 15 días.	15 días	CUMPLIDO
6	BOME	DISPONIBILIDAD	Publicación en web	www.melilla.es	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	Publicación BOME desde el año 2003	CUMPLIDO
1	MERCADOS	INFORMACIÓN	Listados de Precios y mercancías	Existencia de Precios y Mercados	Ofrecer datos a los ciudadanos referente a los precios y cantidades de mercancías en los Mercados de la Ciudad.	EXISTENCIA DE TABLILLAS EN EXPOSITORES	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2	MERCADOS	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la ciudadanía en relación a la 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	4,56	CUMPLIDO
3	MERCADOS	PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual	PLAN DE FORMACIÓN 5.217 de 17 de marzo 2015)	CUMPLIDO
4	MERCADOS	CALIDAD DEL MERCADO	Valor medio obtenido en 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	4,39	CUMPLIDO
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	3 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	4,45	CUMPLIDO
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	3,81 sobre 5	Que el valor medio de la higiene de los puestos de Mercados será igual o superior a 3,5	4,44	CUMPLIDO
8	MERCADOS	SEGURIDAD/	Valor medio obtenido en 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	4,21	CUMPLIDO
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
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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

3	PAREJAS DE HECHO	PLAZO TRAMITACIÓN	Plazo de inscripciones marginales	2 días	Realizar las inscripciones marginales en una semana	2 días	CUMPLIDO
4	PAREJAS DE HECHO	CALIDAD DEL SERVICIO	Nivel de Calidad Total del Servicio Prestado	4,82 sobre 5	Que el nivel de calidad del Servicio será igual o superior a 4	4,83	CUMPLIDO
5	PAREJAS DE HECHO	GRADO DE EFECTIVIDAD DEL SERVICIO	Valor medio obtenido en la eficiencia del servicio recibido	4,82 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/eficiencia sea igual o superior a 4	4,84	CUMPLIDO
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 superior a 4	4,73	CUMPLIDO
1	BECAS UNIVERS. CAM	DISPONIBILIDAD	Fecha Publicación Convocatoria años	BOME 4.863, de 25 de Octubre de 2011	Publicar la convocatoria durante el último trimestre del año	BOME EXTRA 42, de 19 de Diciembre de 2015	CUMPLIDO
2	BECAS UNIVERS. CAM	DISPONIBILIDAD	Disponibilidad en la WEB	www.melilla.es	Que la convocatoria y la documentación anexada esté disponible en el portal institucional de Melilla	www.melilla.es	CUMPLIDO
3	BECAS CAM	DISPONIBILIDAD	Nº de quejas presentadas respecto quejas totales	0	Nº Quejas respecto a las Ayudas número total de quejas	0	CUMPLIDO
4	BECAS	DISPONIBILIDAD	Que esté disponible el inicio de la la web institucional de Melilla	Sede Electrónica	Que se podrá presentar la solicitud electrónica a través de la web institucional de Melilla	Sede Electrónica	CUMPLIDO
5	BECAS UNIVERS. CAM	DISPONIBILIDAD	Convocatoria anual de ayudas universitarias	Una vez al año	Que se convocará anualmente ayudas universitarias	BOME EXTRA 42, de 19 de Diciembre de 2015	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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	Valor 2015	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 %	94,77%	NO CUMPLIDO
2	ACE- 112	LLAMADAS ATENDIDAS EN ESPERA	Porcentaje de llamadas atendidas en espera por el operador	98,33 %	El número de llamadas en espera atendidas por el operador será igual o superior al 98,00 %	NO EVALUABLE POR ERROR EN EL INDICADOR EXISTENTE	SIN EVALUAR
3	ACE-112	RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA	Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual	Siempre	Atender las llamadas de urgencia y emergencia que se producen en cualquier punto de Melilla, desde fijo o móvil, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, sin coste alguno.	Siempre	CUMPLIDO
4	ACE-112	RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA	Instrucción Técnica que define la metodología del servicio de atención y coordinación de emergencias 112	Instrucción establecida en el Procedimiento del servicio 112	Atender las llamadas recibidas según los procedimientos establecidos	Instrucción establecida en el Procedimiento del servicio 112	CUMPLIDO
5	ACE-112	SATISFACCIÓN	Nivel de satisfacción en relación con el servicio del 112	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de satisfacción será igual o superior al 3,5 sobre 5	3,84	CUMPLIDO
6	ACE-112	EFFECTIVIDAD	Nivel de efectividad del servicio	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de efectividad será igual o superior al 3,5 sobre 5	3,67	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

7	ACE-112	CORTESÍA	Nivel de cortesía	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5	3,93	CUMPLIDO
1	092	DISPONIBILIDAD	Porcentaje de llamadas atendidas	91,37 %	Que el número de llamadas atendidas con al 85%	96,19%	CUMPLIDO
2	092	DISPONIBILIDAD	Dispositivos móviles	En desarrollo	Implantación de un sistema de gestión de flotas mediante dispositivos móviles (PDA)	NO IMPLANTADO	NO CUMPLIDO
3	092	DISPONIBILIDAD	Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual	Siempre	Atender las llamadas de emergencia o de cualquier punto de Melilla, durante las 24 horas del día, todos los días del año.	Siempre	CUMPLIDO
4	092	DISPONIBILIDAD	- Programa de Gestión - Cuadrante día	Inmediatamente	Que la asignación de servicios y recursos a la disponibilidad y en base a los requisitos establecidos por la Jefatura de Policía Local.	Programa de Gestión Cuadrante día	CUMPLIDO
5	092	DISPONIBILIDAD	- Programa gestión de cámaras	Siempre	Aplicar una vigilancia específica en áreas través de las cámaras	Siempre	CUMPLIDO
1	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	% de quejas recibidas por el trato personal de los Policías Locales.	30 %	Atender las demandas de la ciudadanía de la forma más inmediata posible.	30%	CUMPLIDO
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 Ciudad Autónoma de Melilla	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

3	POLICIA LOCAL	EFFECTIVIDAD	Tiempo de atención desde la recepción 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 recepción por la Policía Local, movilizand los recursos necesarios y hay que seguir.	De manera 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
5	POLICIA LOCAL	DISPONIBILIDAD	Operativos desarrollados de eventos de gran afluencia de público.	No contempla	Dar cobertura a los actos públicos y las molestias a la ciudadanía en la	63	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 determinados.	184	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.	44.100 horas patrulla/año	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	12.235	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO:**

- Oficina de Información Turística.
- Agencia de Empleo y Desarrollo Local.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	Valor 2015	DESVIACIÓN
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	5	CUMPLIDO
2	OFICINA TURISMO	GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESIA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	Valor medio del 4,96 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5	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	5	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 - tarde) - Francés (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: 2 Nº de Turistas: 2440	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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	INFORMACIÓN 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	80 Asesoramientos para la creación de empresas	Se les dará asesoramiento empresarial a 90 usuarios al año.	253 asesoramientos	CUMPLIDO
2	ADL	DISPONIBILIDAD	Proyectos de nueva creación: Plan de empresa, viabilidad económica del proyecto ayudas a la financiación.	3 Proyectos de nueva creación	Se realizarán hasta 5 planes de empresas y viabilidad económica para la constitución de nuevos empresarios en el año.	55 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 27 de octubre de 2015 “Emprende construye hoy tu futuro”	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 dirigido a los alumnos de la Universidad de Granada y de Formación Profesional.	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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	-Mayo y Diciembre de 2015, Plan de Acompañamiento a la inserción laboral a trabajadores de Planes de Empleo 2015. -Diciembre 2015 Proyecto de orientación al autoempleo a los alumnos del PCPI y jóvenes del Curso de Monitor de Ocio y Tiempo Libre.	CUMPLIDO
---	-----	------------	--	--	--	--	----------



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

➤ **CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE:**

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

 LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE							
Nº	SERVICIO	Factor	Indicador	Estándar	Compromiso	Valor 2015	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.	3716	CUMPLIDO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

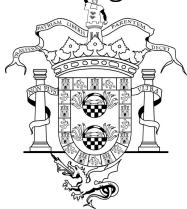
7	GESTIÓN DE AGUAS	CONTROL	Número de controles al año	2.241 analíticas	Que se realizará diariamente un control de la calidad del agua de las Fuentes públicas distribuidas por la Ciudad.	2.161	CUMPLIDO
1	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	% partes de trabajo tramitados durante el trimestre y el semestre	Porcentajes de partes tramitados. 100%	Atender eficazmente las órdenes de trabajo	100	CUMPLIDO
2	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	EFICACIA	Nº de ordenes de trabajo muy urgentes al trimestre atendidos antes de 48 horas/ Nº de ordenes de trabajo muy urgentes al trimestre x 100. Nº de ordenes de trabajo urgentes al trimestre atendidos antes de 15 días/ Nº de ordenes de trabajo urgentes al trimestre x 100. Nº de ordenes de trabajo atendidas al semestre/ Nº de ordenes de trabajo atendidas al semestre x 100.	18 partes muy urgentes. → 2,18% del total de partes del semestre 100% 92 partes urgentes. → 11,17% del total de partes del semestre. 100% Semestre: 1.647 partes Atendidos:100% de los cuales, 823 ejecutados por Medio Ambiente y el resto se trasladó al área correspondiente	Atender las órdenes de trabajo urgentes en un plazo de 48 horas. Atender las órdenes de trabajo urgentes en el plazo de 15 días. Atender las órdenes de trabajo que no tengan carácter de urgencia en el plazo de 3 meses.	43 106 562	CUMPLIDO
3	INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA	DISPONIBILIDAD	Número y porcentaje de elementos reparados/y o renovados al año	547elementos 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.	85	CUMPLIDO
4	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.	98	CUMPLIDO
5	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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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	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	NO EVALUADO 2015	NO CUMPLIDO
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	NO EVALUADO 2015	NO CUMPLIDO
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	NO EVALUADO 2015	NO CUMPLIDO
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 punto de información y consignas. No se han publicado en web por actualización de ésta.	CUMPLIDO (Analítica SÍ pero la publicación en la web NO)
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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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	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	LIMPIEZA	Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de limpieza	Plan de Playas y pliego de condiciones técnicas	Recogida diaria, a través de una embarcación, de residuos flotantes en la zona de playa y limpieza de la red (algas, plásticos, medusas, restos orgánicos, etc.)	No diariamente, sino esporádicamente solo si hay una necesidad. La mayoría de las temporadas de la playa tienen este servicio diario, pero depende de la incidencia de las medusas, caracterizándose esta última temporada por la ausencia de las mismas.	NO CUMPLIDO (Recogida esporádica, no a diario)
9	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Zonas habilitadas para personas con movilidad reducida	1	Habilitar una zona debidamente señalizada para personas con movilidad reducida, con disponibilidad de 12 sillas anfibas para préstamo, 4 pérgolas, 4 bastones, pasarelas y sombrillas	5 zonas en las que se han repartido las dotaciones previstas en el compromiso.	CUMPLIDO
10	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Pliego de condiciones técnicas para prestación del servicio	De Lunes a Domingo, de 1:00 a 20:00 horas	Ofrecer durante la temporada de playas servicio de vigilancia, salvamento, socorrismo y primeros auxilios en las playas de la Ciudad todos los días de la semana	De Lunes a Domingo, de 1:00 a 20:00 horas	CUMPLIDO
11	PLAYAS	DISPONIBILIDAD	Nº de aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida a lo largo de las Playas de la Ciudad señalizados.	18 aparcamientos	Ofrecer aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida a lo largo de las Playas (Dique Sur hasta Horcas Coloradas) de la Ciudad 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 2015 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 2015 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 2015, elevado a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas con fecha 8 de febrero de 2016, se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido de 266 quejas y 59 sugerencias, correspondiendo 104 Quejas y 14 sugerencias presentadas a servicios que cuentan con Carta de Servicio, con la siguiente concreción:



QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS			
			TOTAL
Información y Atención al Ciudadano	11	1	12
Biblioteca	44	13	57
Centros de Servicios Sociales	26	-	26
Servicio de Ayuda a Domicilio	1	-	1
Ludotecas	1	-	1
Atención al Contribuyente	17	-	17
Playas	1	-	1
Feria de la Ciudad	1	-	1
Mercados	1	-	1
Servicio de Aguas	1	-	1
TOTAL	104	14	118

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.
- En el año 2015 se aprobó la Carta de Servicios “Atención al Contribuyente”.
- 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, etc. En este sentido, se propone la revisión de los mismos en las Cartas de Servicios de “Centro de Formación”, “Pabellón de Deportes Javier Imbroda”, “Parque de Ocio El Fuerte de Rostrogordo”, “ACE-112”, “Control de Tráfico y Comunicaciones 092”, “Policía Local”, “Incidencias en la Vía Pública”, “Parques y Jardines” y “Gestión de Playas” 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, teniendo previsto la recogida de datos al comienzo del curso escolar.
- Que en la Carta de Servicios de “Granja Escuela” no se ha podido finalizar el catálogo de especies de la flora durante este ejercicio, estableciéndose su cumplimiento para el próximo ejercicio.
- No se ha podido evaluar la Carta de Servicios “Ramadán” debido a la imposibilidad de realización de eventos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

- Que no se cuenta con los indicadores de satisfacción de la Carta de Servicios “Gestión de Playas” de 2015, por la reincorporación del servicio durante el último trimestre del año, sin que haya podido ser evaluado durante el periodo estival de verano.
- Que en el Informe Anual de Quejas y Sugerencias correspondiente al año 2015 se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido de 266 quejas y 59 sugerencias, correspondiendo 104 Quejas y 14 sugerencias presentadas a servicios que cuentan con Carta de Servicios.
- De la revisión realizada de los indicadores y compromisos adoptados para el año 2015 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 2015 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 29 de marzo de 2016
La Directora General de Administraciones Públicas

María de Pilar Calderay Rodriguez