| | |
|---|---|
| Referencia: | **10768/2023** |
| Procedimiento: | **Informe Anual de Cartas de Servicios (DGAPC)** |
| Interesado: | |
| Representante: | |
| **Dirección General de Atención, Partic Ciud y Juve (PCALDE01)** | |

# INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL EJERCICIO 2022

## ÍNDICE


**1. PRESENTACIÓN ..... 1**

**2. CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022 ..... 1**

**2.1. DATOS GENERALES E IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA. ..... 3**

**2.1.1. Elaboración. ..... 3**

**2.1.2. Cartas por Consejerías. ..... 4**

**2.1.3. Cronograma. ..... 5**

**2.1.4. Seguimiento y Evaluación ..... 6**

**3. COMPROMISOS GENÉRICOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA ..... 7**

**4. CARTAS DE SERVICIOS POR ÁREAS ..... 8**

**4.1. CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: ..... 8**

**4.2. CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO: ..... 26**

**4.3. CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR ANIMAL: ..... 28**

**4.4. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD: ..... 42**

**4.5. CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD: ..... 62**

**4.6. CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, ..... 72**

**4.7. CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA FAMILIA ..... 85**

**4.8. INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE: ..... 90**

**5. PLANES DE ACTUALIZACIÓN O DE MEJORA ..... 96**

**6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. ..... 96**

**7. CONCLUSIONES. ..... 97**

## 1. PRESENTACIÓN

## INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE CARTAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022.

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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud a elevar el siguiente Informe.

Este informe se **publica** en www.melilla.es y, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de la Ciudad Autónoma de Melilla, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno el 3 de junio de 2010 (BOME 4.734, de 30 de julio de 2010) en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El Informe **se estructura** en varios apartados:

1. **Cartas de Servicios 2022**, con una descripción de las Cartas de Servicios, detallándose las principales actuaciones desarrolladas y Cartas aprobadas.
2. **Cartas de Servicios por Áreas**, en las que se indica el número de compromisos e indicadores, así como el grado de cumplimiento de estos.
3. **Planes de Actualización y/o mejora** de las Cartas de Servicios, así como quejas y/o sugerencias presentadas en los servicios que cuentan con dichas Cartas.
4. **Quejas y Sugerencias** presentadas a servicios que cuentan con Cartas de Servicios.
5. **Conclusiones**.

## 2. CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

El Reglamento de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, de fecha 3 de junio de 2010, señala en su exposición de motivos que "*la Ciudad Autónoma de Melilla, teniendo como referente de toda su gestión al ciudadano, y en consonancia con la política de calidad implantada con los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Administración, cree conveniente la puesta en marcha de un nuevo compromiso con la gestión de calidad de los servicios públicos a través de la elaboración de* ***Cartas de Servicios****, con la finalidad de regular los compromisos de calidad con los ciudadanos, para conseguir una Administración más ágil,* ***transparente*** *y eficiente en su gestión*".

Dentro del proceso de modernización de la Administración y en un contexto de continuos cambios culturales y normativos, la cultura organizativa debe inspirarse en modelos de **transparencia y participación,** así como de gestión de la **calidad** orientados al ciudadano. Es por ello y teniendo como referencia al ciudadano, que es el centro de nuestra gestión administrativa, éste debe estar informado sobre qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y cuáles son sus cauces de participación.

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.

De acuerdo con el artículo 1 del meritado 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 núm. 4765, de 16 de noviembre de 2010).

Así, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud 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.

Podemos afirmar que las Cartas de Servicios, desde su implantación con el II Plan de Calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, ocupa un lugar trascendental con la aprobación de cada Carta de Servicios aprobada, convirtiéndose en **motor de cambio y de mejora** de la propia organización y de la calidad de los servicios que se prestan.

El desarrollo de este sistema en diferentes servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde su implantación en septiembre de 2010, ha puesto de manifiesto la importancia de las **Cartas de Servicios**:

- Por una parte, de cara al ciudadano, establece los compromisos de calidad que se contraen con la ciudadanía en la prestación de los servicios.
- Y por otra, las Cartas de Servicios exige una colaboración estrecha en la organización para poder hacer posible el cumplimiento de los compromisos adoptados con los ciudadanos, así como para lograr una mejora continua en nuestra gestión.

Por todo ello, la Ciudad Autónoma de Melilla muestra a través de las Cartas de Servicios una mayor participación e información en el funcionamiento de su organización y de los servicios que presta, fortaleciendo su compromiso y acercamiento con el ciudadano.

El artículo 2 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla define las **Cartas de Servicios** como *documentos públicos a través de los cuales la Ciudad Autónoma de Melilla establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.*

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 13 de agosto de 2021, relativo a la modificación del Decreto de distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 43 de 19 de

diciembre de 2019), se hizo necesaria la actualización de las Cartas de Servicios para adaptarla a la estructura organizativa del Gobierno de la Ciudad.

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

### 2.1.1. Elaboración.

El proceso de **elaboración** de las Cartas de Servicios, según recoge el Manual de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, requiere de una metodología clara y bien definida, ya que son muchos los factores que se deben tener en cuenta a la hora de elaborarlas.

Se debe recabar información de diferentes fuentes que participan en la prestación de servicios, de directivos de la Consejería, del área competente en materia de Calidad y de los usuarios de los servicios, hace que se deba de tener muy en cuenta la percepción y expectativas de ambas figuras: usuarios/ciudadanos y Administración.

Se puede indicar que la metodología para elaborar las Cartas de Servicios consta de las siguientes fases:

1. Constitución del equipo de trabajo encargado de la elaboración de la Carta.
2. Identificación de los datos generales y normativos de la Carta.
3. Establecimiento de los compromisos de calidad que se asumirán en la Carta.
4. Identificación de otros datos de carácter complementario.
5. Redacción de la Carta.
6. Divulgación interna de la Carta de Servicios.
7. Informe de la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios.

De acuerdo con el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, éstas deben constar de tres grandes apartados y **se redactarán de forma breve, clara, sencilla y con una terminología fácilmente comprensible para el ciudadano**.

Los elementos de los que debe constar una Carta de Servicios son los siguientes:

1. Introducción de las Cartas de Servicios.
2. Datos de carácter general y normativo.
3. Identificación de los servicios prestados.
4. Compromisos de calidad.
5. Datos de carácter complementario.

Las Cartas de Servicios contienen, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía (artículos 2 y ss. del Reglamento):

- El propósito de la carta de servicios y el compromiso institucional con la calidad de los servicios.
- Los datos identificativos de la Consejería, Dirección General y unidad prestadora del servicio objeto de la carta.
- Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la carta.
- Los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.

- Los mecanismos y modalidades de participación de la ciudadanía, entre los que destaca el Sistema de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Los servicios objeto de la carta y de las principales actividades que comportan cada uno de ellos, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos. Adicionalmente, se podrá informar de otros servicios prestados por la misma unidad, que pudieran ser de interés para los destinatarios de la Carta.
- Los compromisos que se adquieren con los ciudadanos y los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios. Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecen los correspondientes indicadores.
- Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios y cualesquiera otros datos adicionales que se consideren de interés vinculados a los servicios prestados.

Otro resultado, de la información elaborada a lo largo del Informe Anual de Evaluación Global de las Cartas de Servicios, es el **documento de "Programas de mejora y actualización de las Cartas de Servicios"**, en el que, partiendo de los resultados obtenidos de la evaluación y seguimiento de las Cartas de Servicios, anualmente se procederá a su revisión y, en su caso, actualización, mediante el establecimiento de planes y programas anuales de mejora.

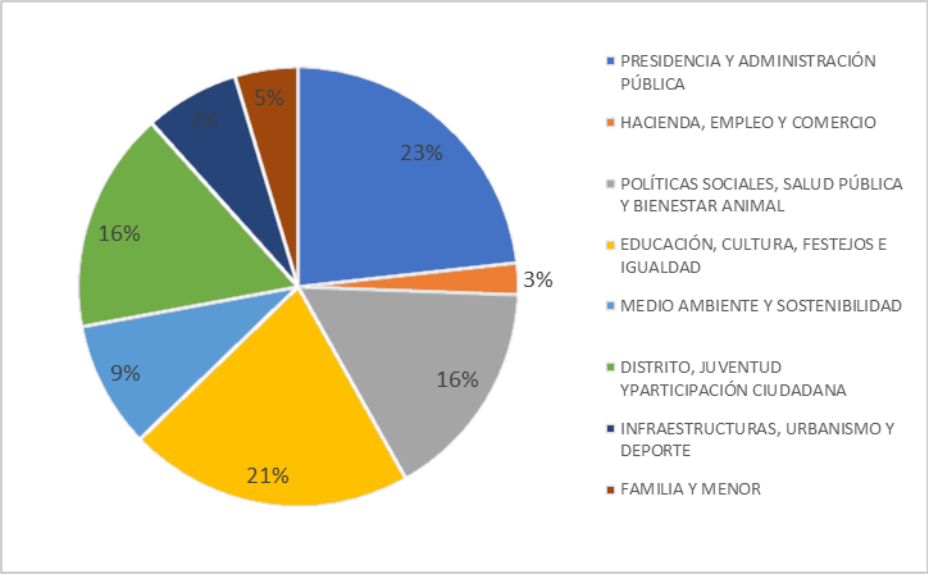
Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla y publicadas en el Boletín Oficial de Melilla.

De las 43 Cartas de Servicios aprobadas, **todas mantienen su vigencia**.

### 2.1.2. Cartas por Consejerías.

La relación de las cartas de servicios por Consejerías, aprobadas en Consejo de Gobierno, se indica en la tabla siguiente:

| CONSEJERÍA | CARTAS APROBADAS | % |
|---|---|---|
| PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 10 | 23,27 % |
| HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO | 1 | 2,31 % |
| POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR ANIMAL | 7 | 16,25 % |
| EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD | 9 | 20,99 % |
| MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD | 4 | 9,33 % |
| DISTRITO, JUVENTUD YPARTICIPACIÓN CIUDADANA | 7 | 16,25 % |
| INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE | 3 | 6,99 % |
| FAMILIA Y MENOR | 2 | 4,61 % |
| **TOTAL CARTAS:** | **43** | **100%** |




### 2.1.3. 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 | 06-jun-11 |
| 20 | ACTOS DE RAMADÁN | 16-may-11 | 06-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 | 07-feb-12 | 18-may-12 |
| 30 | POLICÍA LOCAL | 20-ene-12 | 07-feb-12 |
| 31 | AULAS CULTURALES PARA MAYORES | 20-ene-12 | 07-feb-12 |
| 32 | ACTIVIDADES NÁUTICAS Y EVENTOS DEPORTIVOS | 02-abr-12 | 13-abr-12 |
| 33 | KURSAAL | 16-mar-12 | 13-abr-12 |
| 34 | CONTROL INCIDENCIAS VÍAS PÚBLICAS (MEDIO AMBIENTE) | 09-mar-12 | 23-mar-12 |
| 35 | GESTIÓN DE PLAYAS | 09-mar-12 | 23-mar-12 |
| 36 | INSTALACIONES DEPORTIVAS PABELLÓN JAVIER IMBRODA | 07-may-12 | 18-may-12 |
| 37 | MUSEOS | 02-abr-12 | 13-abr-12 |
| 38 | GESTIÓN DE AGUAS | 01-jun-12 | 12-jun-12 |
| 39 | PARQUES Y JARDINES | 01-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 |

### 2.1.4. Seguimiento y Evaluación

Una vez aprobada la Carta de Servicios y en consonancia con la mejora continua, comienza su proceso continuo **de seguimiento y evaluación**.

Conforme a lo establecido en el artículo 9.2 del Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla "*Seguimiento y evaluación*", se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos.

**El seguimiento** implica la recopilación sistemática, registro y análisis de los datos resultantes de la medición de los indicadores y del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad que la unidad ha fijado para los servicios que presta.

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

Asimismo, el artículo 9.2 del Reglamento establece que *"sobre la base de la información obtenida periódicamente se deberá elaborar un informe anual, en el que se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, e indicará, en su caso, su posible actualización o mejora. Para la realización de este informe la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios podrá solicitar la información a las unidades administrativas*

*la información que estime necesaria, teniendo la obligación las Direcciones Generales de facilitar dicha información*".

Transcurrido un año de más procede **su evaluación** y elaboración del informe anual correspondiente. Finalizado el año 2022 y sobre la base de los resultados de ese año, de las **43** Cartas vigentes corresponde la **evaluación** de las mismas.

Así, en diciembre de 2022 se inició, de manera similar a años anteriores, el proceso de **evaluación 2022**. La Dirección General competente en materia de calidad promueve que las Cartas de Servicios se evalúen en el **primer trimestre del año**. Así pues, una vez recopilados los **datos 2022 por el área de Calidad de los Servicios**, que han sido facilitados por las distintas áreas responsables de las Cartas de Servicios aprobadas, se elabora el **Informe Anual de Evaluación**.

El responsable de 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.

Los resultados obtenidos de la evaluación de las Cartas de Servicios se publica y comunica a través del portal **web Institucional** de la Ciudad Autónoma de Melilla, **en el Portal de Transparencia** y en la **intranet**.

## 3. COMPROMISOS GENÉRICOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El apartado 4.4 del Manual de Metodología de Elaboración de Cartas de Servicios, en relación con los compromisos de calidad, define los elementos de los estándares de calidad, basados en las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de los ciudadanos, con los que el órgano o unidad prestadora de los servicios se compromete en sus relaciones con los mismos, en aspectos tales como plazos, disponibilidad, horarios, compromisos de calidad e indicadores.

En este sentido y teniendo en cuenta el principio de servicio a la ciudadanía, se consideró necesario establecer unos **compromisos genéricos** como base inicial en cada una de las Cartas de Servicios, siendo los siguientes:

- **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.

## 4. CARTAS DE SERVICIOS POR ÁREAS

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 indicado en el apartado 2 precedente, se realiza el siguiente estudio por áreas, presentando los siguientes compromisos e indicadores:

### 4.1. CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En el ámbito del área de "Presidencia y Administración Pública", la Ciudad Autónoma de Melilla tiene aprobadas **diez** cartas de servicios**:**

1. Acceso al Empleo Público.
2. Formación de los empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
3. Registro de Parejas de Hecho.
4. Servicio de Publicación del Boletín Oficial de Melilla.
5. Control del Tráfico y Comunicaciones 092.
6. Policía Local.
7. Atención Telefónica y Coordinación de emergencias 112.
8. Becas Universitarias.
9. Agencia de Empleo y Desarrollo Local (ADL)
10. Oficina de Información Turística.

#### 1. Carta de Servicios de Acceso al Empleo Público

**Fecha de aprobación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de publicación**: 25 de noviembre de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El **objetivo de la Carta de Servicios de Acceso al Empleo Público** es facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos selectivos que convoca la Consejería de Presidencia y Administración Pública, garantizando el cumplimiento de la normativa, la optimización de los recursos humanos, la calidad, la eficacia y la eficiencia en la satisfacción de las necesidades del personal de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Los Servicios que se prestan son las siguientes:

- Información y Atención en materia de acceso al empleo público.
- Elaboración y aprobación de la Oferta de Empleo Público.
- Aprobación de las Bases del Proceso Selectivo y desarrollo de Procesos Selectivos.
- Nombramiento y Toma de Posesión.

| Compromisos | Carta de Servicios de Acceso al Empleo Público | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 9 |
| | Total específicos | 3 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 9 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 2. Carta de Servicios de Formación de los empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla

**Fecha de aprobación:** 30 de septiembre de 2011

**Fecha de publicación:** 28 de octubre de 2011

**Fecha de la última evaluación:** 15 de marzo de 2023

La Ciudad Autónoma de Melilla tiene como misión la **formación**, el perfeccionamiento, profesionalización y cualificación de los empleados públicos al servicio de la administración para su desarrollo personal, profesional y la mejora de la calidad de los servicios prestados.

Para ello, desarrolla funciones como la elaboración y ejecución de Planes de Formación del personal al servicio de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla; la promoción y coordinación de la Formación Continua; Control y autorización de las acciones formativas; Evaluación de las actividades formativas; y otras actuaciones relacionadas con la formación que redundará en una mejora de la Administración.

Los Servicios que se prestan o se realizan son las siguientes:

- Planificación, organización y gestión acción formativa.
- Desarrollo del Plan de Formación.
- Control y autorización de las acciones formativas presenciales.
- Información y difusión del Plan de Formación.
- Certificación de asistencia y aprovechamiento.
- Evaluación de actividades formativas.
- Concesión de licencias por formación.
- Registro y digitalización de diplomas de formación.
- Memoria anual de Formación.
- Aprobación Planes de Formación.
- Gestión de ayudas en materia de formación a los empleados públicos.
- Realización de Jornadas.
- Aula de formación.

| Compromisos | Carta de Servicios de Formación de los empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 13 |
| | Total específicos | 7 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 13 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 3. Carta de Servicios de Registro de Parejas de hecho

**Fecha de aprobación**: 16 de mayo de 2011

**Fecha de publicación:** 6 de junio de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

**El Registro de Parejas de Hecho** de la Ciudad Autónoma de Melilla es un Registro de carácter administrativo, en el que podrán inscribirse las personas que convivan en pareja de forma libre vinculadas de forma estable y con residencia en la Ciudad de Melilla.

Los servicios que se prestan en el Registro de Parejas de Hecho son los siguientes:

- Inscripciones constitutivas en el libro registro de parejas de hecho.
- Inscripciones de baja en el libro registro de parejas de hecho.
- Inscripciones marginales en el libro registro de parejas de hecho.

| Compromisos | Carta de Servicios de Registro de Parejas de Hecho | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 3 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 3 |
| | Cumplidos | 9 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 50% |

## 4. Carta de Servicios de Servicio de Publicación del Boletín Oficial de Melilla

**Fecha de aprobación**: 16 de mayo de 2011

**Fecha de publicación**: 6 de junio de 2011

**Fecha de la última evaluación:** 15 de marzo de 2023

El **Boletín Oficial de Melilla (BOME)** es la publicación oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla donde se plasman todas las disposiciones y actos de los órganos de la Ciudad, Administraciones Públicas, Administración de Justicia y particulares. Asimismo, permite la suscripción al BOME para recibir periódicamente la información que se publica en el Boletín Oficial.

Los servicios que se prestan en el Negociado de Boletín son los siguientes:

- Publicaciones en el Boletín Oficial de la Ciudad.
- Suscripciones al Boletín Oficial.

| Compromisos | Carta de Servicios de Servicio de Publicación del BOME | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 13 |
| | Total específicos | 7 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 13 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 5. Carta de Servicios de Control del Tráfico y Comunicaciones 092

**Fecha de aprobación**: 7 de febrero de 2012

**Fecha de publicación**: 18 de mayo de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El Servicio de **Control del Tráfico y Comunicaciones de la Policía Local 092** de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como **misión** proporcionar a los ciudadanos información, ayuda y recursos ante situaciones de emergencia que pongan en peligro la vida, bienes y derechos o el patrimonio de la comunidad.

Los Servicios que se prestan desde el Servicio de Control de Tráfico y Comunicaciones 092 son los siguientes:

- Atención de llamadas de emergencia.
- Movilización y coordinación de servicios y recursos.
- Planificación y gestión de flotas.

- Canalización y difusión de alertas.
- Control de Tráfico.
- Servicio de Rondas.

| Compromisos | Carta de Servicios de Control del Tráfico y Comunicaciones 092 | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 10 |
| | Total específicos | 4 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 10 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 6. Carta de Servicios de Policía Local

**Fecha de aprobación**: 20 de enero de 2012

**Fecha de publicación**: 7 de febrero de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Policía Local de Melilla** es un servicio público dirigido a la protección de la seguridad ciudadana y el cumplimiento de la legislación vigente y las ordenanzas municipales. La **misión** fundamental es mantener la seguridad de la Ciudad y hacer que la ciudadanía se sienta protegida, mediante la prevención y el auxilio, la mejora de la calidad de vida y de bienestar de los vecinos.

Los Servicios que se prestan desde el Servicio de Policía Local son los siguientes:

- Prevenir y atajar los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas.
- Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal y atender a los afectados.
- Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía durante eventos con gran afluencia de público, y, en especial, en caso de catástrofes, accidente, calamidad pública e incidencias en la vía pública.
- Mejorar la seguridad vial y prevenir y atender los accidentes de tráfico.
- Protección Básica de la seguridad.
- Policía de Proximidad.
- Policía Judicial.
- Policía Asistencial y de Atención Ciudadana.
- Policía Administrativa.
- Policía de Tráfico.
- Policía Medioambiental, Sanidad Animal y Protección de Animales.

| Compromisos | Carta de Servicios de Policía Local | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 14 |
| | Total específicos | 8 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 14 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 7. Carta de Servicios de Atención Telefónica y Coordinación de emergencias 112

**Fecha de aprobación**: 30 de septiembre de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El Servicio de **Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112** de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como **misión** facilitar a los ciudadanos de Melilla, un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios de urgencia, emergencias y seguridad de la Ciudad de Melilla, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependa.

Este servicio se presta mediante la atención telefónica personalizada de las llamadas de urgencia y emergencia efectuada por los ciudadanos en casos de accidentes, incendios, urgencias sanitarias, etc., dando aviso inmediato a los distintos órganos encargados de la resolución del incidente, así como la coordinación de los mismos

Los Servicios que se prestan desde el Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 son los siguientes:

- Recepción de llamadas de urgencias y emergencias en el ámbito de la Ciudad de Melilla.
- Coordinación de los medios necesarios para una respuesta rápida y eficaz.
- Información telefónica de servicios de urgencia de la Ciudad.

| Compromisos | Carta de Servicios de Atención Telefónica y Coordinación de emergencias 112 | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 12 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 8. Carta de Servicios de Becas Universitarias

**Fecha de aprobación**: 30 de septiembre de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **finalidad** de estas **ayudas** es sufragar el gasto a los ciudadanos melillenses en el abono las tasas y precios públicos establecidos para estudios universitarios y acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años.

Los servicios que se prestan son los siguientes:

- Gestión de Becas Universitarias.
- Información al Ciudadano.

| Compromisos | Carta de Servicios de Becas Universitarias | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 11 |
| | Total específicos | 5 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 11 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 9. Carta de Servicios de Agencia de Empleo y Desarrollo Local (ADL)

**Fecha de aprobación**: 8 de agosto de 2014

**Fecha de publicación**: 19 de agosto de 2014

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El **Programa de Empleo y Desarrollo** ofrece un servicio público y gratuito de apoyo personalizado para la creación de empresas e iniciativas de autoempleo y seguimiento de proyectos empresariales, orientando y fomentando el espíritu emprendedor.

Los Servicios que se prestan desde El Programa de Empleo y Desarrollo Local, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

- Asesoramiento Empresarial:
- Asesoramiento previo a la creación de empresa.
- Realización del plan de empresa adecuado para la solicitud de ayuda y/o financiación.
- Realización de la viabilidad económico-financiera de proyectos empresariales.
- Preparación del itinerario de tramitación adecuado conforme a la forma jurídica a adoptar por el empresario/a.

- Tramitación para la constitución de empresas mediante el sistema de tramitación telemática desarrollado por la Dirección General de Industria y de la PYME.
- Asesoramiento en la solicitud de ayudas, subvenciones para la creación y ampliación de empresas y en la justificación de las mismas.
- Asesoramiento en fuentes de financiación.
- Seguimiento y supervisión técnica durante las primeras etapas de funcionamiento de nuevas empresas.
- Orientación al Asociacionismo Empresarial.
- Orientación y Fomento del Espíritu Emprendedor:
- Fomento de la cultura empresarial.
- Cursos de Formación al autoempleo.
- Jornadas para el fomento del espíritu emprendedor.
- Integración de mujeres y jóvenes en el mercado laboral.
- Orientar en materia de autoempleo.
- Fomento de la Actividad Artesana:
- Registro de Artesanía.
- Inscripción en el Registro. Carnet de Artesano.
- Gestionar las ayudas al sector artesano

| **Compromisos** | **Carta de Servicios de Agencia de Empleo y Desarrollo Local** | |
|---|---|---|
| **Indicadores** | Total | 15 |
| | Total específicos | 9 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 15 |
| **Grado de cumplimiento** | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 10. Carta de Servicios de Oficina de Información Turística

**Fecha de aprobación**: 30 de septiembre de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Oficina de Información Turística de Melilla** es una unidad que se encarga de facilitar al usuario información turística de la Ciudad, relacionada con diversos aspectos de la Ciudad; transporte, alojamiento, servicios, visitas, espectáculos y otras actividades relacionadas con el turismo y el ocio.

Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Información Turística, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

- Información Turística Presencial.
- Información Turística no Presencial: (info@melillaturismo.com).
- Reserva y venta del Tren Turístico.
- Reserva y venta de la Ruta de los Templos.
- Venta de artículos de recuerdo/ promoción de la CAM.

| Compromisos | Carta de Servicios de Oficina de Información Turística | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 14 |
| | Total específicos | 8 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 14 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

| CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA | LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº** | **SERVICIO** | **Factor** | **Indicador** | **Estándar/Valor 2021** | **Compromiso** | **VALOR 2022** | **DESVIACIÓN** |
| 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 en tantos por ciento (%) de las convocatorias de los procesos selectivos en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla. | 100% | **SE CUMPLE** |
| 2 | **ACCESO EMPLEO PÚBLICO** | TIEMPO | Porcentaje de publicaciones realizadas en un plazo máximo de dos meses. | 100%, 6 publicaciones/ 6 convocatorias | 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% | **SE CUMPLE** |
| 3 | **ACCESO EMPLEO PÚBLICO** | PUBLICIDAD | Porcentaje de 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. | Publicación en el portal web institucional de Melilla | **SE CUMPLE** |
| 1 | **FORMACIÓN** | DISPONIBILIDAD | Elaboración anual del Plan de Formación. | Informe de la DGFunción Pública sobre la aprobación del plan de formación FP 2021(fecha 31/5/21) | Elaborar anualmente un Plan de Formación para todos los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla. | Informe de la DGFunción Pública sobre la aprobación del Plan Formación FP y FMAP 2022 (fecha 25/02/22) | **SE CUMPLE** |
| 2 | **FORMACIÓN** | INFORMACIÓN | Fecha de publicación del Plan de Formación. | Planes de Formación FP y FMAP 2021 (BOME 5866, de 04/06/21 | Publicar el plan de formación en el BOME | Planes de Formación FP y FMAP 2022 (BOME 5944 de 04/03/22) | **SE CUMPLE** |
| 3 | **FORMACIÓN** | DIFUSIÓN | Medios de difusión. | Correo electrónico, web formación | Dar conocimiento a todos los empleados públicos del Plan de Formación. | Correo electrónico, web formación | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | **FORMACIÓN** | DISPONIBILIDAD | Nª acciones formativas a través de la plataforma online del CEF | 68 cursos online | Se realizarán anualmente como mínimo 25 acciones formativas a través de la plataforma online del CEF | 80 cursos online | **SE CUMPLE** |
| 5 | **FORMACIÓN** | DISPONIBILIDAD | Nº de plazas totales ofertadas | 2.749 | Se ofertará un mínimo de 1.000 plazas de cursos de formación al año | 3.270 | **SE CUMPLE** |
| 6 | **FORMACIÓN** | GRADO DE SATISFACCIÓN | Valor medio de calidad en la formación | 4,42 | Que el valor medio de calidad de la Formación será igual o superior a 3,75 sobre 5 | **4,55** | **0,77** |
| 7 | **FORMACIÓN** | INFORMACIÓN | Nº de correos electrónicos remitido a los empleados públicos al trimestre comunicando la oferta formativa durante la ejecución del Plan de formación | 4 | 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 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 3 | **PAREJAS DE HECHO** | PLAZO TRAMITACIÓN | Plazo de inscripciones marginales | 2 días | Realizar las inscripciones marginales en una semana | 2 días | **SE CUMPLE** |
| 4 | **PAREJAS DE HECHO** | CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO | Nivel de Calidad Total del Servicio Prestado | 4,92 | Que el nivel de calidad del Servicio será igual o superior a 4 | NO VALORADO | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 5 | **PAREJAS DE HECHO** | GRADO DE EFECTIVIDAD DEL SERVICIO | Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción/ eficiencia del servicio recibido | 4,95 | Que el valor medio de satisfacción/eficiencia sea igual o superior a 4 | NO VALORADO | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | **PAREJAS DE HECHO** | GRADO DE EFICIENCIA DEL SERVICIO | Rapidez en la Tramitación de Solicitudes | 4,85 | Que el porcentaje en la rapidez de tramitación de solicitudes sea igual o superior a 4 | NO VALORADO | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 4 | **BOME** | PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN SUSCRIPCIÓN AL BOME | Tiempo medio de tramitación de la suscripción al BOME | El mismo día | Que el plazo medio de tramitación para la suscripción al BOME será INMEDIATO, siempre que se cumpla los requisitos | El mismo día | **SE CUMPLE** |
| 5 | **BOME** | PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN PUBLICACIONES BOME | Tiempo medio de publicación en el BOME | 3 días | Que el plazo medio de tramitación de publicación en el BOME será igual o inferior a 15 días. | 3 días | **SE CUMPLE** |
| 6 | **BOME** | DISPONIBILIDAD | Publicación en web | www.melilla.es | Se publicará el mismo día de su edición | www.melilla.es | **SE CUMPLE** |
| 7 | **BOME** | DISPONIBILIDAD | Fecha de disponibilidad de BOME | BOME desde abril del 2003 hasta la fecha actual | Estará disponible en la web el BOME de los 9 últimos años | BOME desde abril del 2003 hasta la fecha actual | **SE CUMPLE** |
| 1 | **092** | DISPONIBILIDAD | Porcentaje de llamadas atendidas | 97,83% | Que el número de llamadas atendidas con respecto a las recibidas sea igual o superior al 80% | 97,72% | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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. | Inmediatamente | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 1 | **POLICIA LOCAL** | DISPONIBILIDAD | % de demandas recibidas por el ciudadano a los Policías Locales en vía pública. | 90,81% | Atender las demandas de la ciudadanía de la forma más inmediata posible en un tanto por ciento igual o superior al 90%. | 91,12% | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 3 | **POLICIA LOCAL** | EFECTIVIDAD | Atención desde la recepción del aviso por la Policía Local hasta la asignación del servicio por parte del centro de control. | De manera inmediata | Atender en materia de seguridad, asignando recursos a la incidencia de forma inmediata dependiendo de la disponibilidad del servicio desde su recepción por la Policía Local, movilizando los recursos necesarios y ofreciendo información sobre trámites que hay que seguir. | Inmediata | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | **POLICIA LOCAL** | DISPONIBILIDAD | Número de operativos desarrollados de eventos de gran afluencia de público. | 23 | 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. | 34 | **SE CUMPLE** |
| 6 | **POLICIA LOCAL** | DISPONIBILIDAD | Nº de actuaciones de fomento de la educación vial llevados al cabo del año. | 0 DEBIDO A COVID | Realizar como mínimo 150 actuaciones de fomento de la educación vial a colectivos determinados. | 186 | **SE CUMPLE** |
| 7 | **POLICIA LOCAL** | DISPONIBILIDAD | Número total de horas de patrullas anuales | 57,516 horas /año | Realizar un mínimo de 41.000 horas anuales de patrullas. | 58125 horas/ año | **SE CUMPLE** |
| 8 | **POLICIA LOCAL** | DISPONIBILIDAD | Número total de llamadas al 092 al año. | 9,491 llamadas | Atender todas las llamadas al 092 de forma inmediata y un trato adecuado | 10327 | **SE CUMPLE** |
| 1 | **ACE-112** | LLAMADAS ATENDIDAS POR OPERADOR | Porcentaje de llamadas que atienden por operador | 97,88% | El número de llamadas atendidas por el operador será igual o superior al 80 % | 98,16% | **SE CUMPLE** |
| 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. | SIEMPRE | **SE CUMPLE** |
| 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 | SIEMPRE | **SE CUMPLE** |
| 4 | **ACE-112** | SATISFACCIÓN | Nivel de satisfacción en relación con el servicio del 112 | 3,76 | Que el nivel de satisfacción será igual o superior al 3,5 sobre 5 | **3,78** | **0,66** |
| 5 | **ACE-112** | EFECTIVIDAD | Nivel de efectividad del servicio | 3,6 | Que el nivel de efectividad será igual o superior al 3,5 sobre 5 | **3,63** | **0,63** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | **ACE-112** | CORTESÍA | Nivel de cortesía | 4,11 | Que el nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5 | 4,08 | **0,748** |
| 1 | **BECAS UNIVERS. CAM** | DISPONIBILIDAD | Fecha Publicación Convocatoria Ayudas Matrículas Universitarias y acceso para Mayores de 25 Y 45 años | BOME EXTRA Nº69 DE 23/12/2020 | Publicar la convocatoria durante el último trimestre del año | BOME Nº 5938 DE 11/02/2022 | **SE CUMPLE** |
| 2 | **BECAS UNIVERS. CAM** | DISPONIBILIDAD | Disponibilidad en la WEB | SI, EN SEDE ELECTRÓNICA Y PORTAL WEB. | Que la convocatoria y la documentación anexada esté disponible en el portal institucional de Melilla | SI, EN SEDE ELECTRÓNICA Y PORTAL WEB | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 4 | **BECAS UNIVERS. CAM** | DISPONIBILIDAD | Que esté disponible el inicio de la tramitación electrónica a través de la web institucional de Melilla | SI, A TRAVÉS SEDE ELECTRÓNICA DE LA CAM | Que se podrá presentar la solicitud electrónica a través de la web institucional de Melilla | SI, A TRAVÉS SEDE ELECTRÓNICA DE LA CAM | **SE CUMPLE** |
| 5 | **BECAS UNIVERS. CAM** | DISPONIBILIDAD | Convocatoria anual de ayudas universitarias | SI, APROBADA MEDIANTE ORDEN DE LA CONSEJERA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Nº 4608 DE 22/12/2020 (IMPORTE:500.000€) | Que se convocará anualmente ayudas universitarias | SÍ, APROBADA MEDIANTE ORDEN DE LA CONSEJERA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Nº 442 DE 09/02/2022 | **SE CUMPLE** |
| 1 | **ADL** | INFORMACIÓN | Número de tramitaciones telemáticas a través del PAE | 27 | Mantenimiento del Punto de Asesoramiento al Emprendedor (PAE) | 11 | **SE CUMPLE** |
| 2 | **ADL** | CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO | Nivel medio de calidad de la AEDL obtenido en la encuesta anual de satisfacción | 4,66 | Nivel medio de calidad de la AEDL será igual o superior a 3,25 sobre 5 | 4,37 | **0,921** |
| 3 | **ADL** | GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA | Nivel medio de satisfacción en relación con la cortesía del personal de la AEDL | 4,78 | Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 3,25 sobre 5 | 4,6 | **0,834** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | **ADL** | GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD | Nivel medio de satisfacción en relación con la efectividad del servicio de la AEDL | 4,69 | Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 3,25 sobre 5 | 4,43 | **0,928** |
| 5 | **ADL** | INFORMACIÓN | Número de alta de usuarios atendidos/Número de itinerarios anuales | 503 Asesoramientos para la creación de empresas | Se les dará asesoramiento empresarial a 90 usuarios al año. | 346 | **SE CUMPLE** |
| 6 | **ADL** | DISPONIBILIDAD | Número de planes de empresa realizados/Número de viabilidades económico-financieras realizadas/Número de altas en el IAE | 42 | Proyectos de nueva creación: Plan de empresa, viabilidad económica del proyecto ayudas a la financiación 3 anuales. | 76 | **SE CUMPLE** |
| 7 | **ADL** | INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN | Número de campañas publicitarias/Número de eventos | Jornada Día del Emprendedor 3 de noviembre de 2021 | Se llevará a cabo 1 jornada de puertas abiertas para emprendedores y empresarios sobre emprendimiento en el año. | Jornada Día del Emprendedor 10 de noviembre de 2022 | **SE CUMPLE** |
| 8 | **ADL** | EFICIENCIA | Número de sesiones grupales de motivación al autoempleo. | SUSPENDIDO COVID | Se dirigirá un proyecto formativo en autoempleo en centros de formación dirigido a la comunidad educativa en el año. | AULAS DE EMPRENDIMIENTO: 1 Ponencia IES Rusadir, 1 Ponencia IES V. Victoria | **SE CUMPLE** |
| 9 | **ADL** | EFICIENCIA | Número de Proyectos de integración de la mujer y la juventud en el mundo laboral | 1 charla en materia de emprendimiento en la Escuela Taller del Patrimonio Artístico Cultural. “Talla Elementos Decorativos en Madera”. 1 charla en materia de emprendimiento en la Escuela Taller del Patrimonio Artístico Cultural. “Arreglos y adaptación de prendas” | Un proyecto anual dirigido a mujeres y/o jóvenes para su integración en el mundo laboral | 2 Ponencias Taller de Empleo, 32 charlas Planes de Empleo, 3 charlas CEPA | **SE CUMPLE** |
| 1 | **OFICINA TURISMO** | CALIDAD TOTAL | Nivel medio de calidad de la Oficina de Información Turística | 5 sobre 5 | Que el nivel de calidad de la Oficina de Información Turística será igual o superior a 3,75 sobre 5 | 4,96 | **0,259** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 5 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5 | 4,97 | **0,163** |
| 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 5 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 3,75 sobre 5 | 4,97 | **0,164** |
| 4 | **OFICINA TURISMO** | DISPONIBILIDAD IDIOMAS | Nº de personas con conocimiento de INGLES 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), FRANCÉS (mañana o tarde), ITALIANO (mañana o tarde, según turno) | Que la Oficina de Información Turística contará siempre con una persona con conocimientos de INGLÉS | 1 persona: ESPAÑOL (mañana-tarde), INGLÉS (mañana-tarde), FRANCÉS (mañana o tarde) | **SE CUMPLE** |
| 5 | **OFICINA TURISMO** | DISPONIBILIDAD HORARIOS | Horario establecido en la Oficina de Información turística | DE LUNES A SÁBADOS: De 10:00 a 15:00 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 SÁBADOS: De 10:00 a 15:00 horas, De 16:30 a 20:30 horas. DOMINGOS Y FESTIVOS: De 10:00 a 14:00 horas | **SE CUMPLE** |
| 6 | **OFICINA TURISMO** | COMUNICACIÓN INFORMACIÓN | Vías de comunicación Información turística de Melilla | Presencial, Telefónica, Electrónica y Postal | Que se dispondrá de diferentes vías de comunicación para Información turística de Melilla | Presencial, Telefónica, Electrónica y Postal | **SE CUMPLE** |
| 7 | **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. | **SE CUMPLE** |
| 8 | **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 | **SE CUMPLE** |

## 4.2. CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO:

En el ámbito del área de "Hacienda, Empleo y Comercio", la Ciudad Autónoma de Melilla tiene aprobada **una** carta de servicios**:**

1. Atención al Contribuyente (GTR)

### 1. Carta de Servicios de Atención al Contribuyente

**Fecha de aprobación**: 29 de mayo de 2015

**Fecha de publicación**: 12 de junio de 2015

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Atención al Contribuyente** se ofrece como servicio público para la planificación tributaria, gestión de altas, modificaciones y bajas de tributos, bonificaciones fiscales, domiciliaciones bancarias, anulaciones, devolución de ingresos indebidos, recursos, etc.

A través de sus oficinas se gestionarán los cobros, liquidaciones, domiciliaciones, gestión de deudas, y toda la información, asistencia y asesoramiento necesario a los contribuyentes.
Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Atención al Contribuyente son los siguientes:

- Planificación Tributaria.
- Gestión Tributaria.
- Recaudación Voluntaria.
- Recaudación Ejecutiva.
- Información y Atención al Contribuyente.
- Emisión de certificados e informes de carácter tributario.
- Gestión de las domiciliaciones bancarias.
- Información y gestión de aplazamientos y fraccionamientos tributarios.
- Pago de deudas tributarias.

| Compromisos | Carta de Servicios de Atención al Contribuyente | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 16 |
| | Total específicos | 10 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 16 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

| CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA | LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº** | **SERVICIO** | **Factor** | **Indicador** | **Estándar** | **Compromiso** | **VALOR 2021** | **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 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 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 6018 DE 18/11/2022 | **SE CUMPLE** |
| 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. | 11:43 | **SE CUMPLE** |
| 5 | **GTR** | SATISFACCIÓN | Evaluación del Nivel de Calidad del Servicio | 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. | 3,89 | **0,74** |
| 6 | **GTR** | SATISFACCIÓN | Encuesta de evaluación del grado de satisfacción de la accesibilidad a las instalaciones. | 4,40 | El grado de satisfacción de la accesibilidad a la instalación deberá llegar al 3,50 sobre 5. | 3,7 | **0,832** |
| 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. | **3,87** | **0,838** |
| 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. | SE INCLUYE EN LA ORDENANZA FISCAL GENERAL DE LA CAM | Bonificación de un 5% en los recibos que se domicilien. | Está establecido en el Art.74 de la Ordenanza Fiscal General de la CAM | **SE CUMPLE** |
| 9 | **GTR** | QUEJAS Y SUGERENCIAS | Número de quejas y sugerencias presentadas. | 10 | Menos de 20 quejas y sugerencias al año. | 14 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |

## 4.3. CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR ANIMAL

En el ámbito del área de "Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal", la Ciudad Autónoma de Melilla tiene aprobada **siete** cartas de servicios**:**

1. Centro de Día San Francisco- Comedor Social.
2. Centros de Servicios Sociales (CSS).
3. Servicio Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (SAD).
4. Teleasistencia Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (TAS).
5. Granja Escuela "Rey Felipe VI".
6. Programa de Ludotecas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
7. Mercados.

### 1. Carta de Servicios de Centro de Día San Francisco- Comedor Social

**Fecha de aprobación**: 18 de marzo de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de abril de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

**El Centro de Día para Mayores** atiende a personas mayores durante los días laborables facilitándoles manutención, actividades físicas y de ocio y tiempo libre.

**El Comedor Social** presta el servicio de comedor a personas que se encuentran en situación de riesgo, es decir, personas necesitadas que requieren ayuda para solventar una necesidad básica, como es el alimento.

También, este centro ofrece el **servicio de elaboración y reparto de comida a domicilio**, del cual son beneficiarios los usuarios del SAD.

Los servicios que presta el Centro de Día para Mayores son los siguientes:

- Fomentar la participación de las personas mayores en actividades recreativas y culturales.
- Facilitar y mejorar los hábitos alimenticios.
- Contribuir a la reducción de gastos económicos de las personas mayores.

Por otro lado, el Centro de Día ofrece un servicio de comedor. Este Comedor Social es una prestación que se concede a familias en situación de riesgo que, por sus características y necesidades socioeconómicas requieren una atención inmediata que cubra la necesidad básica de alimento.

Por último, los usuarios del SAD, disfrutan del servicio de elaboración y reparto de comida a domicilio. Este servicio consiste en un catering que tiene como objeto cubrir la necesidad de alimento con productos adecuados, tanto en su calidad como en su elaboración y presentación, con variedad de menús en función de las características específicas de los usuarios.

| Compromisos | Carta de Servicios de Centro de Día San Francisco- Comedor Social | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 15 |
| | Total específicos | 9 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 15 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 2. Carta de Servicios de Centros de Servicios Sociales (CSS)

**Fecha de aprobación**: 18 de marzo de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de junio de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

Los **Centros de Servicios Sociales** son el equipamiento básico de los Servicios Sociales Básicos o Comunitarios, estructura fundamental del dispositivo de protección social que supone el Sistema Público de Servicios Sociales, que deberán estar dotados de los recursos materiales y humanos necesarios para la dispensa de las prestaciones básicas que garantiza.

Los Centros de Servicios Sociales son, por tanto, un elemento material indispensable y el lugar de referencia para toda la población como estructura física a la que dirigirse para acceder a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales.

El Centro de Servicios Sociales ofrece diferentes servicios y prestaciones, entre las que se encuentran:

- El servicio de Información, Valoración, Orientación y asesoramiento al ciudadano (SIVO).
- Las prestaciones de Emergencia Social entre las que se encuentran:
  - Necesidades Básicas.
  - Equipamiento Básico de Vivienda.
  - Gastos de endeudamiento previo.
- Alojamiento temporal alternativo.
- Comedor Social.
- Ingreso Melillense de Integración (IMI).
- Prestación Básica Familiar (PBF).
- Ayudas Técnicas.
- Leche Maternizada Infantil.
- Subvenciones al transporte urbano.
- Otras subvenciones*:* Pañales, recetas médicas, dietas desplazamiento y billetes de barco/avión.

| Compromisos | Carta de Servicios de Centros de Servicios Sociales | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 13 |
| | Total específicos | 7 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 1 |
| | Cumplidos | 12 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 90% |

## 3. Carta de Servicios de Servicio Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (SAD)

**Fecha de aprobación**: 18 de marzo de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de abril de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Atención Domiciliaria** es un servicio dirigido a individuos y/o familias que necesitan una serie de atenciones de carácter personal, psicosocial, educativo, doméstico y técnico en su domicilio encaminado al fomento de la convivencia de todos los miembros de las mismas, se puede realizar con carácter puntual o permanente, surgiendo la necesidad cuando una persona no puede realizar su actividad habitual o cuando sufre una crisis personal o familiar.

Los **objetivos** de este servicio son:

- La prevención de situaciones de deterioro personal y social, favoreciendo la permanencia de los ciudadanos en su medio habitual de vida, evitando internamientos o procurando que estas situaciones no degeneren en procesos irreversibles.
- La colaboración con la familia, en los casos en los que ésta no pueda atender total o parcialmente sus necesidades básicas.
- El apoyo a la persona o personas en situación de crisis, favoreciendo el desarrollo de sus capacidades y hábitos de vida adecuados.

Entre los servicios de atención domiciliaria se encuentran los siguientes:

- Cuidados personales.
- Atención doméstica.

A su vez, existen otros servicios complementarios entre los que se incluyen:

- Lavandería externa.
- Catering a domicilio.
- Peluquería a domicilio.
- Asistencia técnica sanitaria a domicilio.
- Podología.

| Compromisos | Carta de Servicios de Servicio Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 3 |
| | Cumplidos | 9 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 50% |

## 4. Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (TAS)

**Fecha de aprobación**: 18 de marzo de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de abril de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Teleasistencia Domiciliaria** permite que los mayores y personas con discapacidad, que no necesitan de atención permanente y presencial de otras personas, tengan la seguridad de que, ante situaciones de crisis, puedan contactar de forma inmediata con el centro de atención. También permite contactar con el centro con la única finalidad de charlar y hacer más fácil el vivir o estar solo.

Es un canal de comunicación a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, y con sólo pulsar un botón que llevan puesto, permite entrar en contacto verbal "manos libres", las 24 horas del día y los 365 días del año con un Centro atendido por personal profesional.

Pueden acceder a este servicio de Teleasistencia personas que, por razón de edad, discapacidad u otra circunstancia, se encuentren en situación de riesgo psicosocial o físico, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que, aunque convivan con otras personas, éstas presenten similares características de edad o discapacidad.

Los servicios que ofrece son los siguientes:

- Atención especializada en situaciones de emergencia.
- Seguridad en situaciones de crisis.
- Acompañamiento telefónico para hacer más agradable la vida en soledad.

| Compromisos | Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 3 |
| | Cumplidos | 9 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 50% |

## 5. Carta de Servicios Granja Escuela "Rey Felipe VI"

**Fecha de aprobación**: 11 de octubre de 2013

**Fecha de publicación**: 25 de octubre de 2013

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

Este servicio centra sus actividades en el desarrollo de programas educativos, como centro de formación, rehabilitación e integración social de personas en riesgo o en situación de exclusión social, además de servir de escaparate para el exterior de un ejemplo de convivencia difícilmente igualable, diversidad de culturas, de razas, de religiones, de sexos, de edades, de individualidades. Este centro pionero es ejemplo de convivencia en el medio natural y de actividades relacionadas con la agricultura, jardinería, ganadería y viverismo.

Los servicios que presta La Granja Escuela "Rey Felipe VI" son los siguientes:

- Visita de escolares, así como del público en general a numerosas especies de flora y fauna, constituyendo un pequeño oasis en nuestra ciudad.
- Programa para menores extranjeros no acompañados.
- Programa para menores infractores.
- Programa para personas con discapacidad y/o diversidad funcional.
- Programa para la acogida e integración de personas inmigrantes.
- Programa de atención a personas con problemas de drogodependencia.
- Programa para personas con enfermedades mentales.
- Programa de Educación Ambiental.
- Programa de formación para desempleados.
- Programa de envejecimiento activo para mayores a través de la puesta en marcha de huertos de ocio
- Otros Programas para colectivos en riesgo de exclusión social.

| Compromisos | Carta de Servicios Granja Escuela "Rey Felipe VI" | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 15 |
| | Total específicos | 9 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 3 |
| | Cumplidos | 12 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 70% |

## 6. Carta de Servicios Programa de Ludotecas de la Ciudad Autónoma de Melilla

**Fecha de aprobación**: 11 de octubre de 2013

**Fecha de publicación**: 25 de octubre de 2013

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Ludoteca** es un Centro o servicio socio-educativo cuyo **objetivo** es garantizar a los niños/as la satisfacción de su necesidad de juego y el ejercicio de su derecho al mismo ofreciendo la posibilidad de compartirlo. La Ludoteca podrá, además, prestar servicios de orientación, de asesoramiento sobre el juego y el juguete, u otras actividades de animación sociocultural y educativa a través del Refuerzo Educativo.

Entre los servicios que ofrece la Ludoteca se encuentran:

- Ofrecer a un grupo de menores, con unos requisitos específicos, un espacio donde poder disfrutar y aprender de su ocio y tiempo libre.
- Favorecer el desarrollo cognitivo, psicomotor, afectivo-social y de la personalidad de los niño/as y niñas a través del juego.
- Proporcionar a los niños y niñas un espacio especializado en el juego y los juguetes.
- Realizar actividades que favorezcan un uso lúdico, divertido y creativo del tiempo de ocio.
- Recuperar los juegos tradicionales.
- Facilitar la integración de menores.
- Mejorar el rendimiento académico.
-

| Compromisos | Carta de Servicios Programa de Ludotecas de CAM | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados | 0 |
| | Cumplidos | 12 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 7. Carta de Servicios de Mercados

**Fecha de aprobación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de publicación**: 25 de noviembre de 2011

Fecha de la última evaluación: 15 de marzo de 2023

Esta unidad administrativa centra sus actividades en el desarrollo de gestiones administrativas y de control, encaminadas a hacer posible el buen funcionamiento de los Mercados, ofreciendo un servicio de calidad a los ciudadanos.

La Administración de **Mercados** tiene como **objetivo** la prestación de un servicio eficaz de abastecimiento diario de productos de primera necesidad a la población de Melilla, en su red de mercados, fomentando la competencia y el estricto cumplimiento de la legislación aplicable.

Los servicios que presta en los Mercados son los siguientes:

- Información y asesoramiento al Ciudadanos.
- Registro General.
- Certificado de titularidades de concesión.
- Tramitación de expedientes sancionadores.
- Seguimiento y control de la limpieza y seguridad de Mercados.

| **Compromisos** | **Carta de Servicios de Mercados** | |
|---|---|---|
| **Indicadores** | Total | 14 |
| | Total específicos | 8 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados | 0 |
| | Cumplidos | 14 |
| **Grado de cumplimiento** | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

| CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA | LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE POLITICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR ANIMAL | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº** | **SERVICIO** | **Factor** | **Indicador** | **Estándar/Valor 2021** | **Compromiso** | **VALOR 2022** | **DESVIACIÓN** |
| 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: 4,07 sobre 5 | Que el nivel medio de calidad de la comida de reparto será igual o superior a 3 | 4,97 | **0,183** |
| 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: 4,67 sobre 5 | Que el valor medio será igual o superior a 3,5 | **5** | **0** |
| 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: 4,7 sobre 5 | Que el valor medio será igual o superior a 3,75 | **5** | **0** |
| 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 5 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/cortesía del reparto de comida del comedor social será igual o superior a 4 | **5** | **0** |
| 5 | **COMEDOR** | GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA EN EL COMEDOR DEL CENTRO DE DIA PARA MAYORES | Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL del COMEDOR del Centro de Día para Mayores | Valor medio: 4,91 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** | **0** |
| 6 | **COMEDOR** | MENÚ PERSONALIZADO | Informe de los diferentes tipos de menús | Existencia de varios tipos de menús. EXP 181/2019/CMA Contrato (2019-2023) | Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario | Existencia de varios tipos de menús. EXP 181/2019/CMA Contrato (2019-2023) | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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: 5 sobre 5 | Que el valor medio será igual o superior a 3,50 | **5** | **0** |
| 8 | **COMEDOR** | DISPONIBILIDAD COMEDOR CENTRO DE DÍA PARA MAYORES Y COMEDOR SOCIAL | Nº de comidas diarias en días laborables no festivos | EXP 181/2019/CMA Contrato (2019-2023) | Proporcionar hasta 900comidas<br>-Hasta 800 comidas (comedor social)<br>-Hasta 100 Centro de Día para Mayores | EXP 181/2019/CMA Contrato (2019-2023) | **SE CUMPLE** |
| 9 | **COMEDOR** | DISPONIBILIDAD REPARTO DE COMIDA USUARIOS DEL SAD | Nº de comidas los 365 días del año, festivos incluidos | EXP 181/2019/CMA Contrato (2019-2023) | Proporcionar hasta 100 comidas diarias, durante los 365 días, para usuarios del SAD | EXP 181/2019/CMA Contrato (2019-2023) | **SE CUMPLE** |
| 1 | **CSS** | CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO | Nivel de calidad total usuarios con prestaciones | Valor medio de 4,15 sobre 5 | Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,5 | 3,8 | **0,622** |
| 2 | **CSS** | EFECTIVIDAD SERVICIO | % obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno | 91,40% | Que el porcentaje será igual o superior al 75 % | 4,27 | **0,723** |
| 3 | **CSS** | CORTESÍA | % obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato. | 93,60% | Que el porcentaje será igual o superior al 80 % | 4,26 | **0,746** |
| 4 | **CSS** | PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE IMI | Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida de la resolución | NO HAY DATOS (MYTAO) | Que la media en el plazo de tramitación del expediente será igual o inferior a 3 meses | NO HAY DATOS (MYTAO) | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 5 | **CSS** | PROFESIONALIDAD | Formación de los trabajadores | 8 acciones formativas BOME 5866 de 4 de junio de 2021 | Mínimo de 1 acción Formativa anual | 4 acciones formativas BOME 5944 de 4 de marzo de 2022 | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | **CSS** | DISPONIBILIDAD | Programas gestionados por los Centros de Servicios Sociales | SE MANTIENEN | Mantener los programas gestionados por los Centros Sociales. | SE MANTIENEN | **SE CUMPLE** |
| 7 | **CSS** | DISPONIBILIDAD | Nº de comidas diarias | Pliegos prescripciones técnicas 3.1. Expte. 181/2019/CMA | Proporcionar hasta 400 comidas diarias en el comedor | Pliegos prescripciones técnicas 3.1. Expte. 181/2019/CMA | **SE CUMPLE** |
| 1 | **SAD** | CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO | Nivel de calidad total del servicio prestado | Valor medio 4,76 sobre 5 | Nivel de calidad igual o superior a 3,8 sobre 5. | NO VALORADO | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 2 | **SAD** | PLAZO DE TRAMITACIÓN | El tiempo de tramitación | NO HAY DATOS (MYTAO) | Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses | NO HAY DATOS (MYTAO) | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 3 | **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 4,55 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción será igual o superior a 3,5 sobre 5. | NO VALORADO | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 4 | **SAD** | DISPONIBILIDAD | Existencia del servicio de podología, Peluquería y DUE | Pliego de prescripciones técnicas contrato 1/10/2019 | Que se dispondrá del servicio de podología, Peluquería y DUE. | Pliego de prescripciones técnicas contrato 1/10/2019 | **SE CUMPLE** |
| 5 | **SAD** | DISPONIBILIDAD | Nº de Microondas /usuarios solicitantes sin microondas (unidad familiar) | SI | Facilitar microondas a todos los usuarios que no dispongan de microondas del Servicio de Ayuda a Domicilio | SI | **SE CUMPLE** |
| 6 | **SAD** | ATENCIÓN PERSONALIZADA | Comunicación al usuario de la existencia de un teléfono informativo del Servicio a Domicilio | Pliego de prescripciones técnicas contrato 1/10/2019 | Existencia de un teléfono de Atención e Información al usuario | Pliego de prescripciones técnicas contrato 1/10/2019 | **SE CUMPLE** |
| 1 | **TAS** | DISPONIBLIDAD | Normativa reguladora: Prestaciones de servicios a personas mayores, personas con discapacidad y/o dependientes. | BOME EXTRA nº4 de 9 de febrero de 2018 | Universalización del servicio para todos los mayores de 70 años | BOME EXTRA nº4 de 9 de febrero de 2018 | **SE CUMPLE** |
| 2 | **TAS** | CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO | Nivel de calidad total del servicio prestado | Valor medio 4,57 sobre 5 | Nivel de calidad igual o superior a 3,8 | NO HAY DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | **TAS** | PLAZO DE TRAMITACIÓN | El tiempo de tramitación | NO HAY DATOS | Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses | NO HAY DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 4 | **TAS** | TIEMPO PRESTACIÓN DEL SERVICIO | Tiempo que se presta el servicio | Punto 2, Pliegos de prescripciones técnicas que rigen el contrato 8/10/2017 | Ofrecer el servicio durante las 24 horas, durante los 365 días del año | Punto 2 Pliegos de prescripciones técnicas contrato 48/2021/CMA | **SE CUMPLE** |
| 5 | **TAS** | TIEMPO RESPUESTA | Tiempo medio de respuesta a usuarios del servicio | 10,3 segundos | Que el tiempo de respuesta del servicio al usuario será igual o inferior a 20 segundos | PENDIENTE MEMORIA | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 6 | **TAS** | FORMACIÓN | Nº formaciones/ nº usuarios servicio | Punto 5 Pliegos de prescripciones técnicas contrato 48/2021/CMA | Enseñanza y formación en el uso y funcionamiento del equipo instalado al usuario del servicio | Punto 5 Pliegos de prescripciones técnicas contrato 48/2021/CMA | **SE CUMPLE** |
| 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 4,74 sobre 5 (*) | Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,75 sobre 5 | NO VALORADO | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 2 | **GRE** | CALIDAD DEL SERVICIO | Valor obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación cortesía del personal de la Granja. | Valor medio de 4,76 sobre 5 | Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,75 sobre 5 | NO VALORADO | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 3 | **GRE** | DISPONIBILIDAD | Número de programas orientados a diversos colectivos | 11 | Que dispondrá de programas para diversos colectivos (escolares, inmigrantes, desempleados) | 11 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 5 | **GRE** | ACCESIBILIDAD | Número de personas en visitas organizadas | 448 | Que se realizarán visitas guiadas | 415 | **SE CUMPLE** |
| 6 | **GRE** | INFORMACIÓN | Se dará información y publicidad a través de la página web de la Granja Escuela | https://granjamelilla.es/ | Que se dará difusión de la Granja Escuela a través de una página web | https://granjamelilla.es/ | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 / mes | **SE CUMPLE** |
| 8 | **GRE** | INFORMACIÓN | Catálogo de especies de flora | 50 especies catalogadas | Que se realizará un catálogo de especies de flora de la Granja Escuela | 60 especies catalogadas | **SE CUMPLE** |
| 9 | **GRE** | INFORMACIÓN | Inventario de animales | 1 | Que se realizará un inventario de animales actualizado de la Granja Escuela | 1 | **SE CUMPLE** |
| 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: 4,69 sobre 5 | Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4 sobre 5. | 3,91 | **0,552** |
| 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: 4,63 sobre 5 | Que el nivel medio será igual o superior a 4 sobre 5. | 4,11 | **0,689** |
| 3 | **LUDOTECA** | DISPONIBILIDAD | Programa de Educación y Familia, establecido en el convenio regulador del Programa suscrito con la Entidad Colaboradora. | 7 | Que dispondrá de un programa para padres en Ludotecas (Educación y Familia). | 6 | **SE CUMPLE** |
| 4 | **LUDOTECA** | DISPONIBILIDAD | Nº Ludotecas | 7 (HÉRCULES DESAPARECE) | Que al menos se dispondrá de 3 Ludotecas | 7 | **SE CUMPLE** |
| 5 | **LUDOTECA** | DISPONIBILIDAD | Nº de aulas de informática | 1 Aula de Informática en Centro Socieducativo Patio Sevilla | Que al menos se contará con 1 aula de informática | 1 Aula de Informática en Centro Socieducativo Patio Sevilla | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | **LUDOTECA** | RENDIMIENTO ESCOLAR | Registro de calificaciones trimestrales.<br>Porcentaje de menores que mejoran en su rendimiento escolar. | **CAÑADA HIDUM**: de los menores que entregaron las notas, el 62,50 han mejorado sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**PALMERAS:** de los menores que entregaron las notas, el 60% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1º trimestre y el último.<br>**SAN FCO. ASIS:** de los menores que entregaron las notas, el 33.33% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**ACERA NEGRETE**: de los menores que entregaron las notas, el 57'14% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**TIRO NACIONAL**: de los menores que entregaron sus notas, el 43.70% de ellos han mejorado sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**PATIO SEVILLA:** de los menores que entregaron las notas, el 55% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**PINARES:** de los menores que entregaron las notas, el 13,33 de ellos han mejorado sus calificaciones entre el 1º trimestre y el último. | Que el 50 % de los menores que asisten a la Ludoteca mejoran en su rendimiento escolar | **CAÑADA HIDUM**: de los menores que entregaron las notas, el 75% han mejorado sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**PALMERAS**: de los menores que entregaron las notas, el 76% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1º trimestre y el último.<br>**SAN FCO ASIS**: de los menores que entregaron las notas, el 40% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**ACERA NEGRETE**: de los menores que entregaron las notas, el 78,1% ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**TIRO NACIONAL**: de los menores que entregaron sus notas, el 25,920% de ellos han mejorado sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**PATIO SEVILLA:** de los menores que entregaron las notas, el 42,10% de ellos mejoraron sus calificaciones entre el 1 trimestre y el último.<br>**PINARES**: de los menores que entregaron las notas, el 58,6% de ellos han mejorado sus calificaciones entre el 1º trimestre y el último. | **SE CUMPLE** |
| 1 | **MERCADOS** | INFORMACIÓN | Listados de Precios y mercancías | Existencia de carteles informativos sobre casetas libres en los mercados sacadas por concurso | Ofrecer datos a los ciudadanos referente a los precios y cantidades de mercancías en los Mercados de la Ciudad. | Existencia de carteles informativos sobre casetas libres en los mercados sacadas por concurso | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 4,43 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/cortesía del personal será igual o superior a 3,75 | 4,65 | **0,509** |
| 3 | **MERCADOS** | PROFESIONALIDAD | Formación de los trabajadores | Plan de formación MAP 2021(BOME 5.866, de 4 de junio de 2021) | Mínimo de 1 acción Formativa anual | Plan de formación MAP 2022(BOME 5.944, de 4 de marzo de 2022) | **SE CUMPLE** |
| 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 | 4,31 sobre 5 | Nivel de calidad del Mercado será igual o superior a 3,5 | 4,53 | **0,549** |
| 5 | **MERCADOS** | ACCESIBILIDAD | Nº de personas con conocimientos en la lengua tamazhig | 5 PERSONAS | Que habrá una persona como mínimo con conocimientos en la lengua tamazhig para todos los mercados. | 5 PERSONAS | **SE CUMPLE** |
| 6 | **MERCADOS** | LIMPIEZA MERCADO | Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la Limpieza de Mercados | 4,29 sobre 5 | Que el valor medio de limpieza de Mercados será igual o superior a 3,5 | 4,62 | **0,518** |
| 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. | 4,43 sobre 5 | Que el valor medio de la higiene de los puestos de Mercados será igual o superior a 3,5 | 4,61 | **0,527** |
| 8 | **MERCADOS** | SEGURIDAD/ VIGILANCIA | Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la seguridad/ vigilancia de Mercados. | 4,39 sobre 5 | Que el valor medio de la seguridad/ vigilancia de Mercados será igual o superior a 3,5 | 4,51 | **0,585** |

## 4.4. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD

En el ámbito del área de "Educación, Cultura, Festejos e Igualdad", la Ciudad Autónoma de Melilla tiene aprobada **9** cartas de servicios:

1. Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Escuela de Música y Danza.
3. Escuela de Enseñanzas Artísticas.
4. Escuelas Infantiles.
5. Teatro Kursaal.
6. Centro de la Mujer.
7. Museos de las Peñuelas.
8. Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla.
9. Actos de Ramadán.

### 1. Carta de Servicios de Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla

**Fecha de aprobación**: 18 de marzo de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de abril de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Biblioteca Pública de Melilla** está destinada esencialmente a la difusión y fomento de la lectura, en salas públicas o mediante préstamos temporales, y también a la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia.

La Biblioteca Pública tiene como **objetivos** prioritarios:

- Ofrecer un servicio de obtención de la información que comprenda todas las materias y soportes necesarios para satisfacer las necesidades culturales, educativas, de ocio y entretenimiento de sus ciudadanos.
- Promocionar la lectura y ser centro de acceso a las tecnologías de la información.
- Facilitar el estudio e investigación de las colecciones locales y de patrimonio bibliográfico que conserva.

La Biblioteca Pública ofrece diferentes servicios, entre los que se encuentran:

- Préstamos y devoluciones de libros.
- Préstamo Interbibliotecario.
- Lectura de fondos.
- Catálogo Automatizado (OPAC).
- Consulta Multimedia y Microfichas.
- Hemeroteca.
- Audiovisuales.
- Acceso a Internet.

- Servicio de reprografía.
- Desideratas.
- Expedición de carnets: Infantil (menores de 14 años), Adulto (mayores de 14 años).
- Tarjeta de Investigador (mayores de 18 años).

| Compromisos | Carta de Servicios de Biblioteca Pública de la CAM | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 15 |
| | Total específicos | 9 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 15 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 2. Carta de Servicios de Escuela de Música y Danza

**Fecha de aprobación**: 6 de mayo de 2011

**Fecha de publicación**: 6 de junio de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Escuela de Música y Danza** tiene como misión propiciar la práctica gozosa de la música y la danza a alumnos/as a partir de 6 años, posibilitar una formación básica y estimular a aquellos alumnos que demuestren especiales cualidades en la interpretación musical y de la danza. Asimismo, permite iniciar a la música a los alumnos de 4 y 5 años mediante la educación rítmica y auditiva.

La Escuela de Música y Danza presta diferentes servicios, entre los que podemos encontrar los siguientes:

- Secretaría.
- Danza Clásica.
- Danza Española.
- Piano.
- Flauta travesera.
- Lenguaje Musical:
  - Iniciación (para alumnos de 6 a 8 años).
  - Continuación.
- Música y Movimiento.
- Cursos de verano.
- Festivales Fin de Curso.

| Compromisos | Carta de Servicios de Escuela de Música y Danza | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 10 |
| | Total específicos | 4 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 10 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 3. Carta de Servicios de Escuela de Enseñanzas Artísticas

**Fecha de aprobación**: 30 de septiembre de 2011

**Fecha de publicación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Escuela de Enseñanzas Artísticas** tiene como **misión** la enseñanza de las artes plásticas. Asimismo, pretende conseguir la educación artística como enriquecimiento personal y colectivo y, fomentar el conocimiento y apreciación del arte.

La Escuela de Enseñanzas Artísticas presta diferentes servicios:

- Conserjería.
- Atención al Público.
- Iniciación al Dibujo.
- Dibujo.
- Iniciación a la pintura.
- Pintura.
- Cerámica.
- Cursos de Verano.
- Exposición Fin de Curso.

| Compromisos | Carta de Servicios de Escuela de Enseñanzas Artísticas | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 11 |
| | Total específicos | 5 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 11 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 4. Carta de Servicios de Escuelas Infantiles

**Fecha de aprobación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de publicación**: 25 de noviembre de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

Las **Escuelas Infantiles** de la Ciudad Autónoma de Melilla tienen como **misión** contribuir al desarrollo integral del niño cumpliendo las funciones psicológica, social, pedagógica y sanitaria, educar al niño por medio de la afectividad y el razonamiento, completando la acción familiar. Promover el desarrollo gradual de una mayor autonomía, desarrollar su afectividad, socialización, imaginación y creatividad. Trabajar la diversidad, teniendo en cuenta las diferencias físicas, intelectuales, culturales y religiosas.

Los Servicios que se prestan en las Escuelas Infantiles, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

- Dirección.
- Secretaría.
- Aulas 0-1 años.
- Aulas 1-2 años.
- Aulas 2-3 años.
- Comedor
- Colaboraciones.

| Compromisos | Carta de Servicios de Escuelas Infantiles | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 13 |
| | Total específicos | 7 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 13 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 5. Carta de Servicios del Teatro Kursaal

**Fecha de aprobación:** 16 de marzo de 2012

**Fecha de publicación:** 13 de abril de 2012

**Fecha de la última evaluación:** 15 de marzo de 2023

La **misión** del **Teatro Kursaal** es promover, promocionar y difundir el teatro, la música, la danza y otras actividades culturales o artísticas que tengan por objeto el conocimiento y la difusión de las diversas manifestaciones culturales.

El Teatro Kursaal ofrece diferentes servicios, entre los que se encuentran:

- Información cultural: (www.melilla.es) y a través del correo electrónico a los usuarios registrados en amigosdelacultura@melilla.es

Asimismo, desde esta área se establece una planificación de actividades culturales acorde a una oferta cultural dirigida al ciudadano que comprenda campañas de teatro foráneo y local, programación musical, danza, cine y otros eventos relacionados con la actividad propia del Teatro:

- Venta de entradas.
- Servicio de azafatas/acomodadores.
- Zonas de acceso para personas con movilidad reducida.
- Servicio de guardarropa.
- Servicio de información.
- Servicio de Ambigú/Bar/Cafetería.
- Servicio de Mantenimiento, Limpieza y Vigilancia.
- Conferencias/Congresos/Ponencias.
- Acceso a Internet-Área Wifi.
- Circuito cerrado de TV/Radio.
- Audiovisuales.
- Servicio de asistencia técnica y escénica.

| Compromisos | Carta de Servicios del Teatro Kursaal | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 10 |
| | Total específicos | 4 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 10 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 6. Carta de Servicios del Centro de la Mujer

**Fecha de aprobación**: 16 de diciembre de 2013

**Fecha de publicación**: 24 de diciembre de 2013

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

**El Centro de la Mujer** de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como **misión** fomentar la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos, dedicando especial atención a la prevención y lucha contra la Violencia de Género en nuestra Ciudad.

Ofrece atención y asesoramiento individual a mujeres con enfoque multidisciplinar y de género y realiza actuaciones dirigidas a la ciudadanía melillense fomentando la igualdad real y efectiva.

Los Servicios que se prestan en el Centro de la Mujer son los siguientes:

- Servicio de Información, Atención e Intervención Social.
- Servicio de Atención Psicológica.
- Servicio de Atención Jurídica.
- Servicio de Promoción y Orientación laboral.

| Compromisos | Carta de Servicios del Centro de la Mujer | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 12 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 7. Carta de Servicios Museos de las Peñuelas

**Fecha de aprobación**: 2 de abril de 2012

**Fecha de publicación**: 13 de abril de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

Los **Museos de las Peñuelas** es una institución científica y cultural que fue inaugurado el 24 de marzo de 2011, apadrinando el acto el pintor Antonio López.

La **misión** de los Museos es exhibir ordenadamente las colecciones en condiciones adecuadas para su contemplación y estudio, así como garantizar su protección y conservación. Desarrollar programas de exposiciones permanentes y temporales, impulsar el conocimiento, difusión y comunicación de las obras e identidad cultural del patrimonio artístico de los Museos y desarrollar actividades didácticas respecto a sus contenidos.

Los Museos de las Peñuelas ofrecen diferentes servicios, entre los que se encuentran:

- Exposición permanente.
- Exposiciones temporales.
- Biblioteca y archivo.
- Acceso de investigadores a las colecciones de los Museos.
- Departamento de difusión.
- Centro de prehistoria, arqueología y patrimonio histórico.
- Servicio fotográfico.

- Librería y tienda.
- Consigna.
- Servicio sillitas de bebes.
- Accesibilidad.

| Compromisos | Carta de Servicios Museos de las Peñuelas | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 12 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 8. Carta de Servicios de la Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla

**Fecha de aprobación**: 16 de mayo de 2011

**Fecha de publicación**: 6 de junio de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El Área de Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como objetivo el fomento y conservación de las fiestas populares de la Ciudad, como lo son las Fiestas Patronales. Desde el Área de Festejos se organizan y gestionan las diversas actividades relacionadas con la **Feria de la Ciudad,** velando por su normal desarrollo y fomentando la participación ciudadana en la celebración y organización de la misma.

Los actos y actividades que se organizan durante las Feria de la Ciudad son los siguientes:

- Conciertos de Música en la Caseta Oficial.
- Actividades para jóvenes en la Caseta Oficial.
- Petición y montaje de Casetas en el Real de la Feria, de puestos de venta ambulante en la Feria, de atracciones feriales, de puestos de comida.
- Elección de la reina infantil y peque- reina.
- Misa Rociera.
- Espectáculos taurinos.
- Otros espectáculos.

| Compromisos | Carta de Servicios de la Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 13 |
| | Total específicos | 7 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (no se han facilitado datos por parte del servicio) | 7 |
| | Cumplidos | 6 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 0% |

## 9. Carta de Servicios de Actos de Ramadán

**Fecha de aprobación**: 16 de mayo de 2011

**Fecha de publicación**: 6 de junio de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La Dirección General de Relaciones Interculturales de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como objetivo el fomento y conservación de las fiestas religiosas, atendiendo a la multiculturalidad de la Ciudad, entre las que se encuentra la celebración del Mes Sagrado del **Ramadán**. Por su parte, La Dirección General de Relaciones Interculturales tiene como **objetivo** promocionar y difundir los valores intrínsecos de la pluralidad cultural melillense, como patrimonio común de Melilla y de España, debiendo impulsar aquellas actividades que conlleven y fomenten el conocimiento, por todos los melillenses, de las culturas de cada comunidad.

Los actos y actividades que se organizan en Ramadán son los siguientes:

- Conciertos de Música Bereber.
- Mesas Redondas, Coloquios, Conferencias.
- Degustaciones gastronómicas.
- Rupturas de Ayunos Institucionales.
- Concursos Infantiles de Redacción y de Dibujo.
- Torneos de Fútbol, Videojuegos, Dominó.
- Exposiciones de pintura, joyas, etc. relacionadas con la cultura beréber.
- Proyección de Películas sobre diversas temáticas relacionadas con la cultura bereber.
- Representación de Obras de Teatro de contenido bereber.

| Compromisos | Carta de Servicios de Actos de Ramadán | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 8 |
| | Total específicos | 2 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (no se han facilitado datos por parte del servicio) | 2 |
| | Cumplidos | 6 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 0% |

| | LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº** | **SERVICIO** | **Factor** | **Indicador** | **Estándar/Valor 2021** | **Compromiso** | **VALOR 2022** | **DESVIACIÓN** |
| 1 | **BBP** | NIVEL DE CALIDAD TOTAL | Nivel de calidad total del servicio prestado | Valor medio de 4,25 sobre 5 | Que el grado de calidad sea igual o superior a 3,8 sobre 5 | 4,02 | **0,78** |
| 2 | **BBP** | GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL | Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido. | Valor medio de 4,6 sobre 5 | Que el grado de satisfacción sea igual o superior a 3,8 sobre 5 | 4,5 | **0,634** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 4 | **BBP** | PROFESIONALIDAD | Formación de los trabajadores | 1 acción formativa PLAN DE FORMACIÓN CAM 2021 | Mínimo de 1 acción Formativa anual | PLAN FORMACIÓN 2022 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 6 | **BBP** | DISPONIBILIDAD | Horario servicio de biblioteca durante el verano. | Jornada continua de 08’00 a 22’00 horas, tanto en invierno como en verano | Que permanecerá abierto durante el verano en el horario establecido por la unidad responsable | Jornada continua de 08’00 a 22’00 horas, tanto en invierno como en verano | **SE CUMPLE** |
| 7 | **BBP** | DISPONIBILIDAD | Existencia de sala de audiovisuales (fonoteca y videoteca). | Se reserva 1 puesto | Existirá siempre la disponibilidad de la sala de fonoteca y videoteca | Se reserva 1 puesto | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA** | DISPONIBILIDAD | Nº de matrículas curso escolar | 980 alumnos/as | Se ofertarán como mínimo 900 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación | 844 alumnos/as | **SE CUMPLE** |
| 2 | **ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA** | DISPONIBILIDAD | Nº de cursos que se ofertan en Verano | 12 cursos | Que se realizará como mínimo seis Cursos de Verano relacionados con la música y el baile. | 14 cursos | **SE CUMPLE** |
| 3 | **ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA** | DISPONIBILIDAD | Nº de Festivales al año | 2 festivales, fusionando danza y música | Realizar un Festival Fin de Curso para Música y Danza | Festival fin de curso: 3 festivales de música y 3 de danza | **SE CUMPLE** |
| 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 | Calidad- Alumnas Adultas: 4,78 sobre 5 | Nivel de calidad igual o superior a 3,75 sobre 5 | 4,55 | **0,73** |
| 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 | 232 matrículas de 375 plazas | **SE CUMPLE** |
| 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 | 6 | **SE CUMPLE** |
| 3 | **ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS** | DISPONIBILIDAD | Nº Exposiciones | Exposición Final de Curso en Junio | Realizar una Exposición de Fin de curso. | 1 | **SE CUMPLE** |
| 4 | **ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS** | CALIDAD DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS | Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela. | Calidad Adultos 4,79 Calidad Infantil 5 Calidad Media 4,89 sobre 5 | Nivel de calidad igual o superior a 3,5 sobre 5 | 4,8 | **0,406** |
| 5 | **ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS** | PROFESIONALIDAD /ACCESIBILIDAD | Nivel medio de profesionalidad y accesibilidad de la escuela | Adultos 4,86, Infantil 5 Calidad Media 4,93 Calidad Accesibilidad 4,89 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción de la profesionalidad y accesibilidad de la escuela será igual o superior a 3,75 sobre 5 | 4,81 | **0,462** |
| 1 | **ESCUELAS INFANTILES** | DISPONIBILIDAD | Nº de matrículas curso escolar | 525 plazas totales entre los 3 centros | Se ofertarán como mínimo 340 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuidad. | 550 | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 5 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/ profesionalidad profesores será igual o superior a 3,85 | 4,23 | **0,77** |
| 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 5 sobre 5 | Que el valor medio de calidad será igual o superior a 3,75 | 4,27 | **0,72** |
| 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 4,98 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción de las instalaciones de las Escuelas Infantiles será igual o superior a 3,75 | 4,24 | **0,815** |
| 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 | 4,35 | **0,714** |
| 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´despues de la salida | **SE CUMPLE** |
| 7 | **ESCUELAS INFANTILES** | DISPONIBILIDAD | Personal con conocimientos sanitarios | 1 Cl. Virgen Victoria 1 Cl. San Francisco 1 Cl. Infanta Leonor 1 Cl. Josefa Calle | Se contará con una persona con conocimientos sanitarios en las Escuelas Infantiles | 1 Cl. Virgen Victoria 1 Cl. San Francisco 1 Cl. Infanta Leonor 1 Cl. Josefa Calle | **SE CUMPLE** |
| **1** | **KURSAAL** | NIVEL DE CALIDAD TOTAL | Nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro Kursaal | Valor medio 4,68 sobre 5 | Que el nivel medio de satisfacción en relación con la calidad del Teatro será igual o superior a 4 | 4,53 | **0,67** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **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. | www.melilla.es/teatrokursaal | **SE CUMPLE** |
| **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 | **SE CUMPLE** |
| 4 | **KURSAAL** | DISPONIBILIDAD | Nº de entradas a la venta/usuario | 6 entradas | Cada usuario podrá adquirir, como máximo, 6 entradas del evento cultural | 6 entradas | **SE CUMPLE** |
| 1 | **CENTRO MUJER** | DISPONIBILIDAD | Servicios que se ofrecen | Se han ofrecido todos los servicios que se comprometieron | Se ofrecerán servicios de Información, Atención psicológica y jurídica, Promoción jurídica. | Se han ofrecido todos los servicios que se comprometieron | **SE CUMPLE** |
| 2 | **CENTRO MUJER** | ACCESIBILIDAD | Nivel de calidad en accesibilidad al centro de la mujer | Nivel medio será igual o superior a 4,75 sobre 5. | Que el nivel medio de calidad en relación con la accesibilidad será igual o superior a 3,75 sobre 5. | 4,93 | **0,324** |
| 3 | **CENTRO MUJER** | INFORMACIÓN | Nivel de calidad de efectividad de la información del servicio | Nivel medio será igual o superior a 4,82 sobre 5. | Que el nivel medio de calidad en relación con la información prestada será igual o superior a 3,75 sobre 5. | 4,88 | **0,605** |
| 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 4,87 sobre 5. | 4,91 | **0,471** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | **CENTRO MUJER** | INFORMACIÓN | Publicación BOME distintos convenios para viajes y plazas de acogida | Se han realizado distintas charlas y actividades de sensibilización en materia de igualdad y de prevención de la violencia de género:<br><br>• El programa de Estancias de Tiempo libre para mujeres con hijos e hijas a cargo, no se ha podido realizar por motivo de las restricciones originadas por el Covid-19.<br><br>• Publicación BOME 5910 de fecha 5/11/2021 Convenio de colaboración con Cruz Roja Española de Melilla para garantizar 16 plazas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género y sus hijas e hijos.<br><br>• Publicación BOME 5910 de fecha 5/11/2021 Convenio de colaboración con Cruz Roja Española de Melilla para Programa de atención a víctimas de agresiones sexuales, prostitución y trata, financiado con fondos del Pacto de Estado contra la violencia de género. 25 plazas de acogida para mujeres víctimas de agresiones sexuales, prostitución y trata y sus hijos/hijas menores de 18 años.<br><br>• Publicación BOME 5884 de fecha 06/08/2021, convenio de colaboración con Confederación de Mujeres en Igualdad, para garantizar 18 plazas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género. | Que se convocará un viaje de ocio y tiempo libre y de un mínimo de 20 plazas de acogida. | • No se ha realizado el Programa de Estancias de Tiempo libre para mujeres.<br>• Publicación BOME 6020 de fecha 06/09/22 Convenio de colaboración con Cruz Roja Española de Melilla para garantizar 16 plazas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género y sus hijas e hijos.<br>Publicación BOME 6020 de fecha 06/09/22 Convenio de colaboración con Cruz Roja Española de Melilla para Programa de atención a víctimas de agresiones sexuales, prostitución y trata, financiado con fondos del Pacto de Estado contra la violencia de género. 25 plazas de acogida para mujeres víctimas de agresiones sexuales, prostitución y trata y sus hijos / hijas menores de 18 años.<br>• Publicación BOME 5997 de fecha 06/09/22, convenio de colaboración con Confederación de Mujeres en Igualdad, para garantizar 18 plazas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género. | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | **CENTRO MUJER** | INFORMACIÓN | Actividades de difusión | • Celebración de acto del Fallo del XIX certamen de relatos cortos “Encarna León”.<br>• Concesión del premio “Lourdes Carballa. Edición 2021. Conferencia de la ganadora (retransmitido en streaming)<br>• Celebración de la VI carrera por la Igualdad.<br>• Conferencia de la decana del colegio de arquitectos de Melilla Dª ana Viñas. Retransmitido en streaming.<br>• Presentación del libro y posterior exposici´n de “en el corazón del sueño, mujeres, lucha y creatividad” en Galeria del gobernador.<br>• Representación teatral “las voces de Penélope”. ( grabada y retransmitida por TV Melilla)<br>• Elaboración de publicaciones coeducativas diseñadas y realizadas por Escuela de Arte “Miguel Marmolejo”<br>• Presentación e Inauguración del “Espacio de Igualdad” de la biblioteca Pública.<br>• Reparto de porta mascarillas con el lema: 8M S”Si generamos Igualdad, Generamos Futuro”.<br>• Realización de charlas-taller sobre prevención de la violencia de género dirigida al alumnado de 6º de primaria de los centros educativos de la ciudad.<br>• Presentación de la campaña publicitaria para la prevención de4 la violencia de género.<br>• Realización de cursos de defensa personal dirigido a mujeres.<br>• VI marcha para la eliminación de la violencia hacia las mujeres en el Parque forestal “Juan Carlos I”<br>• Acto del fallo del mVII Certamen de redacción juvenil “Clara Campoamor”<br>• Representación teatral “La escalera de Pepa y Pepe”, en los centros de secundaria de la ciudad.<br>• Representación teatral “La mirada perdida” por Sibila Teatro.<br>• Representación teatral “Cuentistas” por Vidriera producciones. | Que se realizarán como mínimo dos actividades anuales de difusión sobre sensibilización e igualdad de género | • Celebración de acto del Fallo del XXI certamen de relatos cortos “Encarna León”.<br>• Concesión del premio “Lourdes Carballa. Edición 2022<br>• Celebración de la VI carrera por la Igualdad.<br>• Actuación musical “Con M de Mujer”.<br>• Espectáculo musical “Mujeres de carne y verso”<br>• Programa de visitas guiadas por la ciudad “Mujeres en la Historia”.<br>• Presentación documental “Una mirada completa”<br>• Representación teatral “SuperMujeres”<br>• Docuteatro “Dolores Carmona, la Maestra”<br>• Representación Teatral “Chavela Vargas: su leyenda en la historia”.<br>• Presentación de publicaciones coeducativas diseñadas y realizadas por el profesorado de la Escuela de Arte “Miguel Marmolejo”.<br>• VII Marcha contra la violencia de género<br>• Recorrido teatral 25 N “Tu mirada cuenta”<br>• Fallo de VIII Certamen de Redacción juvenil “clara Campoamor.<br>• Representación teatral “La noche eterna”.<br>• Representación por los centros de secundarias de la obra “Lunáticas” | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **MUSEOS** | INFORMACIÓN | Información de las actividades del Museo | http://www.melilla.es<br>folletos en el propio museo<br>Envío de publicaciones y cartas<br>web del Museo<br>Redes socioales del Museo | Informar de la programación de las actividades culturales y educativas vía postal, vía telemática y a través de la web | Redes sociales, folletos en el propio museo | **SE CUMPLE** |
| 2 | **MUSEOS** | DISPONIBILIDAD | Nº de visitas guiadas para escolares | 14 grupos escolares. 2 cruceros | Realizar al menos una exposición temporal al año, en la que se desarrolle, como mínimo, una visita guiada para escolares | 1 grupo escolar | **SE CUMPLE** |
| 3 | **MUSEOS** | DISPONIBILIDAD | Nº de visitas guiadas al año a entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla | 15.940 visitantes | Realizar, como mínimo, 12 visitas guiadas al año dirigidas a diferentes entidades o colectivos de la Ciudad de Melilla | 21.523 visitantes | **SE CUMPLE** |
| 4 | **MUSEOS** | DISPONIBILIDAD | Nº de talleres o actividades culturales o educativos realizados | 50 actividades (exposiciones, talleres ,muestra, visita virtuales conferencias) | Realizar, al menos, un taller u otra actividad cultural y educativa en el trimestre | (Total: 39 actividades): 12 talleres infantiles, 6 talleres adultos, 12 exposiciones, 7 conferencias, 2 visitas virtuales | **SE CUMPLE** |
| 5 | **MUSEOS** | GRADO SATISFACCIÓN | Realización de cuestionario de satisfacción para Museo | 4,82 | Valorar el grado de satisfacción de los visitantes con respecto a los servicios que presta el Museo mediante la entrega de cuestionarios. | 4,85 | **0,372** |
| 6 | **MUSEOS** | DISPONIBILIDAD | Plazo de respuesta a las peticiones de investigadores para consulta de fondos museísticos y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico | 0 peticiones: 2 días hábiles | Responder, en un plazo máximo de una semana, a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos y a las solicitudes de acceso a la biblioteca y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico. | 0 peticiones: 2 días hábiles | **SE CUMPLE** |
| 1 | **FERIA** | DISPONIBILIDAD | Nº de eventos celebrados durante la feria en la Caseta Oficial | SIN DATOS | Organizar eventos durante la celebración de la Feria | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | **FERIA** | DISPONIBILIDAD | Nº de concursos celebrados en la Feria de la Ciudad | Concursos de reina y rey en sus tres modalidades, concurso de mejor caseta de feria | Convocar concursos de índole diverso con motivo de las fiestas oficiales y tradicionales de la ciudad para fomentar la participación ciudadana en las mismas | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |
| 3 | **FERIA** | LIMPIEZA | Dispositivo especial de limpieza durante la feria | Limpieza diara empresa fcc | Contar con un dispositivo especial de limpieza durante la feria | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |
| 4 | **FERIA** | CALIDAD | Nivel medio de calidad de la Feria | 3,33 | Que el nivel de calidad general de la feria igual o superior a 3,5 sobre 5 | 3,77 | **0,865** |
| 5 | **FERIA** | SEGURIDAD | Nivel medio de seguridad | 3,52 | Que el nivel de seguridad igual o superior a 3,5 sobre 5 | 4,11 | **0,913** |
| 6 | **FERIA** | SEGURIDAD | Disponibilidad servicio de seguridad ciudadana y puesto de primeros auxilios durante la celebración de las Fiestas | Seguridad ciudadana, policía local y seguridad privada | Montaje de un puesto de 1º auxilios con Hospital de Campaña y traslado de posibles heridos a Centros Sanitarios | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |
| 7 | **FERIA** | INFORMACIÓN | Accesos de información de la feria | Punto de información programas de mano y venta de entradas | Informar al ciudadano acerca de la programación de las actividades y actos organizados para la Feria de la Ciudad | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **RAMADÁN** | DISPONIBILIDAD | Nº de eventos gratuitos celebrados durante los Actos de Ramadán | -CONCURSOS "El Ramadán en Melilla" videos). Talleres de marionetas, Grastronomía y Ramadán Melilla y Al Andalus, Conferencias: Ramadán y Salud, Los valores sociales y espirituales del Ramadán, Tertulias en TV: Jóvenes y vivencias en el Ramadán, Mujeres y viviencias en el Ramadán. Concierto Música Espiritual: Grupo Al Firdaus, Granada. | Organizar eventos de entrada libre para conocer la cultura bereber | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |
| 2 | **RAMADÁN** | INFORMACIÓN | Medios de difusión | Difusión a través de la prensa local, radio local, y web institucional. Página web del Instituto, así como a través de redes sociales, trípticos, carteles, etc. | Informar al ciudadano acerca de la programación de las actividades y actos organizados para Ramadán | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |

## 4.5. CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

En el ámbito del área de "Medio Ambiente y Sostenibilidad", la Ciudad Autónoma de Melilla tiene aprobada **4** cartas de servicios**:**

1. Gestión de Aguas.
2. Control de Incidencias en la vía pública.
3. Parques y Jardines.
4. Gestión de Playas.

### 1. Carta de Servicios de Gestión de Aguas

**Fecha de aprobación**: 1 de junio de 2012

**Fecha de publicación**: 12 de junio de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La principal **misión** de este servicio es gestionar la planificación hidráulica de la Ciudad Autónoma de Melilla garantizando un abastecimiento de agua en cantidad y calidad y un saneamiento compatible con el buen estado ecológico del litoral.

Los servicios que se realizan son los siguientes:

- Servicio de Aguas Potables y Electromecánica.
- Servicio de Gestión de Abonados de Aguas Potables.
- Servicio de Aguas Residuales.
- Servicio de mantenimiento de redes y acometidas de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales, plantas de osmosis inversa y fuentes ornamentales.
- Servicio de Limpieza de las redes de recogida de aguas residuales y pluviales.
- Servicio de explotación, mantenimiento y conservación de la estación depuradora de aguas residuales, estaciones de bombeo de aguas residuales y pluviales, tratamiento terciario, estación de tratamiento de agua potable, estación de pretratamiento de afinos, bombeo a pie de presa, grupos electrógenos c.t. y depósitos generales.
- Oficina Técnica.

| Compromisos | Carta de Servicios de Gestión de Aguas | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 13 |
| | Total específicos | 7 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 13 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 2. Carta de Servicios de Control de Incidencias en la vía pública

**Fecha de aprobación**: 9 de marzo de 2012

**Fecha de publicación**: 23 de marzo de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La principal **misión** de **Incidencias Vías Públicas** es conservar y mantener el buen estado de la vía pública en el ámbito de sus competencias (mobiliario urbano, edificios y otras instalaciones municipales) a través de la inspección continua, mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y renovación del mismo

Los servicios que se realizan son los siguientes:

- Incidencias vía pública.
- Mantenimiento de las dependencias municipales de la Ciudad Autónoma de Melilla y otras instalaciones.
- Infraestructura para Actividades Festivas y Culturales.
- Obras menores.

| Compromisos | Carta de Servicios de Gestión de Aguas | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 14 |
| | Total específicos | 8 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 14 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 3. Carta de Servicios de Parques y Jardines

**Fecha de aprobación**: 1 de junio de 2012

**Fecha de publicación**: 12 de junio de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La principal **misión** de **Parques y Jardines** es llevar a cabo la gestión integral de los parques y jardines teniendo como referencia los valores culturales y sociales de nuestra ciudad, las buenas prácticas ambientales y el desarrollo de sus trabajadores.

Los servicios que se realizan son los siguientes:

- Mantenimiento de parques, jardines y zonas verdes.
- Repoblaciones forestales.
- Protección del Medio Ambiente: El Día Mundial Medio Ambiente, Reforestaciones, Plantación de Pinos, Coníferas y Algarrobos con alumnos de primaria y secundaria de diversos centros de la Ciudad.

- “Melilla en Flor”.
- Licencias para captura y retención de aves fringílidas.
- Dotación de riego.
- Expedientes de Responsabilidad sobre daños ocasionados a especies vegetales y zonas verdes.

| Compromisos | Carta de Servicios de Parques y Jardines | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 10 |
| | Total específicos | 4 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 10 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 4. Carta de Servicios de Playas

**Fecha de aprobación**: 9 de marzo de 2012

**Fecha de publicación**: 23 de marzo de 2012

**Fecha de la última evaluación:** 15 de marzo de 2023

La Ciudad Autónoma de Melilla cuenta con un litoral en la zona sur de casi 2 kilómetros de playa de fácil acceso, que comprende las playas de “La Hípica, Hipódromo, Cárabos y San Lorenzo”. Es un espacio saludable, de uso y disfrute familiar y personal del que podemos gozar prácticamente por el buen clima de la ciudad, durante todo el año.

Asimismo, la ciudad cuenta con una zona rocosa de disfrute en el Norte de la Ciudad en las Playas de “Los Galápagos, Cortados, Horcas Coloradas y Aguadú”, con una superficie de 28.500m$^{2.}$

Para fomentar el uso responsable de la playa y facilitar el disfrute a la ciudadanía, se pone en funcionamiento durante la temporada de playas, del 20 de Junio al 30 de Septiembre, diferentes actividades y servicios:

- Servicio de Vigilancia, Salvamento y socorrismo.
- Señalización estado de la mar.
- Servicio de Información acerca de la gestión de playas.
- Aseos públicos y consignas.
- Duchas y Lavapiés.
- Servicios Complementarios.
- Pasarelas de acceso y puentes.
- Papeleras.
- Cartelería.

- Control General de las Instalaciones.
- Limpieza diaria de las Playas.
- Control de Calidad de Aguas.
- Balizamiento.
- PLAYA PARA TODOS: zona para actividades deportivas y culturales, zonas recreativas adaptadas a personas con movilidad reducida y otro tipo de discapacidad.
- Préstamo de Sillas anfibias.
- Aparcamientos a personas con capacidad reducida.

| **Compromisos** | **Carta de Servicios de Playas** | |
|---|---|---|
| **Indicadores** | Total | 16 |
| | Total específicos | 10 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (no se han facilitado los datos por el servicio) | 7 |
| | Cumplidos | 10 |
| **Grado de cumplimiento** | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 20% |

| CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA | LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº** | **SERVICIO** | **Factor** | **Indicador** | **Estándar/Valor 2021** | **Compromiso** | **VALOR 2022** | **DESVIACIÓN** |
| 1 | **GESTIÓN DE AGUAS** | EFECTIVIDAD | Plazo medio de respuesta | 2 días | Se atenderán los avisos de avería de aguas potables en un plazo máximo de 2 días. | 2 días | **SE CUMPLE** |
| 2 | **GESTIÓN DE AGUAS** | EFECTIVIDAD | Plazo medio de respuesta | 2 días | Se atenderán los avisos de avería de aguas residuales en un plazo máximo de 2 días. | 2 días | **SE CUMPLE** |
| 3 | **GESTIÓN DE AGUAS** | EFECTIVIDAD | 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 | **SE CUMPLE** |
| 4 | **GESTIÓN DE AGUAS** | EFECTIVIDAD | 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 | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 6 | **GESTIÓN DE AGUAS** | CONTROL | Número de controles analíticos al año | 4554 | Se realizarán controles analíticos diarios durante todo el año, para garantizar y controlar la calidad del agua suministrada. | 4300 | **SE CUMPLE** |
| 7 | **GESTIÓN DE AGUAS** | CONTROL | Número de controles al año | 666 analíticas | Que se realizará diariamente un control de la calidad del agua de las Fuentes públicas distribuidas por la Ciudad. | 2008 analíticas | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA** | EFICACIA | Porcentaje de partes de trabajo tramitados durante el trimestre y el semestre | Porcentajes de partes tramitados: 91% | Atender eficazmente las órdenes de trabajo por encima del 80% | 85% | **SE CUMPLE** |
| 2 | **INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA** | EFICACIA | Ordenes de trabajo muy urgentes al trimestre atendidos antes de 48 horas. | 63% | Atender las órdenes de trabajo muy urgentes en un plazo de 48 horas por encima del 30% | 68% | **SE CUMPLE** |
| 3 | **INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA** | EFICACIA | Ordenes de trabajo urgentes al trimestre atendidos antes de una semana. | 64% | Atender las órdenes de trabajo urgentes en el plazo de una semana por encima del 30% | 56% | **SE CUMPLE** |
| 4 | **INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA** | EFICACIA | Ordenes de trabajo no urgentes atendidas al trimestre antes de un mes. | 49% | Atender las órdenes de trabajo que no tengan carácter de urgencia en el plazo de 1 mes por encima del 30% | 52% | **SE CUMPLE** |
| 5 | **INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA** | DISPONIBILIDAD | Porcentaje de elementos reparados/y o renovados al año en mobiliario urbano | 72% | Se repararán o renovarán, al menos el 30 % de elementos de mobiliario urbano al año. | 83% | **SE CUMPLE** |
| 6 | **INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA** | CONTROL | Número de inspecciones realizadas | 489 | Se realizará anualmente como mínimo una inspección de las instalaciones públicas de su competencia. | 158 | **SE CUMPLE** |
| 7 | **INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA** | DISPONIBILIDAD | Carpeta del ciudadano en la web institucional de la Ciudad de Melilla | CARPETA DEL CIUDADANO (teléfono, correo electrónico y solicitud por escrito) | 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) | **SE CUMPLE** |
| 8 | **INCIDENCIA VÍA PÚBLICA** | DISPONIBILIDAD | Porcentaje de elementos reparados/y o renovados al año en Edificios Públicos | 73% | Se repararán o renovarán, al menos el 70 % de elementos en Edificios Públicos al año. | 70% | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **PARQUES Y JARDINES** | EFICACIA | Nº de plantaciones anual | 5 plantaciones | 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. | 5 plantaciones | **SE CUMPLE** |
| 2 | **PARQUES Y JARDINES** | EFICACIA | Número de podas anual | 1 poda | Se realizará como mínimo 1 poda al año en la Ciudad. | 1 poda | **SE CUMPLE** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 4 | **PARQUES Y JARDINES** | LIMPIEZA | Operaciones de limpieza de zonas verdes realizadas | 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 | **SE CUMPLE** |
| 1 | **PLAYAS** | CALIDAD TOTAL DE PLAYAS | Nivel medio de calidad total de playas | 4,05 | Que el nivel medio de calidad total de playas estará por encima de 5 sobre 10 | 4,04 | **0,768** |
| 2 | **PLAYAS** | CALIDAD ASEOS | Nivel medio de calidad de aseos | 4,01 | Que el nivel medio de calidad de aseos estará por encima de 5 sobre 10 | 4,1 | **0,864** |
| 3 | **PLAYAS** | CALIDAD SOMBRILLAS Y HAMACAS | Nivel medio de calidad de sombrillas y hamacas | Sombrilla: 3,92 Hamacas: restricciones por COVID | Que el nivel medio de calidad de las sombrillas y hamacas estará por encima de 5 sobre 10 | 4,12 | **0,86** |
| 4 | **PLAYAS** | CALIDAD AGUAS | Análisis del estado de las aguas y publicación de la información en soportes informativos. | Análisis semanal y publicación en puntos de información, aseos 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) | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | **PLAYAS** | INFRAESTRUCTURA | Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de Playas | Plan de Playas y Pliego de condiciones técnicas (mediante sendos contratos de Servicios Terrestres y Marítimos, adjudicados a las empresas Talher S.A. y Servicios y Estudios Marítimos 2020 S.L..) | Garantizar el perfecto estado de las instalaciones a través del control y reparación de las mismas. | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |
| 6 | **PLAYAS** | ESTADO MAR | Banderas de señalización | Bandera verde, amarilla y roja; así como negra e indicadora de medusas | Nos comprometemos a señalizar a través de banderas para informar al usuario el estado de la mar | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |
| 7 | **PLAYAS** | LIMPIEZA | Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de la limpieza de playas | Plan de Playas y Pliego de condiciones técnicas (mediante sendos contratos de Servicios Terrestres y Marítimos, adjudicados a las empresas Talher S.A. y Servicios y Estudios Marítimos 2020 S.L.)., así como contrato de limpieza de playa seca con Valoriza Medioambiente S.A. hasta final de temporada | Limpieza diaria de las playas durante la temporada de playas, comprendiendo arena, duchas, pasarelas, contenedores, aseos, bajo sombrillas y orilla) | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | **PLAYAS** | DISPONIBILIDAD | Zonas habilitadas para personas con movilidad reducida | 4 zonas en las que se han repartido las dotaciones previstas en el compromiso, añadiendo, además, 16 pares de muletas anfibias y 5 andadores. | Habilitar una zona debidamente señalizada para personas con movilidad reducida, con disponibilidad de 7 sillas anfibias para préstamo,5 andadores, 16 pares de muletas anfibias (4 kits de 4 pares cada uno), 4 pérgolas, pasarelas y sombrillas | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |
| 9 | **PLAYAS** | DISPONIBILIDAD | Pliego de condiciones técnicas para prestación del servicio | De Lunes a Domingo, de 11:00 a 20:00 horas (desde 15/05 a 15/09) | 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 | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |
| 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 señalizados. | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DATOS** |

## 4.6. CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el ámbito del área de "Distrito, Juventud y Participación Ciudadana", la Ciudad Autónoma de Melilla tiene aprobada **7** cartas de servicios:

1. Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
3. Libro de Quejas y Sugerencias.
4. Centro de Atención y servicios administrativos domiciliarios (CASAD).
5. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC).
6. Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos.
7. Oficina de Información Juvenil.

### 1. Carta de Servicios de Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla

**Fecha de aprobación**: 10 de diciembre de 2010

**Fecha de publicación**: 3 de enero de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla se constituye como un órgano administrativo, que además de las funciones propias del registro, se encargará de la coordinación y organización de la función de registro.

Es un servicio que ejerce funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.

La función de registro se llevará por medios informáticos, debiendo estar las unidades que la realicen interconectadas entre sí, constituyendo **el Sistema de Registro Único** de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Los servicios que se prestan son los siguientes:

- Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones de la totalidad de los órganos de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como de cualquier órgano o entidad de cualquier Administración Pública.
- Expedir copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- La anotación de asientos de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones
- Remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias.
- Realización de cotejos y expedición de copias compulsadas de documentos originales aportados por los interesados, cuando las normas reguladoras de un procedimiento o actividad administrativa lo requiera.
- Registro y remisión de quejas y sugerencias.

- Cualesquiera otras que se le atribuya legal o reglamentariamente.

| Compromisos | Carta de Servicios del Registro General de la CAM | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 9 |
| | Total específicos | 3 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 9 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 2. Carta de Servicios del Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla

**Fecha de aprobación**: 10 de diciembre de 2010

**Fecha de publicación**: 3 de enero de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en su Capítulo I: "*De la sede electrónica*", Artículo 12: "*Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos*", recoge lo siguiente: "*la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente*".

La Ciudad Autónoma de Melilla ha puesto en funcionamiento este servicio a través del portal institucional web (www.melilla.es) el **Tablón Digital de Edictos**, el cual va a permitir que se pueda consultar a través de Internet cualquier tipo de información que de acuerdo a la normativa vigente deba ser expuesta durante un período determinado.

Los servicios prestados por el Tablón de Edictos consisten en publicación de edictos, notificaciones y anuncios, en los casos previstos legalmente, por los plazos preceptivos. Trascurrido el mismo, devolución de los documentos, debidamente diligenciados, indicando el periodo de exposición pública, a los organismos anunciantes.

| Compromisos | Carta de Servicios del Tablón de Edictos de la CAM | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 9 |
| | Total específicos | 3 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 9 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 3. Carta de Servicios del Libro de Quejas y Sugerencias

**Fecha de aprobación**: 10 de diciembre de 2010

**Fecha de publicación**: 3 de enero de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El **libro de Quejas y Sugerencias** es un instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen conveniente sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el **fin** de mejorar la calidad de los mismos.

- Información al ciudadano sobre lugares y formas de presentación de las quejas y sugerencias.
- Facilitar el Libro de Quejas y Sugerencias en la totalidad de Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla y dependencias.
- Información.
- Seguimiento.

| Compromisos | Carta de Servicios del Libro de Quejas y Sugerencias | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 9 |
| | Total específicos | 3 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 0 |
| | Cumplidos | 9 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 100% |

## 4. Carta de Servicios del Centro de Atención y Servicios administrativos domiciliarios (CASAD)

**Fecha de aprobación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de publicación**: 25 de noviembre de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios de la Ciudad Autónoma de Melilla es un servicio que consiste en dar atención administrativa a mayores y a personas con discapacidad en su propia casa, previa solicitud de la misma.

Este servicio tiene como objetivo primordial acercar la Administración al Ciudadano, facilitando el acceso de los ciudadanos a la Administración Pública en general, facilitar las relaciones administrativas con ciudadanos que tienen movilidad reducida., evitar desplazamientos de los ciudadanos, etc.

Los Servicios que se prestan en el Centro de Atención y Servicios Administrativos son los siguientes:

- Servicios Administrativos Domiciliarios.
- Alta y Baja en el servicio CASAD.
- Petición del servicio CASAD: a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.

| Compromisos | Carta de Servicios del Carta de Servicios del Centro de Atención y Servicios administrativos domiciliarios (CASAD) | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 14 |
| | Total específicos | 8 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 2 |
| | Cumplidos | 12 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 80% |

## 5. Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)

**Fecha de aprobación**: 10 de diciembre de 2010

**Fecha de publicación**: 3 de enero de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)** de la Ciudad Autónoma de Melilla es un servicio público que desarrolla actividades de *"Gestión del Registro, Gestión del Padrón, Asesoramiento General al Ciudadano, Tablón de Edictos y Gestión y Trámites Municipales"*.

Es un canal directo de comunicación entre el ciudadano y la Administración, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de cuantas personas necesiten relacionarse con la Ciudad Autónoma de Melilla y acceder a una atención rápida y eficiente de la misma para obtener información o realizar gestiones.

Los servicios que se prestan en la Red de OIAC son los siguientes:

- Información y asesoramiento al Ciudadano.
- Registro General.
- Volantes y Certificados de Padrón.
- Tramites inmediatos en materia de gestión tributaria.
- Recepción de documentos.

| Compromisos | Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 14 |
| | Total específicos | 8 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 2 |
| | Cumplidos | 12 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 80% |

## 6. Carta de Servicios del Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos

**Fecha de aprobación**: 10 de diciembre de 2010

**Fecha de publicación**: 3 de enero de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El 010 es el **Teléfono de Información y Atención al Ciudadano**. Se trata de un servicio de información y atención al ciudadano utilizando el teléfono.

En cuanto al "Servicio de ayuda en línea", el sistema le permite ponerse en contacto con nuestros operadores mediante una consola tipo conversación a través de texto, y desde dicha consola, nuestros operadores podrán interactuar con usted, ofreciéndole cualquier tipo de información o asistencia en la realización de actuaciones con la Ciudad Autónoma de Melilla.

Los servicios que se prestan son los siguientes:

- Suministrar Información vía telefónica y telemática
- Asesorar y orientar al ciudadano
- Transferencia de llamadas a los departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Realizar Gestiones y Trámites

| Compromisos | Carta de Servicios del Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 1 |
| | Cumplidos | 11 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 90% |

## 7. Carta de Servicios de la Oficina de Información Juvenil

**Fecha de aprobación**: 6 de mayo de 2011

**Fecha de publicación**: 6 de junio de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

Desde la **Oficina de Información Juvenil** se gestionan los servicios a disposición de los jóvenes, y de los usuarios en general, facilitando el impulso en materia de animación y formación juvenil, el fomento de programas e iniciativas que favorezcan la participación e integración de los jóvenes y la igualdad de acceso a los recursos sociales y culturales.

Con el fin de que la información juvenil llegue a todos los jóvenes melillenses nos hemos marcado los **objetivos** de difundir la información que se considere relevante para los jóvenes, completamente actualizada y práctica, informar y orientar a todos los usuarios que se acerquen a nuestro servicio y formar a aquellos jóvenes que quieran realizar actividades relacionadas con el Ocio y el Tiempo Libre Juvenil en nuestra Ciudad y en cualquier punto de España.

Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Información Juvenil, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

- Asesoramiento al Ciudadano.
- Registro General
- Emisión de Carnet Joven, Alberguista, Teacher, Estudiante.
- Cursos de Directores y Monitores de Ocio y Tiempo Libre.
- Convocatoria en concurrencia competitiva, para el desarrollo de un Campamento Juvenil a Asociaciones Juveniles de la Ciudad de Melilla.
- Viajes a Campamentos Juveniles, y a Campos de Trabajo Voluntario.
- Cursos de Esquí en Sierra Nevada.
- Convocatoria Programa Juvenil “La Gran Movida”.
- “La Gran Movida”.
- Semana de Arte Joven.
- Subvenciones de proyectos de interés general.
- Programa de Emancipación Juvenil (Empleo y Vivienda): En el área de y de vivienda.
- Censo de Entidades Juveniles.
- Programa Juventud en Acción.
- Organización y Distribución de Aulas para Entidades y Asociaciones Juveniles.

| Compromisos | Carta de Servicios de la Oficina de Información Juvenil | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 13 |
| | Total específicos | 7 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 4 |
| | Cumplidos | 9 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 40% |

| CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA | LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº** | **SERVICIO** | **Factor** | **Indicador** | **Estándar/ Valor 2021** | **Compromiso** | **VALOR 2022** | **DESVIACIÓN** |
| 1 | **REGISTRO** | PLAZO DE REMISIÓN | Informes diarios de remisión de documentos de la oficina de información y atención al ciudadano y registro general | SE REMITE LA DOCUMENTACIÓN EN EL MOMENTO DE SU ANOTACIÓN (MYTAO) | 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 (MYTAO) | **SE CUMPLE** |
| 2 | **REGISTRO** | ACCESIBILIDAD | Nº de registro auxiliares existente en cada Consejería/ nº de Consejerías. | Relación Registros Auxiliares (BOME 5529, 13/03/2018) | Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada Consejería, encuadrado en la Secretaría Técnica correspondiente y en cada una de las OIAC | Relación Registros Auxiliares (BOME 5836, 19/02/2021) | **SE CUMPLE** |
| 3 | **REGISTRO** | PROFESIONALIDAD | Nº de acciones formativas | PLAN DE FORMACIÓN 2021 (BOME 5866 de 04/06 2021) | Que se realizará como mínimo 1 Acción formativa en la materia | PLAN DE FORMACIÓN 2022 (BOME 6009 de 18/10/2022) | **SE CUMPLE** |
| 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 | Se publican en el mismo día de recepción | Se publican en el mismo día de recepción | **SE CUMPLE** |
| 2 | **TABLÓN EDICTOS** | EXPOSICIÓN AL PÚBLICO | Plazo de exposición al público | SE PUBLICA DURANTE EL PLAZO ESTABLECIDO LEGALMENTE | SE PUBLICA DURANTE EL PLAZO ESTABLECIDO LEGALMENTE | SE PUBLICA DURANTE EL PLAZO ESTABLECIDO LEGALMENTE | **SE CUMPLE** |
| **3** | **TABLÓN EDICTOS** | ACCESIBILIDAD | Puntos de acceso a través de Internet establecidos en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano. | En todas | En todas | En todas | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **LQS** | Q/S | Nº de LQS/ Consejerías | 1 libro por Consejería. 90 libros | Existencia de 1 Libro en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes | 1 libro por Consejería. 90 libros | **SE CUMPLE** |
| 2 | **LQS** | Q/S | % de Q/S Tramitadas por año | 100% tramitadas 40,27% contestadas 59.81% sin resolver | Tramitación 100% Quejas/Sugerencias Presentadas | 100% tramitadas 39,74% contestadas 60,26% sin resolver | **SE CUMPLE** |
| 3 | **LQS** | TIEMPO | Tiempo medio de Respuesta en la Tramitación de Q/S | 9 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 | 20 días | **SE CUMPLE** |
| 1 | **CASAD** | GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA | 4,42 | Sin evaluar anteriormente | Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 3,5 sobre 5 | SIN VALORAR | SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS |
| 2 | **CASAD** | PLAZO ALTA CASAD | Alta en el programa en el plazo de 1 día hábil | 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 | **SE CUMPLE** |
| 3 | **CASAD** | PLAZO RESPUESTA CASAD | No hubo solicitud de alta | 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 | **SIN VALORAR POR FALTA DE SOLICITUDES** |
| 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 | **SE CUMPLE** |
| 5 | **CASAD** | DISPONIBILIDAD | Presencial, telemática y telefónica (010) | 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) | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | **CASAD** | DISPONIBILIDAD | 349 Usuarios | 480 Usuarios | Universalización del servicio para Mayores de 70 años. | SIN DATOS | SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS |
| 7 | **CASAD** | ELIMINACIÓN DE LIMITACIONES O BARRERAS | Programa CASAD | Programa CASAD | Accesibilidad universal a los ciudadanos con discapacidad con grado igual o superior al 33 % y limitación de movilidad. | Programa CASAD | **SE CUMPLE** |
| 8 | **CASAD** | INFORMACIÓN/ DIFUSIÓN | Coordinación OIAC 1 campaña | 1 campaña | Anualmente, se realizará 1 campaña de difusión sobre el servicio CASAD que será evaluada | Coordinación OIAC 1 campaña | **SE CUMPLE** |
| 1 | **OIAC** | GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD | Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas | 4,38 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 4 sobre 5 | 4,15 | **0,859** |
| 2 | **OIAC** | 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 4,47 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 4 sobre 5 | 4,15 | **0,886** |
| 3 | **OIAC** | PROFESIONALIDAD | Formación de los trabajadores. | 2 acciones formativas | Mínimo de 1 acción Formativa anual | 2 acciones formativas | **SE CUMPLE** |
| 4 | **OIAC** | COMUNICACIÓN | Puntos de acceso a información a través de internet en las Oficinas de Información y atención al ciudadano | 0 | Disponer de 1 punto de acceso a información a través de internet en cada OIAC | 0 | NO SE CUMPLE |
| 5 | **OIAC** | CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO | Nivel de calidad total del servicio prestado | 4,56 sobre 5 | Nivel de calidad igual o superior a 4 sobre 5 | 4,25 | **0,67** |
| 6 | **OIAC** | ACCESIBILIDAD | Dotación de oficinas con la infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad. | Todas son accesibles | Que sean totalmente accesibles | TODAS | **SE CUMPLE** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | **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 | 0 | NO SE CONCEDIÓ POR LA UNIDAD DE PLANES DE EMPLEO |
| 8 | **OIAC** | TRAMITACIONES | % de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas | 63,16% | Que el porcentaje de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas será igual o superior al 50% | 62,03% | **SE CUMPLE** |
| 1 | **010** | TIEMPO DE ESPERA | El tiempo medio de espera de atención telefónica. | <30" | Atender las llamadas en un tiempo medio de espera igual o inferior a 30 segundos | <30" | **SE CUMPLE** |
| 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 % | **SE CUMPLE** |
| 3 | **010** | GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA | Porcentaje de satisfacción del trato recibido | El 99,30 % 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% | SIN VALORAR | SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS |
| 4 | **010** | INFORMACIÓN AL CIUDADANO | Porcentaje de llamadas y/o correos electrónicos informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM. | 94% en el acto 6% por 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. | 95% acto | **SE CUMPLE** |
| 5 | **010** | FORMACIÓN ESPECIALIZADA | Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática. | 1 FORMACIÓN | El personal del servicio será cualificado y contará con una formación mínima anual. | 1 FORMACIÓN | **SE CUMPLE** |
| 6 | **010** | DIFUSIÓN | Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM. | 2 CAMPAÑAS | Realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspecto de la CAM | 2 CAMPAÑAS | **SE CUMPLE** |
| 1 | **OF.INF. JUVENIL** | DISPONIBILIDAD | Publicación de la convocatoria | Publicación BOME 2º trimestre | Ofertar plazas para campamentos juveniles de julio y agosto | 0 | **SIN EVALUAR POR FALTA DE CONVOCATORIA** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | **OF.INF. JUVENIL** | DISPONIBILIDAD | Número de eventos juveniles de ocio | FLYBOARD, CURSO INTENSIVO HABLA INGLESA, TALLERES URBANOS SOLIDARIOS (30 PLAZAS), CURSO INTENSIVO HABLA INGLESA (60 PLAZAS OFERTADAS/ 106 INSCRITOS B1/B4 BENEFICIARIOS, B2/36 BENEFICIARIOS) | Realización como mínimo de un evento juvenil de ocio durante el año. | Actividades lúdicas y de ocio juvenil en los distintos distritos de la CAM, Jóvenes tecnólogas (emprendedoras), Torneos deportivos juveniles, Interpretación y talleres juveniles comunidad Hindú, Programa de tecnificación de porteros para jóvenes, Actividades en fiestas patronales en Caseta de la Juventud, Festividad de Halowen, Yincana de los Reyes Magos, CONCIERTOS (PRIMER GREEN FESTIVAL, ARTISTAS LA CEBOLLA, ARTE GITANO, ARTISTA CANO, DAVILES DE NOVELDA, ARTISTA MCHY) | **SE CUMPLE** |
| 3 | **OF.INF. JUVENIL** | DISPONIBILIDAD | Convocatoria de plazas. Número de plazas. | 0 | Ofertar como mínimo 10 plazas en campos de trabajo para jóvenes entre 18 y 30 años. | 0 | **SIN VALORAR POR FALTA DE CONVOCATORIA** |
| 4 | **OF.INF. JUVENIL** | EFECTIVIDAD | Número de carnets expedidos en el momento de la solicitud. Nº solicitudes cumplen requisitos | **2.291 carnés**/ 2.291 solicitudes que reúnen los requisitos | Expedir carnets en el momento de la solicitud, siempre que cumplan los requisitos | 2.291 carnés/ 2.291 solicitudes que reúnen los requisitos, 5.766 CARNETS (Visa Electrón 5.683, Prepago 71, Carné no financiero 10 y Visa Classic 2) | **SE CUMPLE** |
| 5 | **OF.INF. JUVENIL** | FORMACIÓN | Convocatoria de cursos de Monitores de Ocio y Tiempo Libre | 0 | Organizar como mínimo un curso de Monitores de ocio y tiempo libre anualmente | 30 | **SE CUMPLE** |
| 6 | **OF.INF. JUVENIL** | DISPONIBILIDAD | Programas juveniles | 0 | Gestión de los programas juveniles: - Emancipación Juvenil - Juventud en Acción | 0 | **SIN VALORAR POR FALTA DE CONVOCATORIA** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | **OF.INF. JUVENIL** | GRADO SATISFACCIÓN TRATO MONITORES | Satisfacción trato monitores | | Que el grado de satisfacción en relación con eventos juveniles realizados en la Gran Movida sea igual o superior a 4 sobre 5 | PENDIENTE DE EVALUAR. ACTUALMENTE EN EJECUCIÓN. CONVOCATORIA 2022/2023 | **SIN VALORAR POR ESTAR EN EJECUCIÓN** |

## 4.7. CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA FAMILIA.

En el ámbito del área de "Medio Ambiente y Sostenibilidad", la Ciudad Autónoma de Melilla tiene aprobada **2** cartas de servicios**:**

1. Área del Mayor.
2. Aulas Culturales para Mayores.

### 1. Carta de Servicios del Área del Mayor

**Fecha de aprobación**: 6 de mayo de 2011

**Fecha de publicación**: 6 de junio de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

El **Área del Mayor** pretende **promover** la participación y la autorrealización de las personas mayores de la Ciudad de Melilla, a través de una serie de actividades que les permitan potenciar sus capacidades: actividades lúdicas, culturales, socio- educativas, recreativas, etc. Favorecer las relaciones sociales y la participación de este grupo de edad, así como mejorar la calidad de vida mediante la realización de viajes de ocio o de termalismo social, que permiten la interacción y participación de personas mayores y una mejora de su estado físico.

Los Servicios que se ofrecen en el Área del Mayor son los siguientes:

- Viajes para Mayores: Viajes de Ocio y tiempo Libre y Viajes Balneoterapéuticos.
- Agenda del Mayor.
- Semana del Mayor.
- San Valentín.

| Compromisos | Carta de Servicios del Área del Mayor | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas) | 5 |
| | Cumplidos | 11 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 90% |

### 2. Carta de Servicios de Aulas Culturales para Mayores

**Fecha de aprobación**: 20 de enero de 2012

**Fecha de publicación**: 7 de febrero de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

**Aulas Culturales de Mayores** es un Centro destinado fundamentalmente a **promover** la convivencia de las personas mayores, mediante la organización de actividades para la ocupación del tiempo libre, el ocio y la cultura. Las actividades que se realizan fomentan el desarrollo personal a través de seminarios, talleres, conferencias, viajes culturales y otras actividades variadas.

| Compromisos | Carta de Servicios de Aulas Culturales para Mayores | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 12 |
| | Total específicos | 6 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (no se han facilitado datos por el servicio) | 4 |
| | Cumplidos | 8 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 30% |

| CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA | LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE LA CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA FAMILIA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº** | **SERVICIO** | **Factor** | **Indicador** | **Estándar/Valor 2021** | **Compromiso** | **VALOR 2022** | **DESVIACIÓN** |
| 1 | **AREA DEL MAYOR** | DISPONIBILIDAD | Oferta de plazas anual para viajes de ocio de mayores | 1000 plazas | Que se ofertará anualmente un número de plazas igual o superior a 400 plazas para viajes de ocio para mayores | 1000 | **SE CUMPLE** |
| 2 | **AREA DEL MAYOR** | DISPONIBILIDAD | Oferta de plazas anual para viajes balneoterapéuticos para mayores | 323 plazas | Que se ofertará anualmente un número de plazas igual o superior a 250 plazas para viajes balneoterapéuticos para mayores | 325 | **SE CUMPLE** |
| 3 | **AREA DEL MAYOR** | CALIDAD VIAJE | Nivel de calidad en la encuesta de satisfacción a usuarios beneficiarios de viajes. | 4,6 sobre 5 | Que el nivel medio de calidad de los viajes para mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5. | NO SE RECOGEN DATOS DESDE EL ÁREA | **NO SE PUEDE EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 4 | **AREA DEL MAYOR** | DISPONIBILIDAD | Gran Verbena del Mayor y San Valentín | Semana del Mayor y San Valentín (500 participantes) | Organizar la Semana del Mayor y San Valentín con actividades lúdicas, culturales, educativas y festivas | Semana del Mayor y San Valentín (500 participantes) | **SE CUMPLE** |
| 5 | **AREA DEL MAYOR** | GRADO DE SATISFACCIÓN | Actividades de la Semana del Mayor | 4 | Que el grado de satisfacción en relación con las actividades de la semana del mayor sea igual o superior a 3,75 sobre 5. | 4,44 | **0,668** |
| 6 | **AREA DEL MAYOR** | GRADO DE SATISFACCIÓN | Acto con motivo de San Valentín | 4,72 | Que el grado de satisfacción en relación con el evento de San Valentín sea igual o superior a 3,75 sobre 5. | 4,42 | **0,615** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **AULAS CULTURALES** | NIVEL DE CALIDAD TOTAL | Nivel de calidad total del servicio prestado. | Valor medio 4,79 sobre 5 | Que el grado de calidad sea igual o superior a 4,5 | NO SE RECOGEN DATOS DESDE EL ÁREA | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 2 | **AULAS CULTURALES** | CORTESÍA TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL | Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido | Valor medio 4,82 sobre 5 | Que el grado de satisfacción en relación con la cortesía sea igual o superior a 4,5 | NO SE RECOGEN DATOS DESDE EL ÁREA | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 3 | **AULAS CULTURALES** | PROFESIONALIDAD | Nivel de satisfacción profesionalidad trabajadores | Valor medio de 4,89 sobre 5 | Que el grado de satisfacción en relación con la profesionalidad sea igual o superior a 4,5 | NO SE RECOGEN DATOS DESDE EL ÁREA | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 4 | **AULAS CULTURALES** | NIVEL DE CALIDAD ACTIVIDADES | Nivel medio de valoración de las Actividades Aulas | Valor medio 4,87 sobre 5 | Que el nivel de satisfacción de las actividades organizadas por Aulas sea igual o superior a 4,5 | NO SE RECOGEN DATOS DESDE EL ÁREA | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 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 | SI | **SE CUMPLE** |
| 6 | **AULAS CULTURALES** | DISPONIBILIDAD | Número de eventos realizados al cabo del año | 4 EVENTOS | Realización de 1 evento al cabo del año | 5 | **SE CUMPLE** |

## 4.8. INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE:

En el ámbito del área de "Infraestructuras, Urbanismo y Deporte", la Ciudad Autónoma de Melilla tiene aprobada **3** cartas de servicios**:**

1. Actividades Náuticas y Eventos Deportivos.
2. Parque de Ocio y Deportes "Fuerte de Rostrogordo" (FRG).
3. Pabellón de deportes de Melilla "Javier Imbroda Ortíz".

### 1. Carta de Servicios de Actividades Náuticas y Eventos Deportivos

**Fecha de aprobación**: 2 de febrero de 2012

**Fecha de publicación**: 13 de abril de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

A través del Servicio de **Actividades Náuticas y Eventos Deportivos** se pretende **fomentar y difundir** el deporte náutico y los eventos deportivos celebrados en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Los servicios que se prestan son los siguientes:

- Asesoramiento al Ciudadano.
- Registro General.
- Gestión de Certificados y Titulaciones Náuticas.
- Oficina de Deportes Náuticos: Titulaciones de Embarcaciones de Recreo.
- Proyecto Melilla Náutica: Coordinación, apoyo y organización de un programa de actividades Náuticas.
- Semana Náutica: Coordinación, apoyo y organización de Regatas y actividades Náuticas.
- Oficina de Eventos Deportivos: Coordinación, apoyo y organización de los eventos deportivos desarrollados en la Ciudad.

| Compromisos | Carta de Servicios de Actividades Náuticas y Eventos Deportivos | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 10 |
| | Total específicos | 4 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (no se han facilitado datos por el servicio) | 3 |
| | Cumplidos | 7 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 10% |

## 2. Carta de Servicios del Parque de Ocio y Deportes “Fuerte de Rostrogordo” (FRG)

**Fecha de aprobación**: 28 de octubre de 2011

**Fecha de publicación**: 25 de noviembre de 2011

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

La **misión** del **Centro de Ocio y Deporte "El Fuerte de Rostrogordo”** consiste en **promover** las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de deporte sean reales y efectivas.

Los servicios que se prestan en el Centro son los siguientes:

- Gestión administrativa de solicitudes.
- Gestión de las instalaciones deportivas y de ocio.
- Abonos para socios/no socios para alquiler de pistas de padel.
- Vestuarios en la zona de de Piscina y Pistas de Padel.
- Piscina para socios.
- Gimnasio.
- Campo de mini golf.
- Zona de entrenamiento de golf.
- Zona de cabañas para realizar acampadas y campamentos.
- Pistas polideportivas.
- Parques infantiles.
- Instalación de rocódromos.

| Compromisos | Carta de Servicios del Parque de Ocio y Deportes “Fuerte de Rostrogordo” | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 11 |
| | Total específicos | 5 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (no se han facilitado datos por el servicio) | 0 |
| | Cumplidos | 6 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 0% |

## 3. Carta de Servicios del Pabellón de deportes de Melilla "Javier Imbroda Ortíz"

**Fecha de aprobación**: 7 de mayo de 2021

**Fecha de publicación**: 18 de mayo de 2012

**Fecha de la última evaluación**: 15 de marzo de 2023

Las instalaciones deportivas del **Pabellón "Javier Imbroda Ortiz"** está dotado de infraestructuras dedicadas a la promoción del deporte y a la realización de actividades de diversa índole con los siguientes **objetivos**:

- Fomentar los valores del deporte.
- Proporcionar una oferta deportiva adaptada a las nuevas necesidades y demandas de los ciudadanos de Melilla.
- Potenciar la iniciativa ciudadana en torno al deporte de forma individual y colectiva.

La Dirección Técnica de Instalaciones Deportivas realiza la dirección y coordinación de las instalaciones deportivas de la Ciudad Autónoma de Melilla. A través de esta Dirección se gestionan los siguientes servicios:

- Información al ciudadano.
- Préstamos y alquiler a ciudadanos.
- Vestuarios.
- Gimnasio.
- Pista polideportiva.
- Sala polivalente.
- Rocódromo.

| Compromisos | Carta de Servicios de del Pabellón de deportes de Melilla "Javier Imbroda Ortíz" | |
|---|---|---|
| Indicadores | Total | 11 |
| | Total específicos | 5 |
| | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos) | 6 |
| | No evaluados (no se han facilitado datos por el servicio) | 0 |
| | Cumplidos | 6 |
| Grado de cumplimiento | (Indicadores cumplidos / total indicadores no informativos) *100 | 0% |

| CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA | LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº** | **SERVICIO** | **Factor** | **Indicador** | **Estándar/Valor 2021** | **Compromiso** | **VALOR 2022** | **DESVIACIÓN** |
| 1 | **ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E. DEPORT.** | CALIDAD DE LA SEMANA NAUTICA | Nivel medio de calidad total de la Semana Náutica | 4,36 sobre 5 | Que el Nivel medio de calidad total de la Semana Náutica será igual o superior a 3,50 sobre 5 | SIN DATOS | SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS |
| 2 | **ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E. DEPORT.** | CALIDAD DE EVENTOS DEPORTIVOS | Nivel medio de calidad total de los eventos Deportivos | 3,54 sobre 5 | Que el Nivel medio de calidad total de los Eventos Deportivos evaluados será igual o superior a 3,75 sobre 5 | 4,37 | **0,7** |
| 3 | **ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E. DEPORT.** | PROFESIONALIDAD | Formación del personal de la organización de Eventos. | Se realizaron: Cinco talleres infantiles, un curso de formación voluntariado, un curso formación primeros auxilios y eventos deportivos. | Realizar como mínimo 1 acción Formativa para personal de la organización de Eventos | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 4 | **ACTIVIDADES NÁUTICAS Y E. DEPORT.** | DISPONIBILIDAD | Nº de convocatorias anuales para obtención titulación náutica de embarcaciones de recreo. | 2 en el año 2021 | Que se realizará como mínimo una convocatoria anual para titulaciones náuticas de embarcaciones de recreo. | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 1 | **FRG** | CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO | Nivel medio de calidad del Parque de ocio “Fuerte Rostrogordo” | SIN DETERMINAR | Que el nivel de calidad del Parque de ocio “Fuerte Rostrogordo” será igual o superior a 3,5 sobre 5 | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 2 | **FRG** | CALIDAD ASEOS | Nivel medio de calidad de los aseos del Parque | SIN DETERMINAR | Que el nivel de calidad de los aseos del Parque será igual o superior a 3,75 sobre 5. | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 3 | **FRG** | CALIDAD VESTUARIOS | Nivel medio de calidad de los vestuarios del Parque | SIN DETERMINAR | Que el nivel de calidad de los vestuarios del Parque será igual o superior a 3,5 sobre 5 | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | **FRG** | DISPONIBILIDAD | Existencia de Cabañas | SIN DETERMINAR | Que se dispondrá de una zona de Cabañas para distintos tipos de actividades | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 5 | **FRG** | DISPONIBILIDAD | Existencia de Pistas deportivas | SIN DETERMINAR | Que se dispondrá de Pistas para la práctica de deportes | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |
| 1 | **PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA** | CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO | Nivel medio de calidad del Pabellón Javier Imbroda | 4,76 sobre 5 | Que el nivel medio de calidad del Pabellón será igual o superior a 3,75 sobre 5. | **4,38** | **0,688** |
| 2 | **PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA** | CALIDAD ASEOS | Nivel medio de calidad de los aseos del Pabellón | 4,29 sobre 5 | Que el nivel de calidad de los aseos del Pabellón será igual o superior a 3,75 sobre 5. | **4,54** | **0,66** |
| 3 | **PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA** | CALIDAD VIGILANCIA/ SEGURIDAD | Nivel medio de calidad de vigilancia/ seguridad del recinto | 4,71 sobre 5 | Que el nivel de calidad respecto a la vigilancia/ seguridad del recinto será igual o superior a 3,75 sobre 5. | **4,52** | **0,661** |
| 4 | **PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA** | DISPONIBILIDAD | Punto de atención al público | Conserjería del Pabellón | Que las instalaciones del Pabellón dispondrán de un punto de atención al público que se encontrará debidamente señalizado. | Conserjería Pabellón | **SE CUMPLE** |
| 5 | **PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA** | DISPONIBILIDAD | Calendario de uso de la pista polideportiva | Calendario 2021 | Que se podrá hacer uso de la pista polideportiva por particulares y entidades deportivas bajo petición y cumpliendo la normativa vigente | Calendario 2022 | **SE CUMPLE** |
| 6 | **PABELLÓN DEPORTES JAVIER IMBRODA** | DISPONIBILIDAD | Nº de eventos deportivos | 16 campeonatos | Que se podrá realizar eventos deportivos en el Pabellón de Deportes de Melilla | NO SE HAN FACILITADO DATOS | **SIN EVALUAR POR FALTA DE DATOS** |

## 5. PLANES DE ACTUALIZACIÓN O DE MEJORA

Conforme establece 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 2022 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 2022 y la desviación con respecto al compromiso adoptado. Sin embargo, se hace necesario llevar a cabo un Plan de Actualización para replantear nuevos compromisos e indicadores, dada la imposibilidad, por motivos justificados, de obtener datos en relación a los compromisos asumidos.

Asimismo, y teniendo en cuenta la inexistencia de indicadores de cumplimiento de las Cartas de servicios que se relacionan a continuación, se propone el estudio con las áreas responsables para la permanencia o supresión de las mismas:

1. Carta de Servicios de la Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla
2. Carta de Servicios de Actos de Ramadán
3. Carta de Servicios de Playas
4. Carta de Servicios de Aulas Culturales para Mayores
5. Carta de Servicios de Actividades Náuticas y Eventos Deportivos
6. Carta de Servicios del Parque de Ocio y Deportes "Fuerte de Rostrogordo"
7. Carta de Servicios de del Pabellón de deportes de Melilla "Javier Imbroda Ortíz"

## 6. 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).

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147727566261224 en https://sede.melilla.es/validacion

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 2022, elevado a la Consejería de Distrito, Juventud y Participación Ciudadana, se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido de **130 quejas y 21 sugerencias**, correspondiendo **48 Quejas y 4 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 | 7 | - | 7 |
| Biblioteca | 11 | 1 | 12 |
| Centros de Servicios Sociales | 7 | - | 7 |
| Atención al Contribuyente | 4 | - | 4 |
| Salud Publica | 3 | | 3 |
| Deportes | 1 | | 1 |
| Medio Ambiente y Sostenibilidad | 4 | 2 | 6 |
| Policía Local | 11 | 1 | 12 |
| **TOTAL** | **48** | **4** | **52** |

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.

## 7. CONCLUSIONES.

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

1. Que desde el año 2010 se han aprobado 43 Cartas de Servicios, permaneciendo todas ellas vigentes en la actualidad.
2. Que no se han facilitado indicadores de cumplimiento por parte de las áreas responsables de las Cartas de Servicios siguientes:
    1. Carta de Servicios de la Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla
    2. Carta de Servicios de Actos de Ramadán
    3. Carta de Servicios de Playas
    4. Carta de Servicios de Aulas Culturales para Mayores
    5. Carta de Servicios de Actividades Náuticas y Eventos Deportivos

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147727566261224 en *https://sede.melilla.es/validacion*

6. Carta de Servicios del Parque de Ocio y Deportes “Fuerte de Rostrogordo”
7. Carta de Servicios de del Pabellón de deportes de Melilla “Javier Imbroda Ortíz”

Asimismo, se observa a lo largo del presente informe la existencia de compromisos que no han podido llevarse a cabo por la dificultad en la obtención de indicadores.

3. Que en el Informe Anual de Quejas y Sugerencias correspondiente al año 2022 se recoge que el número total de quejas presentadas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha sido de 130 quejas y 21 sugerencias, correspondiendo 48 Quejas y 4 sugerencias presentadas a servicios que cuentan con Carta de Servicios.
4. De la revisión general realizada de los indicadores y compromisos adoptados para el año 2022 en las Cartas de Servicios 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 2022 y la desviación con respecto al compromiso.
5. Que hace necesario llevar a cabo un **Plan de Actualización y/o Mejora** para replantear nuevos compromisos e indicadores de varias Cartas de Servicios, dada la imposibilidad, por motivos justificados, de obtener datos en relación a los compromisos asumidos, así como la propuesta de **supresión** o **permanencia** de aquellas Cartas de Servicios donde no se facilitan datos por parte del servicio responsable, debiéndose acordar reuniones durante el ejercicio 2023.

| | |
|---|---|
| CRIPTOLIB_CF_Firma paso 1 | CRIPTOLIB_CF_Firma paso 2 |

| | |
|---|---|
| CRIPTOLIB_CF_Firma paso 1 | CRIPTOLIB_CF_Firma paso 2 |

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147727566261224 en *https://sede.melilla.es/validacion*

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Marqués de los Vélez, 25
952976131
952976132/33
MELILLA

**Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana**
Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147727566261224 en *https://sede.melilla.es/validacion*

La Jefa de Sección de Calidad de los Servicios
y Modernización Administrativa

Documento firmado electrónicamente
por PILAR CALDERAY RODRIGUEZ

31 de marzo de 2023
C.S.V.:14614147727566261224

P.A. El Director General de
Publicidad Institucional

Documento firmado electrónicamente
por ABDELAZIZ HAMMAD
MOHAMED

31 de marzo de 2023
C.S.V.:14614147727566261224