

**INFORME DE SEGUIMIENTO
CARTAS DE SERVICIOS
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE
MÁLAGA
2018**

Gobierno Abierto y Transparencia
Mayo 2019

1. INDICE

1.	INDICE	2
2.	INTRODUCCIÓN.....	4
3.	RESULTADOS GENERALES 2018	5
4.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.....	6
4.1	CARTA DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.....	6
4.2	CARTA DE SERVICIOS DE LA NORIA: CENTRO DE INNOVACIÓN SOCIAL	7
4.3	CARTA DE SERVICIOS DE TERCER SECTOR Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
4.4	CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PROVINCIAL DE ASISTENCIA A AYUNTAMIENTOS	10
4.5	CARTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVO	11
4.6	CARTA DE SERVICIOS DE IGUALDAD DE GÉNERO.....	12
4.7	CARTA DE SERVICIOS DE CENTRO PROVINCIAL DE TRATAMIENTO DE ADICCIONES.....	13
4.8	CARTA DE SERVICIOS DE BIENESTAR COMUNITARIO.....	13
4.9	CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE EDICIONES DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA	14
4.10	CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN	15
4.11	CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES	15
4.12	CARTA DE SERVICIOS DE JUVENTUD	16
4.13	CARTA DE SERVICIOS DE CULTURA.....	16
4.14	CARTA DE SERVICIOS DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	18
4.15	CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN	18
4.16	CARTA DE SERVICIOS DE EMPLEO	20
4.17	CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA Y SALAS DE ESTUDIO	20
4.18	CARTA DE SERVICIOS DE ARCHIVO GENERAL	21
4.19	CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS CULTURALES.....	21
4.20	CARTA DE SERVICIOS DE VÍAS Y OBRAS	22
4.21	CARTA DE SERVICIOS DE ARQUITECTURA	23
4.22	CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS ASISTENCIALES.....	23
4.23	CARTA DE SERVICIOS DE MEDIO AMBIENTE Y PROMOCIÓN DEL TERRITORIO	25
4.24	CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS EUROPEOS	26
4.25	CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL	26
4.26	CARTA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COOPERACIÓN	27
4.27	CARTA DE SERVICIOS DE GOBIERNO ABIERTO.....	27
4.28	CARTA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	28
4.29	CARTA DE SERVICIOS DE FOMENTO DEL EMPLEO AGRARIO.....	28

2. INTRODUCCIÓN

Los elementos fundamentales de una Carta de Servicios son los compromisos que se asumen en la prestación de los servicios. El seguimiento del cumplimiento de estos compromisos son la base para lograr la mejora continua de la organización.

Mediante Decreto de la Presidencia número 2442/2017 de 11 de agosto de 2017 se aprobaron las Cartas de Servicios de la Diputación Provincial de Málaga.

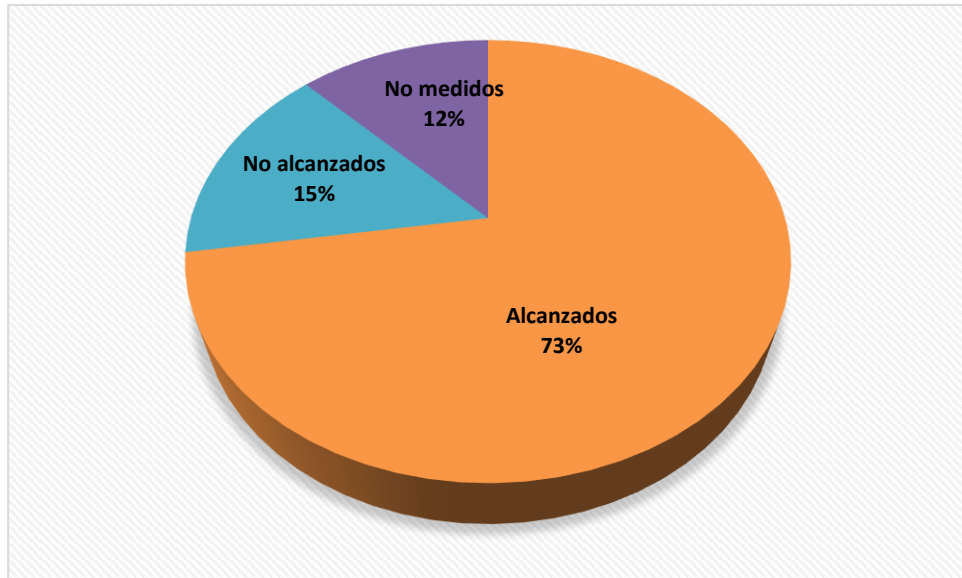
En el año 2018 se realizó la primera valoración del cumplimiento de los compromisos establecidos, obteniéndose como resultado general que el 71% de dichos compromisos eran alcanzados. No pudo verificarse el cumplimiento del 15% de los compromisos establecidos por errores en su definición o por cambios en la organización que impedían la obtención de los datos necesario. El 14% de los compromisos definidos no se alcanzaron.

El resultado del análisis de las Cartas de Servicios para el año 2017 se encuentra publicado en www.malaga.es/cartadeservicios.

El análisis y seguimiento de las Cartas de Servicios debe ser una actividad continua que permita la obtención de los datos necesarios para la mejora continua de la organización. Es por ello que se ha procedido a realizar un nuevo análisis de los compromisos establecidos en el año 2018.

3. RESULTADOS GENERALES 2018

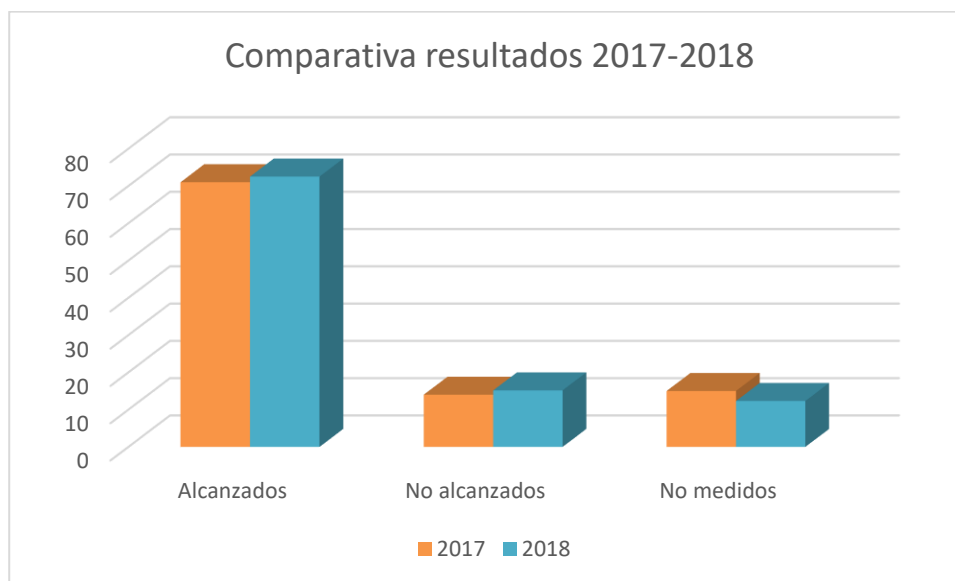
Tras el análisis de los **223 compromisos de calidad** recogidos en las distintas cartas de servicios de la Diputación, a través de la medición de sus correspondientes indicadores, se han obtenido los siguientes resultados:



El **72.5% de todos los compromisos de calidad** establecidos por las distintas unidades administrativas del organismo provincial se han alcanzado durante el año 2018. Este dato supone un incremento de 1.5 puntos respecto a los valores obtenidos en 2017.

El **15% de los compromisos** establecidos para 2018 no se han alcanzado. Este resultado supone un descenso leve respecto al año anterior

El **12% de los compromisos** de calidad no han podido medirse ya que los datos necesarios para ello no se encontraban disponibles. En este caso el resultado supone una mejora respecto al año 2017 en el que no fue posible medir el 15 % de los compromisos establecidos



4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Para llevar a cabo el seguimiento de cada una de las Cartas de Servicios desarrolladas por la Diputación Provincial se ha presentado una tabla en la que se recogen los servicios prestados, compromisos de calidad asumidos, los indicadores definidos, los resultados obtenidos y una valoración de los mismos.

4.1 Carta de Servicios de los Servicios Sociales Comunitarios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Información, valoración, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales	Tiempo máximo de espera para cita es 1 mes	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita una cita hasta que se produce	100%
Gestión De la Ayuda a Domicilio	En el 100% de las solicitudes de ayuda a domicilio el plazo máximo transcurrido desde que se aprueba solicitud hasta que se comienza a recibir la ayuda es de 1 mes	% de solicitudes de ayuda a domicilio resueltas en menos de 1 mes	100%
	El nivel de satisfacción global recogido en la encuesta de satisfacción de la empresa de servicio, supera el 90%	% de valoraciones globales del servicio realizada por la empresa prestadora del mismo en la encuesta anual supera el 90%	99%
Desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre para personas mayores	El número de participantes de las actividades se mantiene o se incrementa con respecto al año anterior.	Nº de participantes de las actividades año en curso - Nº de participantes de las actividades en el año anterior.	4245

Actuaciones de convivencia y reinserción social	Cumplimiento de al menos el 50% de los objetivos en el 70% de los planes de intervención	% de Planes de Intervención en los que ha habido un cumplimiento de al menos el 50% de los objetivos	65,98%
Acciones de cooperación social	Realización de al menos 6 acciones de cooperación social/año	Número de acciones de cooperación social realizadas en el año	6
	Al menos una acción formativa al año para el 50% del personal de intervención	% de miembros del personal de intervención que han realizado como mínimo una acción formativa a lo largo del año	70,43%
Ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios	Atención del 90% de las solicitudes de ayudas económicas presentadas en el año y que cumplan los requisitos establecidos en las bases de la convocatoria.	% de solicitudes de ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios que cumplen los requisitos establecidos en las bases de la Convocatoria.	95,62%
Ayudas de emergencia	El 100% de las solicitudes de Ayudas Económicas de Emergencia son atendidas en el plazo máximo de 1 mes.	% de solicitudes de Ayudas Económicas de Emergencia atendidas en el plazo máximo de 1 mes	39,28%
Ayudas por nacimiento o adopción en municipios menores de 20.000 habitantes	Atención del 90% de las solicitudes de Ayudas Económicas por Nacimiento o Adopción presentadas en el año y que cumplan los requisitos establecidos en las bases de la convocatoria.	% de solicitudes de Ayudas Económicas por Nacimiento o Adopción que cumplen los requisitos establecidos en las bases de la Convocatoria	84,32%
Atención a la dependencia	80% de las solicitudes de dependencia tramitadas son remitidas a la Junta de Andalucía en el plazo establecido	% de solicitudes de dependencia remitidas a la Junta de Andalucía en el plazo establecido	100%
	80% de los Proyectos Individuales de Atención (PIA) de las resoluciones que así lo requieran de los grados I y II se emiten en el plazo máximo de 3 meses.	% de informes sociales y los proyectos individuales de atención emitidos en el plazo máximo de 3 meses (grado 2 y 3).	19,28%

Se han alcanzado el 66.6% de los compromisos de calidad establecidos frente al 58% alcanzados en 2017 lo que supone una mejora de casi 9 puntos en el nivel de cumplimiento de los compromisos. Deben definirse nuevamente los compromisos que no se han alcanzado durante 2017 y 2018.

4.2 Carta de Servicios de La Noria: Centro de innovación social

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Actividades de programación propia dirigida a la infancia y juventud de la provincia de Málaga.	Introducir en la programación anual al menos un 10% de actividades nuevas al año	(Nº actividades nuevas en programación anual / Nº total actividades en programación anual) X 100	16%
	Desarrollo de actividades de interés para el público objetivo. Al menos el 70% de los asistentes se ajustan al perfil del público objeto	(Nº asistentes que cumplen perfil / Nº total asistentes a actividades programadas) X 100	94%

Apoyo a las entidades sociales (asociaciones, colectivos, fundaciones, empresas, Entidades Locales...etc.) mediante la cesión del espacio de La Noria.	Atender al menos al 50% de las solicitudes recibidas que cumplan los criterios de admisión	(Nº solicitudes atendidas en el año / Nº total solicitudes recibidas) X 100	83%
	Grado de satisfacción de la estancia igual a superior a 7 (encuesta de satisfacción)	Suma de puntuaciones recibidas sobre satisfacción de estancia en encuesta satisfacción / Nº encuestas recibidas	8,5
Apoyo a proyectos generadores de empleo a través del Convenio de Colaboración con Obra Social Fundación La Caixa	Máximo 3 quejas anuales referidas a la inadecuación del espacio.	Nº quejas sobre espacio/Año 2017	0
	Recibir al menos 3 propuestas de proyectos por cada proyecto seleccionado.	Nº proyectos seleccionados en convocatoria/ Nº total proyectos recibidos	4,27
Apoyo al desarrollo de proyectos de Responsabilidad Social Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial	Respuesta a solicitud de apoyo a proyecto de RSC y RSE en un máximo de 15 días desde fecha de solicitud	\bar{x} (Fecha de respuesta a solicitud de apoyo – Fecha de recepción de solicitud de apoyo) (resultado en nº de días)	8
	Máximo de 5 quejas anuales por inadecuación de instalaciones.	Nº quejas sobre instalaciones/Año 2017	2

Se han cumplido el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2018, al igual que ocurrió en 2017.

En aquellos casos que los resultados obtenidos son muy superiores a los compromisos establecidos podrían redefinirse los mismos, incrementando el nivel de exigencia.

4.3 Carta de Servicios de Tercer Sector y Participación ciudadana

Atención a la ciudadanía

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Atención e información sobre actuaciones desarrolladas por la Diputación	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	(Nº consultas telemáticas recibidas / Nº total de consultas recibidas)X 100	100,00%
	Menos de 5 quejas anuales sobre la información recibida	Nº de quejas sobre consultas recibidas en 1 año	1
	90% de las solicitudes de información por vía telemática se responden en el plazo máximo de 48 horas	(Nº consultas telemáticas recibidas respondidas en menos de 48 horas/Nº total de consultas telemáticas recibidas) x 100	97,51%
Información sobre actividades de ámbito provincial desarrolladas por otras entidades y organismos.	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	(Nº consultas telemáticas recibidas/ Nº total de consultas recibidas) X 100	39,40%
	Menos de 5 quejas anuales sobre la información recibida	Nº de quejas sobre consultas recibidas en 1 año	0
	90% de las solicitudes de información por vía telemática se responden en el plazo máximo de 48 horas	(Nº consultas telemáticas recibidas respondidas en menos de 48 horas/Nº total de consultas telemáticas recibidas) x 100	92,51%
Difusión de actividades de interés provincial	Incremento del 5% de suscriptores respecto al año anterior	(Nº suscriptores 31/12 año en curso-Nº suscriptores a 31/12 año anterior/Nº suscriptores 31/12 año en curso) x 100	10,19%

	Incremento del 10% de solicitudes de publicación respecto al año anterior	(Nº solicitudes publicación 31/12 año en curso-Nº solicitudes publicación a 31/12 año anterior/ Nº solicitudes publicación 31/12 año en curso) x 100	16,27%
Tramitación de firma digital y atención a quejas, reclamaciones, sugerencia e iniciativas	60% de las quejas y reclamaciones presentadas son atendidas en menos de 20 días	(Nº quejas y reclamaciones del año solucionadas en menos de 1 mes/ Nº total de quejas y reclamaciones recibidas en 1 año) x 100	93,33%

Cooperación internacional

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Actuaciones de cooperación internacional	Envío de convocatoria de subvención al 100% de las asociaciones registradas en base de datos	(Nº asociaciones a las que se envía convocatoria/ Nº de asociaciones incluida en base de datos) x 100	95,83%
	Rechazo de envíos de convocatoria por fallos en base de datos inferior al 20%	(Nº envíos de información devueltos/Nº total envíos con información de convocatoria)x100	84,72%

Gestión de espacios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Información sobre espacios de uso público de la Diputación	Responder el 90% de las solicitudes de información en el plazo máximo de 72 horas	(Nº de solicitudes de información atendidas en 72 horas o menos/Nº total de solicitudes de información) x100	100%
Gestión de auditorio Edgar Neville y zonas expositivas de la Diputación	Confirmación del uso del espacio al menos 3 meses antes de la celebración del evento	(Nº solicitudes de uso de espacios confirmadas en menos de 3 meses/Nº total solicitudes de uso de espacios recibidas) x 100	----
	Recibir como máximo 5 quejas o reclamaciones al año sobre el uso de los espacios (equipamiento, personal,..)	Nº de quejas sobre uso de espacios recibidas en 1 año	0

(*) Atendidas 100% . Confirmada la reserva para solicitudes de Diputación. No podemos reservar eventos externos antes de 3 meses

Junta Arbitral de Consumo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Atención a usuarios y consumidores mediante información, orientación y tramitación de solicitudes de arbitraje y otras reclamaciones y gestión de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	Evitar la vía judicial en el 95% de los casos	(Nº expedientes que se resuelven sin llegar a laudo/ Nº total de expedientes iniciados) x 100	62.80%

Oficina de Intermediación Hipotecaria

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Información y asesoramiento sobre temas hipotecarios y derivación para asesoramiento jurídico.	90% de derivaciones para asistencia jurídica se atienden en el plazo máximo de 1 semana	(Nº derivaciones atendidas en 1 semana o menos/Nº total de derivaciones) x 100	88,10%
	70% de consultas y solicitudes se reciben por correo electrónico	(Nº consultas y solicitudes recibidas por email/ Nº total consultas y solicitudes) x 100	83,87%

Participación ciudadana

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Coorganización de actividades junto con asociaciones	Dar respuesta a solicitud de asociaciones en el plazo máximo de 15 días	\bar{x} (Fecha respuesta a solicitante- Fecha de entrada solicitud)	36 días (*)
	Atender al menos al 70% de las solicitudes presentadas en cada convocatoria	(Nº solicitudes atendidas en convocatoria/ Nº solicitudes recibidas en convocatoria) x100	36% (**)
	Incorporación a la app de al menos 10 nuevas asociaciones al año	Nº de asociaciones incorporadas a app durante el año	100%

(*) Si bien se ha contestado verbalmente a las asociaciones en relación a sus solicitudes, la escasez de personal y la acumulación de tareas en la Delegación han provocado que la contestación formal de las solicitudes se hayan producido con cierto retraso.

(**) Al incrementarse en número de solicitudes y el costo total de los proyectos presentados en la Convocatoria 2018, y al no prever las Bases una reformulación de los mismos, se ha optado por primar la calidad de los proyectos aportados y subvencionar a aquellos que reunían una puntuación de 50 o más puntos y por ello sólo se han subvencionado un 36% de los proyectos presentados

Se han alcanzado el 65% de los compromisos propuestos para 2018. Esto supone un descenso de 10 puntos en los compromisos alcanzados. En cuanto a los compromisos de calidad no alcanzados será necesario revisar los distintos procedimientos de trabajo al objeto de alcanzarlos en el año 2019.

4.4 Carta de Servicios del Servicio Provincial de Asistencia a Ayuntamientos

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Asistencia jurídica a Entidades Locales mediante la emisión de informes y atención directa	Dar respuesta inmediata o en un plazo no superior a 5 días, a las consultas jurídicas que se formulen telefónicamente o mediante correo electrónico y que no requieran la emisión de un informe jurídico.	(Nº consultas atendidas en 5 días o menos/Nº total consultas planteadas que no requieren informe jurídico) x100	98,34%
	Atención presencial a Entidades Locales en 48 horas desde su solicitud.	(Nº solicitudes atención presencial atendidas en menos de 48 horas/Nº solicitudes de atención presencial) x100	95,16%
Asistencia jurídica a Entidades Locales mediante la intervención en procesos judiciales	Asumir la representación y defensa en juicio del 100% Entidades Locales que lo soliciten a través del Plan	(Nº de Entidades atendidas/ Nº Entidades Locales solicitantes de	100%

	Provincial de Asistencia y Cooperación	representación y defensa jurídica) x 100	
Apoyo a las funciones de Secretaría-Intervención de Entidades Locales	Realizar el nombramiento de funcionario habilitado en comisión de circunstancias para el desempeño de las funciones de Secretaría-Intervención en plazo inferior a 15 días	\bar{x} Tiempo transcurrido desde que se solicita asistencia para el desempeño de funciones de Secretaría-Intervención hasta que se produce nombramiento	8 días
Asistencia técnica económico-informática a Entidades Locales	Atención y/o derivación al servicio técnico de las consultas que se formulan en el plazo máximo de 24 horas	(Nº consultas atendidas o derivadas en menos de 24 horas/Nº consultas recibidas sobre SICALWIN) x 100	100%
Asistencia en Recursos Humanos a Entidades Locales	Establecer en el plazo máximo de 15 días desde la solicitud de asistencia el calendario de actuaciones para desarrollo de RPT	(Nº de planificaciones planteadas en menos de 15 días desde solicitud/Nº solicitudes asistencia para RPT) x 100	100%
Contribución económica con entidades supramunicipales de carácter provincial	Tramitar las propuestas para el abono de las aportaciones económicas comprometidas por la Diputación en su condición de socio o miembro de la asociación o entidad beneficiaria en un plazo máximo de 15 días, desde la presentación de la documentación completa.	(Nº propuestas de abono tramitadas en menos de 15 días/Nº propuestas para abono de aportaciones económicas) x 100	54,60%

Se han alcanzado el 57% de los compromisos establecidos lo que supone una mejora significativa respecto al año 2017 en el que solo se alcanzaron el 29% de los compromisos. Sigue existiendo un problema con la falta de personal de la Unidad Administrativa, tal y como manifiesta el responsable de la misma.

4.5 Carta de Servicios de Desarrollo Económico y Productivo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Sabor a Málaga	Desarrollo de al menos 20 acciones promocionales al año de la marca Sabor a Málaga	Nº de acciones promocionales desarrolladas en el año	90
Ayudas, subvenciones y premios a empresas y asociaciones agroalimentarias de la provincia de Málaga	Máximo de 10% de solicitudes excluidas por no cumplir criterios.	(Nº solicitudes excluidas por no cumplir criterio/Nº solicitudes presentadas) x 100	28.14% (*)
Acciones de apoyo al emprendimiento	Valoración global de acciones formativas (en encuestas de satisfacción) ≥ 7	Valoración global media en encuestas de satisfacción	---(**)
	Abono premio Spin off en plazo máximo de 3 meses desde fallo de jurado.	Fecha abono premio-Fecha fallo jurado	5 meses (***)
Fiestas de singularidad turística de la provincia de Málaga	Necesidad de subsanación de únicamente el 10% de las solicitudes presentadas anualmente	(Nº solicitudes que requieren subsanación/ Nº solicitudes presentadas) x 100	33.33% (****)

(*) No se ha calibrado bien el valor del indicador. Las bases no estaban lo suficientemente claras en la definición de las entidades y de los proyectos subvencionables por lo que un gran número de entidades que no podían ser beneficiarias han solicitado dichas subvenciones.

(**) Al no haberse realizado encuestas de satisfacción no se han podido recoger datos para el indicador, por lo que no se ha podido cumplir con el compromiso de calidad.

(***) Por diversos problemas relacionados con los requisitos para poder ser beneficiario con los ganadores del premio, se ha tenido que solicitar documentación complementaria, con lo que los plazos se han dilatado en el tiempo

(****) Por diversos problemas relacionados con los requisitos para poder ser beneficiario con los ganadores del premio, se ha tenido que solicitar documentación complementaria, con lo que los plazos se han dilatado en el tiempo

En este caso solo se han alcanzado el 20% de los compromisos de calidad establecidos al igual que en 2017. Dos de los compromisos no alcanzados se centran en la interpretación correcta por parte de la ciudadanía de los requisitos a cumplir. Es necesario por tanto, mejorar la información facilitada a la ciudadanía sobre los requisitos para acceder a los distintos trámites.

4.6 Carta de Servicios de Igualdad de Género

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Atención y apoyo a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas	Atender el 100% de las solicitudes de ayuda recibidas de personas víctimas de violencia de género	(Nº de mujeres víctimas atendidas/solicitudes recibidas) x 100	100%
		(Nº de menores víctimas atendidas/solicitudes recibidas) x 100	100%
	Llevar la asistencia a todos los puntos de información a la mujer de municipios menores de 20.000 habitantes.	PIM atendidos/total de PIM en municipios menores de 20.000 habitantes) x 100	100%
Prevención y sensibilización en violencia de género	Incrementar un 10% respecto al año anterior el número de personas receptoras de acciones de sensibilización	(Nº receptores año en curso- Nº receptores año anterior/Nº receptores año en curso)	31.78%
	Lograr que al menos el 10% de los participantes sean hombres	(Nº hombres participantes/Nº total participantes) x 100	100%
Coordinación institucional en violencia de género	Mantener el número de asistentes a las mesas de coordinación comarcales	Nº asistentes mesas comarcales última reunión año anterior- Nº asistentes mesas comarcales última reunión año en curso	10
Participación en igualdad	Incremento del 10%, respecto al año anterior, del número de solicitudes recibidas en la convocatoria de subvenciones	(Nº solicitudes año en curso- Nº solicitudes año anterior/Nº solicitudes año en curso) x 100	-15.38% (*)
Asistencia técnica a Entidades Locales para el desarrollo de Planes de Igualdad Municipal	Obtención del diagnóstico con perspectiva de género en el 20% de los municipios que tienen ratificado el compromiso de elaboración del Plan de Igualdad Municipal.	(Nº municipios con diagnóstico con perspectiva de género/ Nº municipios con compromiso para PIM) x 100	100%

	60% de los municipios que cuentan con diagnóstico con perspectiva de género desarrollan plan de igualdad	(Nº municipios con Plan de Igualdad/ Nº municipios con diagnóstico con perspectiva de género) x 100	100%
Sensibilización y formación en igualdad de género	Incremento de un 20% respecto al año anterior de los asistentes a las actividades organizadas.	(Nº asistentes año en curso- Nº asistentes año anterior / Nº asistentes actividades año en curso) x 100	55.73%

(*) Se observa el descenso en el número de solicitudes debido a la dificultad del procedimiento de justificación de las subvenciones para las entidades

Se han alcanzado el 90% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2018. Este dato supone un incremento del 10% respecto al año anterior.

4.7 Carta de Servicios de Centro Provincial de Tratamiento de Adicciones

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Servicio de información, orientación y asesoramiento en adicciones	Atender el 100% de las solicitudes de cita en el plazo máximo de 3 semanas	(Nº solicitudes de cita atendidas en menos de 2 semanas/ Nº solicitudes de cita recibidas en el año) x 100	100%
Programa asistencial en materia de adicciones	Mantener un mínimo anual de 1000 pacientes en activo	Nº pacientes activos durante el año.	3780
	Abandono en acogida inferior al 30%	(Nº usuarios que no van a segunda cita/Nº citas acogida realizadas) x 100	2.1%
Actuaciones para la prevención de adicciones	Dar respuesta a 100% de solicitudes en el plazo máximo de 1 mes	(Nº solicitudes de acciones preventivas atendidas en menos de 1 mes/Nº anual solicitudes de acciones preventivas) x 100	100%
Formación, docencia e investigación en adicciones	Atender al 90% de solicitudes de MIR, PIR y alumnos de pregrado.	(Nº solicitudes MIR, PIR, EIR,.....atendidas/Nº solicitudes MIR, PIR, EIR, alumnos pregrado) x 100	100%
	Participar en al menos una acción investigadora al año	Nº participaciones anuales en acciones de investigación	3

Al igual que en el año 2017, se han alcanzado el 100% de los compromisos establecidos. En algunos de los compromisos el resultado es muy superior al límite establecido por lo que sería recomendable incrementar el nivel de exigencia de los mismos.

4.8 Carta de Servicios de Bienestar Comunitario

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Asesoramiento a Entidades Locales en planes de seguridad: Planes de Emergencia Municipal,	Atender al menos al 80% de las solicitudes recibidas para la realización de Planes de Emergencia	(Nº solicitudes atendidas para Planes de Emergencia/Nº	100%

Planes de Autoprotección y Planes de Emergencia por Incendios Forestales		solicitudes recibidas para Planes de Emergencia) x 100	
Dotación de medios y asesoramiento municipal en materia de seguridad	Atender al menos el 90% de las solicitudes recibidas en el año	(Nº solicitudes atendidas para asesoramiento y dotación de medios/Nº solicitudes recibidas para asesoramiento y dotación medios) x 100	100%
Formación en materia de seguridad ciudadana a miembros de policía local, bomberos, protección civil y otros colectivos	Valoración global del curso en encuestas de satisfacción 7 o más de 7	Media aritmética de resultados de la valoración global en encuestas de satisfacción ≥ 7	8.4

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2018. No hay cambio en los resultados respecto al año 2017.

4.9 Carta de Servicios del Centro de Ediciones de la Diputación de Málaga

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Edición y distribución de obras previa aprobación del Consejo Asesor de Publicaciones	Recibir como máximo 3 quejas anuales sobre el material editado	Nº de quejas anuales	0
	Tiempo máximo de 12 meses, desde que el Consejo aprueba la edición de material hasta que este se edita.	\bar{x} (Fecha edición material-Fecha aprobación Consejo)	7 meses
Venta de publicaciones editadas por la Diputación y actualización del Catálogo de Publicaciones	Atender pedidos de material en un tiempo máximo de 1 semana	\bar{x} (Fecha servicio pedido-Fecha solicitud pedido)	3 días
Colaboración con Entidades Locales y otras Instituciones mediante la donación o intercambio de fondos	Solicitudes de material se responden en un máximo de 15 días	\bar{x} (Fecha solicitud material-Fecha servicio material)	7 días
Cooperación con Entidades Locales para la impresión de materiales: carteles, folletos, catálogos, mapas	Tiempo máximo de impresión, 15 días hábiles	\bar{x} (Fecha solicitud impresión-Fecha material impreso)	15
Colaboración con diferentes ONG, instituciones y asociaciones culturales y sociales de la provincia, sin ánimo de lucro, en la impresión de material de pequeño formato	Colaboración con al menos 20 entidades al año	Nº entidades con la que se ha colaborado durante el año	83
Gestión del Boletín Oficial de la Provincia de Málaga	Publicaciones urgentes en 5 o menos días hábiles	\bar{x} (Fecha solicitud publicación urgente en BOP -Fecha publicación en BOP)	3
	Corrección de máximo 5 errores anuales	Nº correcciones errores al año	6

En el año 2018 se han alcanzado el 87.5% de los compromisos de calidad establecidos, lo que supone un incremento de 12 puntos respecto al año 2017.

4.10 Carta de Servicios de Educación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Teatro educativo, conciertos didácticos y exposiciones	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%	(Nº actividades canceladas por falta solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100	0%
Organización de actividades formativas, no incluidas en la formación reglada, dirigidas a escolares y AMPAS de municipios menores de 20.000 habitantes, como visitas a museos de la provincia y organización de exposiciones	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%	(Nº actividades canceladas por falta solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100	0%
Actuaciones de colaboración en materia educativa con la Universidad de Málaga	El número de convenios firmados se mantenga o incremente respecto al año anterior	Nº convenios firmados año en curso-Nº convenios firmados año anterior	1(*)

(*) Se ha firmado un nuevo convenio específico con la UMA.

Se cumplen el 100% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2018. Este resultado supone un incremento de 33 puntos respecto al año 2017.

4.11 Carta de Servicios de Deportes

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Organización de Circuitos Deportivos Provinciales	No recibir más de 10 quejas anuales sobre fallos de la organización	Nº de quejas anuales por fallos en la organización	2
Actividades deportivas para adultos y mayores	Valoración del 80% de los asistentes de la actividad como "satisfecho" o más que satisfecho	(Nº encuestas con valoración ≥ "satisfecho" /Nº total encuestas satisfacción cumplimentadas) x100	100%
	Mantener cada anualidad al menos el 90% de los Ayuntamientos participantes	(Nº Ayuntamientos participantes año en curso- Nº Ayuntamientos participantes año anterior/ Nº Ayuntamientos participantes año anterior) x100	100%
Organización de Escuelas Deportivas Municipales	Organizar al menos 1 evento anual extraordinario por cada modalidad deportiva	Nº modalidades deportivas con 1 evento extraordinario al año	100%
	Mantener al menos el 90% de Ayuntamientos participantes en las distintas ligas educativas	(Nº Aytos participantes año en curso- Nº Aytos participantes año anterior/c) x 100	100%

Campaña de natación de verano	Incremento del número de participantes en municipios ≥ 2	\bar{x} (Nº inscritos año en curso en cada municipio-Nº inscritos año anterior en cada municipio)	2
Patrocinios deportivos	Colaborar al año con al menos 10 deportistas malagueños, cubles, federaciones,...	Nº colaboraciones deportivas en la anualidad	72

Se alcanzan el 100% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2017. Este resultado supone un incremento de 14 puntos respecto al año 2017.

4.12 Carta de Servicios de Juventud

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Organización de actividades formativas para población juvenil	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%	(Nº actividades canceladas por falta solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100	0%
Apoyo a jóvenes creadores de la provincia y actividades dirigidas a la búsqueda de empleo	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%	(Nº actividades canceladas por falta solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100	0%
Plan de Ocio Alternativo	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%	(Nº actividades canceladas por falta solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100	0%

Al igual que en el año 2017, se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos para 2018. Dado que los compromisos se superan con un amplio margen se recomienda incrementar el nivel de exigencia de los mismos para próximas revisiones de la carta.

4.13 Carta de Servicios de Cultura

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Culturama en gira	Ofrecer una programación de interés para la ciudadanía, incrementándose el número de solicitudes del carnet culturama en al menos 200 nuevas solicitudes anuales	Nº de nuevas solicitudes carnet culturama durante el año	326
	Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año	0
	Incremento respecto al año anterior de al menos un 5% de "me gusta" en redes sociales	(Nº "me gusta" año en curso-Nº "me gusta" año anterior/Nº "me gusta" año anterior) x 100	--- (*)
Actividades culturales en Centros Culturales de la Diputación de Málaga	Ofrecer una programación de interés para la ciudadanía, incrementándose el número de solicitudes del carnet culturama en	Nº de nuevas solicitudes carnet culturama durante el año	326

	al menos 200 nuevas solicitudes anuales		
	Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año	5(**)
	Incremento de al menos 30 personas al año en redes sociales de culturama	(Nº "me gusta" año en curso-Nº "me gusta" año anterior/Nº "me gusta" año anterior) x 100	---(*)
Centro de Estudios del folclore malagueño en Benagalbón	Organización de al menos 20 actividades anuales propias	Nº actividades propias realizadas durante el año	13
Escuelas de Verdiales	Mantener o incrementar el número de asistentes a las escuelas municipales de verdiales	Nº asistentes a escuelas municipales de verdiales año en curso-Nº asistentes escuelas municipales año anterior	---(***)
Apoyo a orquestas provinciales: Joven Orquesta Provincial de Málaga y a Orquesta Sinfónica Provincial de Málaga	Ofrecer una programación de interés para la ciudadanía, incrementándose el número de solicitudes del carnet culturama en al menos 200 nuevas solicitudes anuales	Nº de nuevas solicitudes carnet culturama durante el año	326
	Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año	0
	Incremento respecto al año anterior de al menos un 5% de "me gusta" en redes sociales	(Nº "me gusta" año en curso-Nº "me gusta" año anterior/Nº "me gusta" año anterior) x 100	---(*)
Ayudas al fomento de la enseñanza musical y a la creación de bandas de música municipales	Mantener o incrementar el número de bandas de música subvencionadas	Nº bandas de música subvencionadas año en curso-Nº banda de música año anterior	-1 (****)
Escuela Taurina Provincial	Participación de los/as alumnos/as de la Escuela en al menos 8 festejos al año	\bar{x} Nº festejos anuales en los que participan alumnos/as	10
	Participación de los/as alumnos/as de la Escuela en al menos 6 tentaderos al año	\bar{x} Nº tentaderos anuales en los que participan alumnos/as	14
Museo taurino Antonio Ordoñez y visitas a la Plaza de la Malagueta	Alcanzar al menos los 15.000 visitantes/año	Nº visitantes/año	6000 (*****)
Actividades divulgativas sobre la Fiesta de los Toros	Organización de al menos 4 actividades/año	Nº actividades/año	4
Museo de Arte de la Diputación	Al menos 20.000 visitantes/año	Nº visitantes/año	30370

(*) No se contabiliza.

(**) La mayoría son porque se agotan las entradas en el mismo día y una por el aire acondicionado.

(***) En 2018 las escuelas de verdiales se gestionan a través de los ayuntamientos de la provincia a través del Plan de Asistencia y Cooperación

(****) Este apartado se gestiona a través del Plan de Asistencia y Cooperación. No es posible conocer con exactitud. En 2018 se subvencionaron 6 profesores de bandas de música, según consta en el programa 2.26.CU.03/C

(*****) Este dato corresponde únicamente a los cinco primeros meses del año.

Se han alcanzado el 64.7% de los compromisos de calidad propuestos. Este dato supone un descenso de 18 puntos en el nivel de cumplimiento respecto al año 2017.

4.14 Carta de Servicios de Nuevas Tecnologías

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Configuración y mantenimiento de las infraestructuras de la red provincial, interconectándola con redes nacionales y dotándola de la seguridad necesaria	Máximo 10 cortes de servicios anuales que afecten al 80% de los municipios	Nº de cortes de servicios anuales que afectan al 80% de municipios	5
	Resolución del 80% de las incidencias en el servicio en 48 horas	(Nº incidencias resueltas antes de 48 horas/Nº incidencias por corte se servicios) x 100	82%
Configuración y mantenimiento de infraestructuras de servicios para Entidades Locales: acceso a internet, correo corporativo, bases de datos, antivirus, gestores documentales, mantenimiento de servidores, virtualización de aplicaciones, servicios cloud	Máximo de 10 incidencias anuales por cortes de servicios superiores a 5 horas	Nº de cortes de servicios anuales de duración \geq 5 horas	3
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 24 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2
Plan de contingencia para la recuperación de información en caso de desastre	Recuperación de datos en el 90% de los casos en plazo máximo de 48 horas	(Nº incidencias con recuperación datos en menos 48 horas/Nº incidencias con necesidad recuperación datos) x 100	100%
Dotación de equipos informáticos a Entidades Locales	Atención de al menos el 80% de las solicitudes recibidas en el año	(Nº solicitudes atendidas en el año/Nº solicitudes recibidas en el año) x 100	100%
Alojamiento, asistencia técnica y mejoras en portales web municipales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio \leq 10	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	6
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 24 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	1
Servicio de acceso a internet social en espacios públicos municipales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio \leq 25	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	9
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 48 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2018, lo que supone un incremento de 20 puntos respecto al año 2017.

4.15 Carta de Servicios de Formación

En esta Carta se incluyen tanto los servicios prestados por la Unidad de Formación como los del Instituto Superior de Estudios Locales (ISEL).

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Formación del personal de Entidades Locales	Mantener en cero el número de quejas o reclamaciones respecto del incumplimiento de horarios.	Nº anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	---
	Mantener por encima de 7 la valoración de los/as usuarios/as respecto del cumplimiento de horarios. (Valoración de 0 a 10)	Media anual de la valoración de la cuestión sobre cumplimiento de horarios	---
	Conseguir que el número de acciones formativas nuevas o rediseñadas, aumente anualmente un 10%.	Porcentaje de acciones formativas nuevas o rediseñadas, respecto del año anterior.	---
	Conseguir que el porcentaje de solicitudes aumente en un 10% respecto al año anterior.	Porcentaje de incremento de solicitudes respecto del año anterior.	---
	Mantener por encima de 7 la valoración global de los/as usuarios/as respecto de la calidad de las acciones formativas. (Valoración de 0 a 10)	Media anual de la valoración global de las encuestas.	---
	Mantener por encima de 7 la valoración global de los/as usuarios/as respecto del impacto de las acciones formativas en el puesto de trabajo. (Valoración de 0 a 10)	Media anual de la valoración de la encuesta de Impacto de la Formación.	---
	Formación en materia de Gestión Local	Mantener en cero el número de quejas o reclamaciones respecto del incumplimiento de horarios.	Nº anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.
Mantener por encima de 7 la valoración de los/as usuarios/as respecto del cumplimiento de horarios. (Valoración de 0 a 10)		Media anual de la valoración de la cuestión sobre cumplimiento de horarios	---
Conseguir que el número de acciones formativas nuevas o rediseñadas, aumente anualmente un 10%.		Porcentaje de acciones formativas nuevas o rediseñadas, respecto del año anterior.	---
Conseguir que el porcentaje de solicitudes aumente en un 10% respecto al año anterior.		Porcentaje de incremento de solicitudes respecto del año anterior.	----
Mantener por encima de 7 la valoración global de los/as usuarios/as respecto de la calidad de las acciones formativas. (Valoración de 0 a 10)		Media anual de la valoración global de las encuestas.	---
Mantener por encima de 7 la valoración global de los/as usuarios/as respecto del impacto de las acciones formativas en el puesto de trabajo. (Valoración de 0 a 10)		Media anual de la valoración de la encuesta de Impacto de la Formación.	---

No se han podido medir en el año 2018 el cumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta de servicios

4.16 Carta de Servicios de Empleo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Fomento de la empleabilidad de personas de la provincia	Mantener o superar el número de personas que han recibido asesoramiento, orientación formación o capacitación por encima de 100	Nº personas asesoradas, formadas o capacitadas	634
	Mantener o superar la media en 3 actuaciones por usuario/a	Nº actuaciones / Nº usuarios/as	2.16
	Mantener por encima del 10 % el número de personas que encuentran trabajo tras las actuaciones realizadas	Nº personas que han encontrado trabajo / Nº personas asesoradas X 100	24,29%
Apoyo al emprendimiento de personas de la provincia	Mantener por encima de 400 el número de solicitudes de subvenciones de apoyo al emprendimiento	Nº de solicitudes de subvención	297
	Alcanzar o superar el 20% de concesión de ayudas respecto de las solicitudes recibidas	Nº ayudas concedidas / Nº ayudas solicitadas X 100	61,9%
	Mantener o superar un número de 5 especialidades formativas en materia de emprendimiento	Nº de especialidades formativas	6
	Mantener por encima de 50 el número de empresarios/as que realicen formación	Nº empresarios/as formados	252
	Mantener por encima de 500 el número de atenciones telefónicas	Nº atenciones telefónicas	898
	Mantener por encima de 300 el número de atenciones directas/en persona	Nº atenciones directas (en persona)	311

Se han alcanzado el 77.7% de los compromisos de calidad propuestos para 2018 lo que supone un incremento de 21 puntos respecto a 2017.

4.17 Carta de Servicios Biblioteca y Salas de Estudio

En esta Carta se han incluido los servicios prestados por todas las bibliotecas y salas de estudio gestionadas por la Diputación Provincial de Málaga, dícese:

- Biblioteca Generación del 27.
- Biblioteca Servicio de Igualdad.
- Biblioteca Provincial Cánovas del Castillo.
- Sala de estudio La Térmica

El valor obtenido para los distintos indicadores son un promedio de los valores de referencia de cada una de las bibliotecas y salas participantes que prestan el servicio.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Consulta en sala y/o préstamo de libros, revistas y material audiovisual	Aumentar o actualizar un número de volúmenes en al menos un 1% anual	Nº de nuevos volúmenes / Nº de Volúmenes X 100	1.77%
	Aumentar el número de nuevos usuarios en al menos un 5% anual	Nº de nuevos usuarios / Usuarios año anterior X 100	12.47%
Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica	Tiempo medio de respuesta por debajo de 24 horas para el 95 % de las solicitudes. (media anual)	(1- Respuestas en más de 24 horas / respuestas anuales) X 100.	94%
Fomento de la lectura por medio de programas específicos	Mantener un nivel de satisfacción por encima de 7 sobre 10. (media anual)	Promedio de la satisfacción	----(*)
Servicio de sala de estudio	Mantener el número de quejas (ruido, horarios, etc.) por debajo de 5 al año	Nº anual de quejas	1.5

El nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad propuestos para 2018 ha sido del 60%. Se mantiene el mismo resultado que en 2017.

4.18 Carta de Servicios de Archivo General

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Consulta y difusión de los fondos documentales de la Diputación	Mantener por encima de 5% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria.	(Solicitudes resueltas satisf.) / (solicitudes recibidas) X 100	79%
	Aumentar el número de accesos web en búsqueda de información en un 10% anual	(Accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	-15% (*)
	Aumentar el número de seguidores en redes sociales en un 5% anual	(Seguidores año actual - seguidores año anterior) / (seguidores año anterior) X 100	12%
Asistencia técnica y asesoramiento para la búsqueda de información.	Mantener por encima de 60% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria.	(Solicitudes resueltas satisf.) / (solicitudes recibidas) X 100	100%
Asistencia técnica para la correcta gestión de los archivos.	Mantener por encima de 80% el cumplimiento de plazos en la entrega de informes de adecuación de archivos municipales.	(Solicitudes respondidas en plazo) / (solicitudes respondidas) X 100	100%

(*) Por haber tenido paralizadas las publicaciones debido a la falta de recursos humanos en el Servicio.

Se alcanzan el 80% de los compromisos de calidad planteados para 2018.

4.19 Carta de Servicios de Centros Culturales

Se han incluido en esta Carta de Servicios los siguientes Centros Culturales Gestionados por la Diputación de Málaga:

- Centro Cultural María Victoria Atencia.

- Centro Generación del 27.
- La Térmica

Los valores mostrados de los indicadores son promedios de los valores de referencias obtenidos en cada uno de los centros que prestan un determinado servicio.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Difusión de la cultura	Conseguir completar el aforo en las distintas actividades el 60% de las veces como medida de la calidad de los contenidos.	Nº aforos completos / nº actividades X 100	82% (*)
	Mantener el número de usuarios registrados en redes sociales por encima de 50.000 seguidores.	Nº de usuarios/as registrados/as	113.503
	Aumentar en un 40% anual el número de visitas a la web.	(accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	-5.54% (**)
Difusión de la creación literaria.	Mantener o aumentar el número de felicitaciones y agradecimientos por encima del 95% respecto del número de comentarios que se reciban.	Nº de felicitaciones / Nº de comentarios X 100	<95% (***)
	Mantener o aumentar un número de 3000 usuarios registrados	Nº de usuarios/as registrados/as	13.285 (****)
	Aumentar en un 10% anual el número de visitas a la web.	(accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	---
Apoyo a la industria cultural	Mantener un nivel de satisfacción global de 7 sobre 10 en la ejecución de las distintas acciones de apoyo a la industria cultural. (medición anual)	Promedio satisfacción sobre 10	8.5(*****)

(*) Este dato corresponde únicamente al Centro María Victoria Atencia.

(**) Este resultado es el promedio de los datos aportados por el Centro Generación del 27 y la Térmica.

(***) Este dato es el promedio entre los datos aportados por el Centro Generación del 27 y el Centro M^a Victoria Atencia.

(****) Este dato es el promedio entre los datos aportados por el Centro Generación del 27 y el Centro M^a Victoria Atencia.

(*****) Resultado aportado únicamente por el Centro M^a Victoria Atencia.

Se ha alcanzado el 57% de los compromisos de calidad propuestos para 2018. Este dato supone un incremento de 28 puntos respecto al año 2017.

4.20 Carta de Servicios de Vías y Obras

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Atención 24H de gestión de incidencias en carretera	Tiempo medio (media anual) entre llamada e inicio de actuaciones de nivel 1, menor que 24 horas.	SUMA (Hora inicio - Hora llamada) / Nº de actuaciones nivel 1	1.8

Uso y defensa de la Red Provincial de Carreteras	Tiempo medio (media anual) de resolución de expedientes de Responsabilidad Patrimonial, menor de 6 meses.	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de expedientes RP	9.3 (**)
	Tiempo medio (media anual) de concesión de licencias, menor de 2 meses.	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de licencias	1.6
Redacción de proyectos de infraestructura civil	Porcentaje de proyectos entregados sin retraso, mayor del 90%	TOTAL proyectos sin retraso / Nº de proyectos x 100	78% (***)
Asesoramiento sobre infraestructura civil	Mantener el número anual de quejas al respecto de este servicio en cero.	Nº anual de quejas	3
Dirección de obras de infraestructura civil.	Mantener o mejorar el porcentaje de obras municipales contratadas por los Ayuntamientos dirigidas* sin modificación del presupuesto inicial, en 90%. * Obras proyectadas por Vía y Obras.	Nº obras dirigidas* sin modificación de presupuesto / Nº de obras x 100 * Obras proyectadas por Vía y Obras y contratadas por el Ayto.	96%

(*) Todas las actuaciones se gestionan como actuaciones de nivel 1.

(**) El objetivo de 6 meses es irreal porque el procedimiento va sufriendo numerosas interrupciones, que van suspendiendo el plazo legal. Un indicador realista sería 10 meses.

(***) La realidad de los tiempos de redacción de acuerdo con el número, programación y medios disponibles, y las propias modificaciones de los ayuntamientos, y las ampliaciones dadas a los ayuntamientos han hecho que el compromiso efectivo se haya fijado en los proyectos encargados y redactados en 2018 (debiera revisarse el valor de referencia en torno al 75%, vista la realidad)

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2018, manteniéndose el resultado respecto a 2017.

4.21 Carta de Servicios de Arquitectura

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Asistencia técnica en proyectos y obras de Arquitectura	Mantener o reducir el plazo medio anual de redacción de proyectos en 60 días (desde la comunicación de inicio).	SUMA (Fecha fin-inicio) / Nº proyectos arquitectura	87.7
Asistencia técnica en proyectos y obras de Urbanización	Mantener o superar el porcentaje anual de proyectos que se ajustan al presupuesto por encima de un 80 %	Nº proyectos en plazo / Nº proyectos urbanización X 100	87.7

En el año 2018 solo se han podido valorar 2 de los compromisos establecidos. Se alcanza el 50% de los compromisos de calidad medidos.

4.22 Carta de Servicios de Centros Asistenciales

En esta Carta se incluyen servicios prestados por los siguientes Centros Asistenciales de la Diputación de Málaga:

- Residencia San Carlos (Archidona).
- Residencia La Vega (Antequera).
- Centro Virgen de la Esperanza.
- Centro Guadalmedina.
- Unidad de estancia diurna personas mayores.

Los valores mostrados de los indicadores son promedios de los valores de referencias obtenidos en cada uno de los centros que prestan un determinado servicio.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Servicio de asistencia a mayores.	Mantener en cero el número anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	Nº de quejas al año por incumplimiento de horarios.	0
	Mantener por debajo de cinco el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado.	Nº de quejas al año relativas al servicio prestado.	0
	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%
	Mantener o superar la ratio de especialistas por usuario/a según normativa (orden de 01 de julio de 1997 por la que se regula la acreditación de los Centros de Atención especializada a las personas mayores y personas con discapacidad, publicada en el BOJA 81 de 15/07/1997)	(Nº de especialistas) / (Nº de Usuarios/as)	1.1
	Mantener por encima de 7 sobre 10 la satisfacción global en la realización de talleres ocupacionales.	Media anual de la satisfacción global en talleres ocupacionales.	8
Servicio de asistencia a personas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, así como a su entorno familiar.	Mantener en cero el número anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	Nº de quejas al año por incumplimiento de horarios.	0
	Mantener por debajo de cinco el número anual de quejas o reclamaciones respecto del servicio prestado.	Nº de quejas al año relativas al servicio prestado.	0
	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%
	Mantener o superar la ratio de especialistas por usuario/a según normativa (orden de 01 de julio de 1997 por la que se regula la acreditación de los Centros de Atención especializada a las	(Nº de especialistas) / (Nº de Usuarios/as)	0.195

	personas mayores y personas con discapacidad, publicada en el BOJA 81 de 15/07/1997)		
--	--	--	--

En el año 2018 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

4.23 Carta de Servicios de Medio Ambiente y Promoción del Territorio

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Promoción de establecimientos y servicios destacados de la provincia	Mantener por encima de 100 el número de pasaportes de fiestas singulares completados al año.	Nº Anual de pasaportes completados	---
	Superar las 50 visitas mensuales a las páginas de promoción de establecimientos singulares.	Nº anual de visitas a las páginas de establecimientos / nº meses	---
	Mantener por encima de 75 el número anual de establecimientos singulares inscritos.	Nº de establecimientos inscritos	---
Equipamiento y promoción de senderos de la provincia	Realizar inversiones anuales o mantenimiento de senderos en el 90% de los municipios de la provincia.	(Nº de municipios con inversión o mantenimiento / Nº de municipios atendidos) X 100	94%
	Mantener o aumentar el número anual de senderos homologados.	Nº de senderos homologados / Nº senderos homologados año anterior	1.62
	Superar las 2500 visitas mensuales a las páginas de promoción de senderos.	Nº anual de visitas a las páginas de senderos / Nº meses	42.415,00
Prevención Ambiental	Mantener el promedio anual del plazo medio de entrega inferior a 1 mes natural.	SUMA (Fecha de salida-entrada) / Nº expedientes de Prevención	22 días
	Mantener el número anual de documentos tramitados en materia de prevención ambiental por encima de 100	Nº expedientes resueltos	112
Sanidad y Calidad Ambiental	Mantener el Nº anual de Ayuntamientos que solicitan algún programa de sanidad o calidad ambiental mediante el PPAC, por encima de 90.	Nº anual de Aytos que solicitan programas por PPAC	122 (*)
Sensibilización y concienciación ambiental	Mantener el nivel medio de satisfacción por encima de 7,5 según las encuestas de satisfacción.	MEDIA anual satisfacción	8.5
Redacción de proyectos, dirección de obras, valoraciones rústicas y memorias ambientales	Mantener el porcentaje de proyectos entregados sin retraso por encima del 90 %	Nº proyectos sin retraso / Nº de proyectos x 100	---- (**)
	Mantener o mejorar el porcentaje de obras dirigidas* sin aumento del presupuesto inicial en 90%. * Obras proyectadas por Medio Ambiente y Promoción del Territorio.	Nº obras sin aumento de presupuesto / Nº de obras X 100 * Obras proyectadas por Medio Ambiente y Promoción del Territorio.	----(***)

(*) Algunos ayuntamientos solicitan varios programas

(**) No se han realizado proyectos.

(***) No se han realizado obras.

Se han alcanzado el 58.6% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2018, lo que supone un descenso de 32 puntos en el nivel de cumplimiento respecto al año 2017.

4.24 Carta de Servicios de Recursos Europeos

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Centro de Información Europe Direct (EDIC)	Mantener el tiempo medio de respuesta por debajo de 7 días. (Anual)	Promedio anual de tiempo de respuesta.	1 día
	Aumentar el número de usuarios/as de las distintas publicaciones en un 5% anual.	$(N^{\circ} \text{ usuarios/as fin del año} - N^{\circ} \text{ usuarios/as inicio del año}) / (N^{\circ} \text{ usuarios/as inicio del año}) \times 100$	-44.66%(*)
Asesoramiento y acompañamiento en cuanto a la tramitación y gestión de proyectos europeos.	Mantener la satisfacción media con el servicio de información en 7. (Anual)	Promedio de la valoración anual de encuestas a usuarios/as atendidos.	9.16
	Aumentar el número de usuarios/as de las distintas publicaciones en un 5% anual.	$(N^{\circ} \text{ usuarios/as fin del año} - N^{\circ} \text{ usuarios/as inicio del año}) / (N^{\circ} \text{ usuarios/as inicio del año}) \times 100$	17.14%

(*En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se solicitó a los usuarios la confirmación en la suscripción del boletín, de los cuáles un número elevado de ellos no respondió.

Se han alcanzado el 75% de los compromisos de calidad planteados para el año 2018. Se mantiene el resultado respecto a 2017.

4.25 Carta de Servicios de Información Territorial

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Producir, mantener actualizada y proporcionar información cartográfica y datos georreferenciados de infraestructuras y equipamientos de la provincia.	Responder a las peticiones de información en un plazo de 15 días	SUMA (Fecha petición- Fecha entrega)/Nº de peticiones X 100	8.64
	Aumentar el número de usuarios de IDEMAP en un 2%	$(\text{usuarios año actual} - \text{usuarios año anterior}) / (\text{usuarios año anterior}) \times 100$	4,64%
	Aumentar en un 2% anual el número de accesos a IDEMAP.	$(\text{accesos año actual} - \text{accesos año anterior}) / (\text{accesos año anterior}) \times 100$	13.13%
Desarrollo de herramientas de consulta de información cartográfica y geográfica.	Entrega de herramientas en un plazo medio de 60 días naturales (medición anual)	SUMA (fecha entrega - fecha inicio) /nº de herramientas anual	60
Elaboración de informes técnicos sobre ortofotos.	Responder a las consultas y peticiones en un plazo medio de 15 días naturales (medición anual)	SUMA (fecha entrega - fecha inicio) /Nº anual de informes	1
Levantamientos topográficos.	Entrega de levantamientos topográficos en un plazo medio de 30 días naturales (medición anual)	SUMA (fecha entrega - fecha inicio) / Nº anual de levantamientos	20

Al igual que en el año 2017, se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

4.26 Carta de Servicios de Asistencia y Cooperación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Coordinar y asesorar a las Entidades Locales durante la elaboración y desarrollo del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación a Entidades Locales.	Aprobar el Plan de Asistencia y Cooperación antes del 30 de marzo de la anualidad.	Fecha aprobación Plan de Asistencia y Cooperación.	29/01/2019
	Adecuar el catálogo de programas a las necesidades de las EELL, de forma continua, para que al menos el 80% de dichos programas sea solicitado por las EELL.	Porcentaje de programas solicitados sobre el total del catálogo.	85.40%
	Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción de las EELL respecto de la respuesta a la solicitud de nuevos programas.	Satisfacción respecto de la respuesta a la solicitud de nuevos programas.	9.02
	Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción de las EELL respecto del uso de la aplicación de solicitud de programas.	Satisfacción respecto del uso de la aplicación de solicitud de programas.	8,98
	Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción global.	Satisfacción global.	9,42

Sal igual que en el año 2017, se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos.

4.27 Carta de Servicios de Gobierno Abierto

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Publicación activa de información	90% de información publicada se encuentra actualizada (Según plazos de actualización recogidos en Manual de Transparencia de la Diputación)	(Nº de puntos de información actualizados/Nº de puntos de información totales) x100	82.11%
Gestión de las solicitudes de acceso a información pública	Respuesta a las solicitudes de acceso a la información en el plazo máximo de 2 días hábiles.	\bar{x} (Fecha respuesta solicitud- Fecha entrada solicitud)	1,01 días hábiles
Asistencia a los ayuntamientos en materia de Transparencia Pública	Al menos 3 informes anuales de seguimiento por ayuntamiento	\bar{x} nº informes seguimientos por ayuntamientos.	3
Asistencia a ayuntamientos en el desarrollo de Cartas de Servicios	Nº de quejas y reclamaciones recibidas por incumplimiento de compromisos ≤ 5	Nº quejas y reclamaciones por incumplimiento compromisos	0
Gestión de las Cartas de Servicios de la Diputación de Málaga	Nº medio de quejas y reclamaciones recibidas por incumplimiento de compromisos ≤ 5	\bar{x} nº quejas y reclamaciones por incumplimiento compromisos	0
Asistencia a municipios en materia de Responsabilidad Social Corporativa	Tiempo máximo de elaboración de la propuesta de Plan de 3 meses, desde inicio de los trabajos	\bar{x} (Fecha inicio trabajos- Fecha envío propuesta del Plan).	4 (*)

(*) El indicador no se cumple debido a la indisponibilidad de algunos ayuntamientos para darnos fechas para poder llevar a cabo las actuaciones planificadas.

Se han alcanzado el 66.7% de los compromisos de calidad propuestos para 2018. Se mantiene el resultado respecto a 2017.

4.28 Carta de Servicios de Administración Electrónica

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Asistencia técnica informática general a Entidades Locales	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 48 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	33.42
Servicios de administración electrónica a Entidades Locales: software, asistencia técnica y gestiones generales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio \leq 25	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	2
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias \leq 24 horas	\bar{x} (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	<24 horas

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos en 2018. En 2017 no pudo medirse el cumplimiento de los compromisos

4.29 Carta de Servicios de Fomento del Empleo Agrario

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2018
Plan de Fomento del Empleo Agrario	Tiempo transcurrido desde que se inicia expediente de PFEA hasta que se abona el importe inferior a 10 meses	\bar{x} (Fecha de abono importe-Fecha inicio expediente)	--- (*)

(*) Al tratarse de un programa plurianual no es posible cumplir el compromiso propuesto

No se ha podido medir el compromiso de calidad propuesto para 2018. Establecer nuevos compromisos en la siguiente revisión de la Carta de Servicios.