

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
CARTAS DE SERVICIOS  
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE  
MÁLAGA  
2017**

Gobierno Abierto, Transparencia, Comunicación Corporativa y  
Institucionales.  
Julio2018

## 1. INDICE.

---

1.	<b>INDICE.</b> .....	<b>2</b>
2.	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
3.	<b>RESULTADOS GENERALES</b> .....	<b>5</b>
4.	<b>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS</b> .....	<b>6</b>
3.1	CARTA DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS .....	6
3.2	CARTA DE SERVICIOS DE LA NORIA: CENTRO DE INNOVACIÓN SOCIAL .....	7
3.3	CARTA DE SERVICIOS DE TERCER SECTOR Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	8
3.4	CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PROVINCIAL DE ASISTENCIA A AYUNTAMIENTOS .....	10
3.5	CARTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVO .....	11
3.6	CARTA DE SERVICIOS DE IGUALDAD DE GÉNERO .....	12
3.7	CARTA DE SERVICIOS DE CENTRO PROVINCIAL DE TRATAMIENTO DE ADICCIONES .....	13
3.8	CARTA DE SERVICIOS DE BIENESTAR COMUNITARIO .....	13
3.9	CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE EDICIONES DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA.....	14
3.10	CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN .....	14
3.11	CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES .....	15
3.12	CARTA DE SERVICIOS DE JUVENTUD .....	16
3.13	CARTA DE SERVICIOS DE CULTURA.....	16
3.14	CARTA DE SERVICIOS DE NUEVAS TECNOLOGÍAS.....	17
3.15	CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN .....	18
3.16	CARTA DE SERVICIOS DE EMPLEO .....	20
3.17	CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA Y SALAS DE ESTUDIO .....	20
3.18	CARTA DE SERVICIOS DE ARCHIVO GENERAL .....	21
3.19	CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS CULTURALES.....	22
3.20	CARTA DE SERVICIOS DE VÍAS Y OBRAS .....	23
3.21	CARTA DE SERVICIOS DE ARQUITECTURA .....	23
3.22	CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS ASISTENCIALES.....	24
3.23	CARTA DE SERVICIOS DE MEDIO AMBIENTE Y PROMOCIÓN DEL TERRITORIO.....	25
3.24	CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS EUROPEOS .....	26
3.25	CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL .....	26
3.26	CARTA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COOPERACIÓN .....	27
3.27	CARTA DE SERVICIOS DE GOBIERNO ABIERTO.....	27
3.28	CARTA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	28
3.29	CARTA DE SERVICIOS DE FOMENTO DEL EMPLEO AGRARIO.....	29



## 2. INTRODUCCIÓN

---

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.

Estas Cartas son el instrumento mediante el cual, la Diputación informa a la ciudadanía sobre los servicios públicos que presta, las condiciones de su prestación, los derechos y obligaciones de las personas usuarias respecto a los mismos y los compromisos de calidad que se asumen.

En el presente informe se realiza el seguimiento de las 33 Cartas de Servicios desarrolladas por la Diputación de Málaga en el año 2017. Prácticamente cada área de gestión externa cuenta con una Carta de Servicios, a excepción de aquellas que se han realizado de forma mancomunada (formación, centros culturales, centros asistenciales, bibliotecas y salas de estudio,...).

Las áreas de gestión interna que prestan servicio al resto de unidades administrativas de la Diputación no se han incluido en esta primera fase de desarrollo de Carta de Servicios. Es el caso de Secretaría General, Intervención, Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales,..

En el Documento Marco de las Cartas de Servicios, además de establecerse la estructura y contenido de las mismas, se prevé el procedimiento para su seguimiento, mejora y actualización.

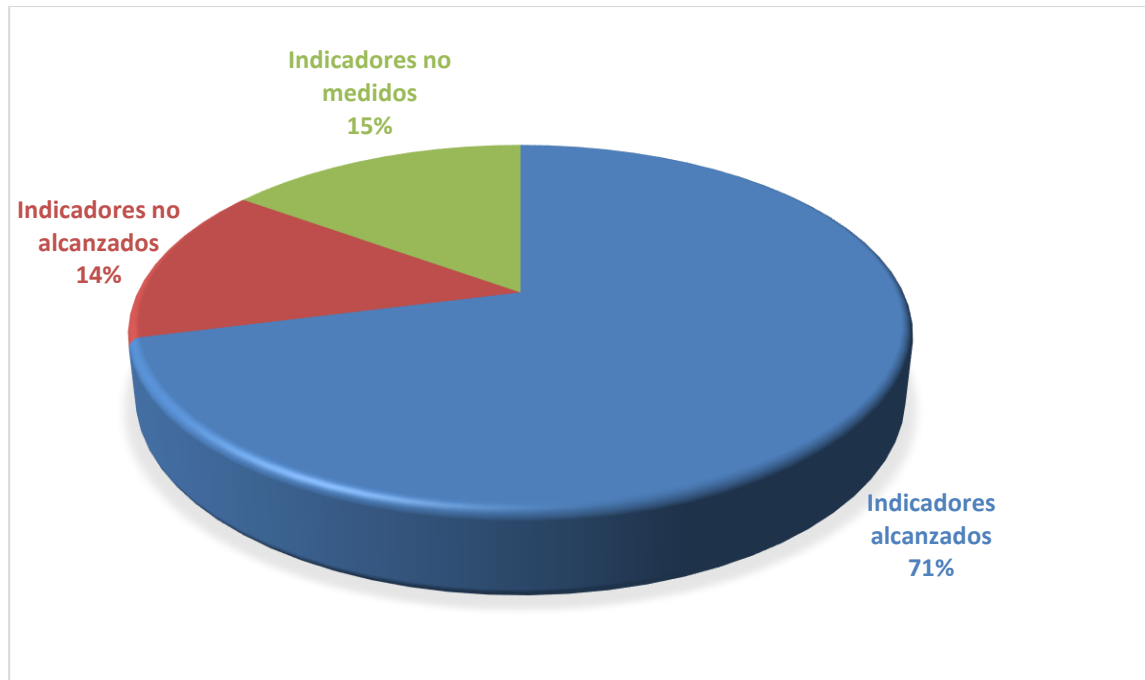
Queda establecido que la Delegación de Gobierno Abierto, Transparencia, Responsabilidad Social Corporativa y Relaciones Institucionales es la Unidad encargada de coordinar el seguimiento, revisión y actualización de las Cartas de Servicios de la Diputación Provincial.

Para el seguimiento de las Cartas de Servicios, en el primer trimestre de cada año, la Delegación de Gobierno Abierto, Transparencia, Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales, se dirige a los máximos responsables de cada Carta de Servicios que serán los encargados de valorar los indicadores definidos. A través de estos indicadores es posible conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos.

En total se han evaluado **33 Cartas de Servicios, que suponen 131 servicios y 223 compromisos de calidad** medidos a través de sus correspondientes indicadores. Esta información puede consultarse en el siguiente enlace <http://www.malaga.es/diputacion/?cod=3783>.

### 3. RESULTADOS GENERALES

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 71% de todos los compromisos de calidad establecidos por las distintas unidades administrativas del organismo provincial se han alcanzado durante el año 2017.

El 14% de los compromisos establecidos para 2017 no se han alcanzado. En la mayor parte de los casos, este hecho es debido a que han dimensionado mal los resultados de años anteriores y por tanto será necesario establecer nuevos compromisos para el año 2018.

El 15% de los compromisos de calidad no han podido medirse ya que los datos necesarios para ello no se encontraban disponibles. En este caso también es necesario reformular los compromisos establecidos a fin de ajustarlos a la disponibilidad de información en las distintas unidades administrativas.

## 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.

### 3.1 Carta de Servicios de los Servicios Sociales Comunitarios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Información, valoración, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales</b>	Tiempo máximo de espera para cita es 1 mes	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita una cita hasta que se produce	100%
<b>Gestión De la Ayuda a Domicilio</b>	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	92,79%
	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%	98,81%
<b>Desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre para personas mayores</b>	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.	4234
<b>Actuaciones de convivencia y reinserción social</b>	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	66,62%
<b>Acciones de cooperación social</b>	Realización de al menos 6 acciones de cooperación social/año	Número de acciones de cooperación social realizadas en el año	12
	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	35,65%
<b>Ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios</b>	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.	98,91%
<b>Ayudas de emergencia</b>	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	37,50%

<b>Ayudas por nacimiento o adopción en municipios menores de 20.000 habitantes</b>	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	80,14%
<b>Atención a la dependencia</b>	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).	40,34%

Se han alcanzado el 58% de los compromisos de calidad establecidos.

En la mayor parte de los compromisos propuestos para el año 2017 los objetivos eran muy exigentes (80-90%) lo que ha supuesto un elevado porcentaje de incumplimientos. Para el año 2018 es necesario revisar los compromisos propuestos y ajustar su nivel de exigencia a la realidad del Servicio.

### 3.2 Carta de Servicios de La Noria: Centro de innovación social

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Actividades de programación propia dirigida a la infancia y juventud de la provincia de Málaga.</b>	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	15.65%
	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	91%
<b>Apoyo a las entidades sociales (asociaciones, colectivos, fundaciones, empresas, Entidades Locales...etc.) mediante la cesión del espacio de La Noria.</b>	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	77.42%
	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	9.5
<b>Apoyo a proyectos generadores de empleo a través del Convenio de Colaboración con Obra Social Fundación La Caixa</b>	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	6.25
<b>Apoyo al desarrollo de proyectos de Responsabilidad Social Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial</b>	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)	10
	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 2017, en algunos casos con un amplio margen. En el 2018 es posible aumentar el nivel de exigencia de estos compromisos.

### 3.3 Carta de Servicios de Tercer Sector y Participación ciudadana

#### Atención a la ciudadanía

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Atención e información sobre actuaciones desarrolladas por la Diputación</b>	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	$(\text{N}^\circ \text{ consultas telemáticas recibidas} / \text{N}^\circ \text{ total de consultas recibidas}) \times 100$	7,97%
	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	$(\text{N}^\circ \text{ consultas telemáticas recibidas respondidas en menos de 48 horas} / \text{N}^\circ \text{ total de consultas telemáticas recibidas}) \times 100$	97,51%
<b>Información sobre actividades de ámbito provincial desarrolladas por otras entidades y organismos.</b>	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	$(\text{N}^\circ \text{ consultas telemáticas recibidas} / \text{N}^\circ \text{ total de consultas recibidas}) \times 100$	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	$(\text{N}^\circ \text{ consultas telemáticas recibidas respondidas en menos de 48 horas} / \text{N}^\circ \text{ total de consultas telemáticas recibidas}) \times 100$	92,51%
<b>Difusión de actividades de interés provincial</b>	Incremento del 5% de suscriptores respecto al año anterior	$(\text{N}^\circ \text{ suscriptores } 31/12 \text{ año en curso} - \text{N}^\circ \text{ suscriptores a } 31/12 \text{ año anterior} / \text{N}^\circ \text{ suscriptores } 31/12 \text{ año en curso}) \times 100$	10,19%
	Incremento del 10% de solicitudes de publicación respecto al año anterior	$(\text{N}^\circ \text{ solicitudes publicación } 31/12 \text{ año en curso} - \text{N}^\circ \text{ solicitudes publicación a } 31/12 \text{ año anterior} / \text{N}^\circ \text{ solicitudes publicación } 31/12 \text{ año en curso}) \times 100$	16,27%
<b>Tramitación de firma digital y atención a quejas, reclamaciones, sugerencia e iniciativas</b>	60% de las quejas y reclamaciones presentadas son atendidas en menos de 20 días	$(\text{N}^\circ \text{ quejas y reclamaciones del año solucionadas en menos de 1 mes} / \text{N}^\circ \text{ total de quejas y reclamaciones recibidas en 1 año}) \times 100$	93,33%

#### Cooperación internacional

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Actuaciones de cooperación internacional</b>	Envío de convocatoria de subvención al 100% de las	$(\text{N}^\circ \text{ asociaciones a las que se envía convocatoria} / \text{N}^\circ \text{ de asociaciones incluida en base de datos}) \times 100$	100%



	asociaciones registradas en base de datos		
	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	1,20%

### **Gestión de espacios**

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Información sobre espacios de uso público de la Diputación</b>	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%
<b>Gestión de auditorio Edgar Neville y zonas expositivas de la Diputación</b>	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	58% (*)
	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

(\*) La reserva efectiva de los espacios de Diputación de Málaga se realiza atendiendo en primer lugar a las actividades propias de esta Institución y las solicitadas por Ayuntamientos de la provincia de Málaga. Por este motivo, no podemos confirmar o denegar las peticiones hasta tres meses antes de la fecha en la que solicitan el auditorio. Solo hemos confirmado con 3 meses de antelación las solicitudes efectuadas por Diputación. El 40% restante de las solicitudes han sido solicitadas por Asociaciones y colectivos a los que les contestamos en el plazo de 72 horas, pero no les confirmamos la reserva hasta 3 meses antes del evento.

### **Junta Arbitral de Consumo**

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>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</b>	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	57.86%

### **Oficina de Intermediación Hipotecaria**

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Información y asesoramiento sobre temas hipotecarios y</b>	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	95,83%

<b>derivación para asesoramiento jurídico.</b>	70% de consultas y solicitudes se reciben por correo electrónico	(Nº consultas y solicitudes recibidas por email/ Nº total consultas y solicitudes) x 100	84,72%
--	--	--	--------

### **Participación ciudadana**

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Coorganización de actividades junto con asociaciones</b>	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	40%
	Incorporación a la app de al menos 10 nuevas asociaciones al año	Nº de asociaciones incorporadas a app durante el año	0

Se han alcanzado el 75% de los compromisos propuestos para 2017. En cuanto a los compromisos de calidad no alcanzados será necesario revisar los distintos procedimientos de trabajo al objeto de alcanzarlos en el año 2018.

### **3.4 Carta de Servicios del Servicio Provincial de Asistencia a Ayuntamientos**

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Asistencia jurídica a Entidades Locales mediante la emisión de informes y atención directa</b>	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	94%
	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%
<b>Asistencia jurídica a Entidades Locales mediante la intervención en procesos judiciales</b>	Asumir la representación y defensa en juicio del 100% Entidades Locales que lo soliciten a través del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación	(Nº de Entidades atendidas/ Nº Entidades Locales solicitantes de representación y defensa jurídica) x 100	100%
<b>Apoyo a las funciones de Secretaría-Intervención de Entidades Locales</b>	Realizar el nombramiento de funcionario habilitado en comisión 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	9 días
<b>Asistencia técnica económico-informática a Entidades Locales</b>	Atención y/o derivación al servicio técnico de las consultas que se formulen en el plazo máximo de 24 horas	(Nº consultas atendidas o derivadas en menos de 24 horas/Nº consultas recibidas sobre SICALWIN) x 100	84,45%

<b>Asistencia en Recursos Humanos a Entidades Locales</b>	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	78,13%
<b>Contribución económica con entidades supramunicipales de carácter provincial</b>	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	40%

No se han alcanzado el 71% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2017. Este bajo nivel de cumplimiento se justifica con la falta de personal de la unidad administrativa, tal y como manifiesta el responsable de la misma.

### 3.5 Carta de Servicios de Desarrollo Económico y Productivo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Sabor a Málaga</b>	Desarrollo de al menos 20 acciones promocionales al año de la marca Sabor a Málaga	Nº de acciones promocionales desarrolladas en el año	80
<b>Ayudas, subvenciones y premios a empresas y asociaciones agroalimentarias de la provincia de Málaga</b>	Máximo de 10% de solicitudes excluidas por no cumplir criterios.	(Nº solicitudes excluidas por con cumplir criterio/Nº solicitudes presentadas) x 100	15%
<b>Acciones de apoyo al emprendimiento</b>	Valoración global de acciones formativas (en encuestas de satisfacción) $\geq 7$	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
<b>Fiestas de singularidad turística de la provincia de Málaga</b>	Necesidad de subsanación de únicamente el 10% de las solicitudes presentadas anualmente	(Nº solicitudes que requieren subsanación/ Nº solicitudes presentadas) x 100	20%

(\*)No se han realizado encuestas de satisfacción

En este caso solo se han alcanzado el 20% de los compromisos de calidad establecidos. 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, al objeto de alcanzar los resultados esperados en 2018.

### 3.6 Carta de Servicios de Igualdad de Género

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Atención y apoyo a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas</b>	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%
<b>Prevención y sensibilización en violencia de género</b>	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)	18,24%
	Lograr que al menos el 10% de los participantes sean hombres	(Nº hombres participantes/Nº total participantes) x 100	16,66%
<b>Coordinación institucional en violencia de género</b>	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	5
<b>Participación en igualdad</b>	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	13,30%
<b>Asistencia técnica a Entidades Locales para el desarrollo de Planes de Igualdad Municipal</b>	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	60%
	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%
<b>Sensibilización y formación en igualdad de género</b>	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	13,80%

Se han alcanzado el 80% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2017. Los dos indicadores no alcanzados están referidos al grado de participación en las distintas actividades organizadas por la unidad administrativa siendo necesario poner en marcha mecanismos que mejoren dicha participación.

### 3.7 Carta de Servicios de Centro Provincial de Tratamiento de Adicciones

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Servicio de información, orientación y asesoramiento en adicciones</b>	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%
<b>Programa asistencial en materia de adicciones</b>	Mantener un mínimo anual de 1000 pacientes en activo	Nº pacientes activos durante el año.	3770
	Abandono en acogida inferior al 30%	(Nº usuarios que no van a segunda cita/Nº citas acogida realizadas) x 100	2.76%
<b>Actuaciones para la prevención de adicciones</b>	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%
<b>Formación, docencia e investigación en adicciones</b>	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

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2017, en algunos casos con un amplio margen por lo que se recomienda elevar en estos casos el nivel de exigencia de los compromisos de calidad.

### 3.8 Carta de Servicios de Bienestar Comunitario

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Asesoramiento a Entidades Locales en planes de seguridad: Planes de Emergencia Municipal, Planes de Autoprotección y Planes de Emergencia por Incendios Forestales</b>	Atender al menos al 80% de las solicitudes recibidas para la realización de Planes de Emergencia	(Nº solicitudes atendidas para Planes de Emergencia/Nº solicitudes recibidas para Planes de Emergencia) x 100	100%
<b>Dotación de medios y asesoramiento municipal en materia de seguridad</b>	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%
<b>Formación en materia de seguridad ciudadana a miembros de policía local, bomberos, protección civil y otros colectivos</b>	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 $\geq 7$	8.3

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2017

### 3.9 Carta de Servicios del Centro de Ediciones de la Diputación de Málaga

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Edición y distribución de obras previa aprobación del Consejo Asesor de Publicaciones</b>	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)	6,06
<b>Venta de publicaciones editadas por la Diputación y actualización del Catálogo de Publicaciones</b>	Atender pedidos de material en un tiempo máximo de 1 semana	$\bar{x}$ (Fecha servicio pedido-Fecha solicitud pedido)	3 días
<b>Colaboración con Entidades Locales y otras Instituciones mediante la donación o intercambio de fondos</b>	Solicitudes de material se responden en un máximo de 15 días	$\bar{x}$ (Fecha solicitud material-Fecha servicio material)	7 días
<b>Cooperación con Entidades Locales para la impresión de materiales: carteles, folletos, catálogos, mapas</b>	Tiempo máximo de impresión, 15 días hábiles	$\bar{x}$ (Fecha solicitud impresión-Fecha material impreso)	20 días
<b>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</b>	Colaboración con al menos 20 entidades al año	Nº entidades con la que se ha colaborado durante el año	29
<b>Gestión del Boletín Oficial de la Provincia de Málaga</b>	Publicaciones urgentes en 5 o menos días hábiles	$\bar{x}$ (Fecha solicitud publicación urgente en BOP -Fecha publicación en BOP)	3 días
	Corrección de máximo 5 errores anuales	Nº correcciones errores al año	10

Se han alcanzado el 75% de los compromisos de calidad propuestos para 2017. Es necesario revisar los procedimientos de trabajo al objeto de alcanzar todos los compromisos establecidos en 2018.

### 3.10 Carta de Servicios de Educación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Teatro educativo, conciertos didácticos y exposiciones</b>	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
<b>Organización de actividades formativas, no incluidas en la formación reglada, dirigidas a</b>	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

escolares y AMPAS de municipios menores de 20.000 habitantes, como visitas a museos de la provincia y organización de exposiciones			
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	2 (*)

(\*) Convenios no renovados:

- Proyecto de voluntariado internacional de estudiantes UMA.
- Realización de estudios para la detección de riesgos sociales en el ámbito educativo de la provincia, a través de los social media.

Se cumplen el 67% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2017.

### 3.11 Carta de Servicios de Deportes

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Organización de Circuitos Deportivos Provinciales</b>	No recibir más de 10 quejas anuales sobre fallos de la organización	Nº de quejas anuales por fallos en la organización	1
<b>Actividades deportivas para adultos y mayores</b>	Valoración del 80% de los asistentes de la actividad como "satisfecho" o más que satisfecho	(Nº encuestas con valoración $\geq$ "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%
<b>Organización de Escuelas Deportivas Municipales</b>	Organizar al menos 1 evento anual extraordinario por cada modalidad deportiva	Nº modalidades deportivas con 1 evento extraordinario al año	60% (*)
	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%
<b>Campaña de natación de verano</b>	Incremento del número de participantes en municipios $\geq 2$	$\bar{x}$ (Nº inscritos año en curso en cada municipio-Nº inscritos año anterior en cada municipio)	3
<b>Patrocinios deportivos</b>	Colaborar al año con al menos 10 deportistas malagueños, clubes, federaciones,...	Nº colaboraciones deportivas en la anualidad	80

(\*) Suspensión de actividades por causas meteorológicas y falta de fechas adecuadas para aplazamiento

Se alcanzan el 86% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2017. El compromiso no alcanzado es por causas ajenas a la Diputación de Málaga por lo que será necesario sustituirlo por un compromiso que refleje el nivel de calidad de las actuaciones desarrolladas por el Servicio.

### 3.12 Carta de Servicios de Juventud

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Organización de actividades formativas para población juvenil</b>	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%	(Nº actividades canceladas por falta solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100	1,64%
<b>Apoyo a jóvenes creadores de la provincia y actividades dirigidas a la búsqueda de empleo</b>	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%
<b>Plan de Ocio Alternativo</b>	El número de actividades/año canceladas por falta de solicitudes no supere el 10%	(Nº actividades canceladas por falta solicitudes/Nº actividades ofertadas) x100	9,09%

Se alcanzan el 100% de los compromisos de calidad establecidos para 2017. En el caso de los dos primeros compromisos mostrados en la tabla anterior es posible aumentar el nivel de exigencia.

### 3.13 Carta de Servicios de Cultura

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Culturama en gira</b>	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	243
	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	----
<b>Actividades culturales en Centros Culturales de la Diputación de Málaga</b>	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	243
	Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año	8
	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	---
<b>Centro de Estudios del folclore malagueño en Benagalbón</b>	Organización de al menos 20 actividades anuales propias	Nº actividades propias realizadas durante el año	20
<b>Escuelas de Verdiales</b>	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	66



<b>Apoyo a orquestas provinciales: Joven Orquesta Provincial de Málaga y a Orquesta Sinfónica Provincial de Málaga</b>	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	243
	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	---
<b>Ayudas al fomento de la enseñanza musical y a la creación de bandas de música municipales</b>	Mantener o incrementar el número de bandas de música subvencionadas	Nº bandas de música subvencionadas año en curso-Nº banda de música año anterior	8
<b>Escuela Taurina Provincial</b>	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	12
<b>Museo taurino Antonio Ordoñez y visitas a la Plaza de la Malagueta</b>	Alcanzar al menos los 15.000 visitantes/año	Nº visitantes/año	16.371
<b>Actividades divulgativas sobre la Fiesta de los Toros</b>	Organización de al menos 4 actividades/año	Nº actividades/año	8
<b>Museo de Arte de la Diputación</b>	Al menos 20.000 visitantes/año	Nº visitantes/año	30370

Se han alcanzado el 82% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2017. El resto de compromisos no han podido medirse debido a no disponer de datos de la actividad en redes sociales del Servicio de Cultura.

Es necesario reformular alguno de los compromisos establecidos debido a la dificultad para recopilar los datos necesarios para la medición de los mismos.

### 3.14 Carta de Servicios de Nuevas Tecnologías

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Configuración y mantenimiento de las infraestructuras de la red provincial, interconectándola con redes nacionales y dotándola de la seguridad necesaria</b>	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	0
	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	94%
<b>Configuración y mantenimiento de infraestructuras de servicios para Entidades Locales: acceso a internet, correo corporativo, bases de datos, antivirus, gestores documentales,</b>	Máximo de 10 incidencias anuales por cortes de servicios superiores a 5 horas	Nº de cortes de servicios anuales de duración $\geq$ 5 horas	2
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias $\leq$ 24 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2

<b>mantenimiento de servidores, virtualización de aplicaciones, servicios cloud</b>			
<b>Plan de contingencia para la recuperación de información en caso de desastre</b>	Recuperación de datos en el 90% de los casos en plazo máximo de 48 horas	(Nº incidencias con recuperación de datos en menos de 48 horas/Nº incidencias con necesidad de recuperación de datos) x 100	100%
<b>Dotación de equipos informáticos a Entidades Locales</b>	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	----
<b>Alojamiento, asistencia técnica y mejoras en portales web municipales</b>	Nº incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 10	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	7
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 24 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2
<b>Asistencia técnica a Entidades Locales en la aplicación del Esquema Nacional de Seguridad y la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal</b>	No ha sido posible establecer compromisos e indicadores ya que el servicio no se ha prestado nunca hasta el momento por lo que se desconoce los posibles resultados.		
<b>Servicio de acceso a internet social en espacios públicos municipales</b>	Nº incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 25	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	0
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 48 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	--- (*)

(\*) No se han producido incidencias por lo que no se dispone de datos para medir este indicador.

Se han alcanzado el 80% de los compromisos de calidad propuestos para 2017. El resto de compromisos no se han podido verificar por falta de datos. Redefinir nuevos compromisos para los que sea posible la obtención de datos para su medición.

### 3.15 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 2017
<b>Formación del personal de Entidades Locales</b>	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.	0
	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	8.15
	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.	22.81

	Conseguir que el porcentaje de solicitudes aumente en un 10% respecto al año anterior.	Porcentaje de incremento de solicitudes respecto del año anterior.	-23% (*)
	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.	8.20
	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.	--- (**)
<b>Formación en materia de Gestión Local</b>	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.	0
	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	8.15
	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.	22.81
	Conseguir que el porcentaje de solicitudes aumente en un 10% respecto al año anterior.	Porcentaje de incremento de solicitudes respecto del año anterior.	-23% (*)
	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.	8.20
	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.	--- (**)

(\*) La actividad formativa depende de la transferencia de fondos desde la Junta de Andalucía. Al producirse un importante retraso a la hora de efectuar esta transferencia se ha contado con poco tiempo para difundir las actividades ofertadas y por tanto has disminuido las solicitudes.

(\*\*) No se ha realizado la evaluación del impacto de la formación.

Se han alcanzado el 67% de los compromisos de calidad planteados para el año 2017. En vista de los resultados y de las dificultades para recopilar datos para la medición de indicadores se hace necesario reformular los compromisos de calidad para el año 2018.

### 3.16 Carta de Servicios de Empleo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Fomento de la empleabilidad de personas de la provincia</b>	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	292
	Mantener o superar la media en 3 actuaciones por usuario/a	Nº actuaciones / Nº usuarios/as	0,87
	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	28,42%
<b>Apoyo al emprendimiento de personas de la provincia</b>	Mantener por encima de 400 el número de solicitudes de subvenciones de apoyo al emprendimiento	Nº de solicitudes de subvención	---
	Alcanzar o superar el 20 % de concesión de ayudas respecto de las solicitudes recibidas	Nº ayudas concedidas / Nº ayudas solicitadas X 100	44,75%
	Mantener o superar un número de 5 especialidades formativas en materia de emprendimiento	Nº de especialidades formativas	0 (*)
	Mantener por encima de 50 el número de empresarios/as que realicen formación	Nº empresarios/as formados	0 (*)
	Mantener por encima de 500 el número de atenciones telefónicas	Nº atenciones telefónicas	591
	Mantener por encima de 300 el número de atenciones directas/en persona	Nº atenciones directas (en persona)	304

(\*) Desde el Servicio de empleo, en el año 2017, no se realizaron acciones formativas de emprendimiento por no existir demanda de dichas actuaciones por parte de emprendedores/beneficiarios de la convocatoria de subvenciones, por lo que desde el Servicio de Empleo se decide destinar estos recursos propios por importe de 137.825€ a la realización de actuaciones de formación en el marco del Proyecto Conecta Joven +, aprobado en resolución provisional el 20 de julio de 2017.

Se han alcanzado el 55.6% de los compromisos de calidad propuestos para 2017. Debido a la dificultad para recopilar los datos necesarios para la medición de indicadores se reformularán alguno de los compromisos para el año 2018.

### 3.17 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 2017
<b>Consulta en sala y/o préstamo de libros, revistas y material audiovisual</b>	Aumentar o actualizar un número de volúmenes en al menos un 1 % anual	Nº de nuevos volúmenes / Nº de Volúmenes X 100	1,04%
	Aumentar el número de nuevos usuarios en al menos un 5% anual	Nº de nuevos usuarios / Usuarios año anterior X 100	8,40%
<b>Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica</b>	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.	83,0%
<b>Fomento de la lectura por medio de programas específicos</b>	Mantener un nivel de satisfacción por encima de 7 sobre 10. (media anual)	Promedio de la satisfacción	----(*)
<b>Servicio de sala de estudio</b>	Mantener el número de quejas (ruido, horarios, etc.) por debajo de 5 al año	Nº anual de quejas	4, 0

(\*) No se han podido realizar las encuestas de satisfacción previstas por lo que no se ha podido comprobar el cumplimiento del compromiso de calidad basado en las mismas.

El nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad propuestos para 2017 ha sido del 60%.

Redefinir para 2018 aquellos compromisos de calidad para los que no ha sido posible recopilar datos para su medición.

### 3.18 Carta de Servicios de Archivo General

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Consulta y difusión de los fondos documentales de la Diputación</b>	Mantener por encima de 5% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria.	(Solicitudes resueltas satisf.) / (solicitudes recibidas) X 100	73%
	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	111%
	Aumentar el número de seguidores en redes sociales en un 5% anual	(Seguidores año actual - seguidores año anterior) / (seguidores año anterior) X 100	12%
<b>Asistencia técnica y asesoramiento para la búsqueda de información.</b>	Mantener por encima de 60% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria.	(Solicitudes resueltas satisf.) / (solicitudes recibidas) X 100	100%
<b>Asistencia técnica para la correcta gestión de los archivos.</b>	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%

Se alcanzan el 100% de los compromisos de calidad planteados para 2017. Los datos obtenidos superan con mucha diferencia los compromisos de calidad establecidos por lo que será necesario incrementar el nivel de exigencia de los mismos.

### 3.19 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 2017
<b>Difusión de la cultura</b>	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	64,30%
	Mantener el número de usuarios registrados en redes sociales por encima de 50.000 seguidores.	Nº de usuarios/as registrados/as	74.527
	Aumentar en un 40% anual el número de visitas a la web.	(accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	1,94%
<b>Difusión de la creación literaria.</b>	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	0
	Mantener o aumentar un número de 3000 usuarios registrados	Nº de usuarios/as registrados/as	11.136
	Aumentar en un 10% anual el número de visitas a la web.	(accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	---
<b>Apoyo a la industria cultural</b>	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	--- (*)

(\*) No se ha podido medir porque las encuestas no se valoran numéricamente.

Se ha alcanzado el 29% de los compromisos de calidad propuestos para 2017.

Debido a la dificultad para recopilar los datos necesarios para la medición de los indicadores es necesario redefinir nuevos compromisos de calidad para el año 2018.

### 3.20 Carta de Servicios de Vías y Obras

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Atención 24H de gestión de incidencias en carretera</b>	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	1.9
	Tiempo medio (media anual) entre llamada e inicio de actuaciones de nivel 2, menor que 1 mes.	SUMA (Hora inicio - Hora llamada) / Nº de actuaciones nivel 2	--- (*)
	Tiempo medio (media anual) entre llamada e inicio de actuaciones de nivel 3, menor que una anualidad.	SUMA (Hora inicio - Hora llamada) / Nº de actuaciones nivel 3	--- (*)
<b>Uso y defensa de la Red Provincial de Carreteras</b>	Tiempo medio (media anual) de resolución de expedientes de Responsabilidad Patrimonial, menor de 6 meses.	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de expedientes RP	10.4 (**)
	Tiempo medio (media anual) de concesión de licencias, menor de 2 meses.	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de licencias	1.2
<b>Redacción de proyectos de infraestructura civil</b>	Porcentaje de proyectos entregados sin retraso, mayor del 90%	TOTAL proyectos sin retraso / Nº de proyectos x 100	56% (***)
<b>Asesoramiento sobre infraestructura civil</b>	Mantener el número anual de quejas al respecto de este servicio en cero.	Nº anual de quejas	0
<b>Dirección de obras de infraestructura civil.</b>	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.	91%

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

(\*\*) El objetivo de 6 meses es irreal porque el procedimiento va sufriendo numerosas interrupciones de parte, que van interrumpiendo el plazo legal.

(\*\*\*) La realidad de los tiempos de redacción de acuerdo con el número, programación y medios disponibles han imposibilitado alcanzar el objetivo programado.

Se han alcanzado el 50% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2017. Es necesario reformular los compromisos de calidad para el año 2018 de forma que sea posible la obtención de datos para la medición de los mismos.

### 3.21 Carta de Servicios de Arquitectura

Debido a los cambios acaecidos durante el año en la dirección de este servicio no ha sido posible obtener información para la medición de indicadores.

Queda pendiente la definición de nuevos indicadores para el año 2019.

### 3.22 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 2017
<b>Servicio de asistencia a mayores.</b>	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)	0.66
	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.	---(*)
<b>Servicio de asistencia a personas con discapacidad intelectual, gravemente afectadas, así como a su entorno familiar.</b>	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)	0.12
<b>Atención Infantil Temprana.</b>	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.	---- (**)
	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.	---- (**)
	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)	---- (**)

(\*) No se han llevado a cabo las encuestas de satisfacción.

(\*\*) Durante el año 2017 no se ha prestado del servicios de Atención Temprana.

### 3.23 Carta de Servicios de Medio Ambiente y Promoción del Territorio

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Promoción de establecimientos y servicios destacados de la provincia</b>	Mantener por encima de 100 el número de pasaportes de fiestas singulares completados al año.	Nº Anual de pasaportes completados	154
	Superar las 50 visitas mensuales a las páginas de promoción de establecimientos singulares.	Nº anual de visitas a las páginas de establecimientos / nº meses	998
	Mantener por encima de 75 el número anual de establecimientos singulares inscritos.	Nº de establecimientos inscritos	92
<b>Equipamiento y promoción de senderos de la provincia</b>	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	92%
	Mantener o aumentar el número anual de senderos homologados.	Nº de senderos homologados / Nº senderos homologados año anterior	1,44
	Superar las 2500 visitas mensuales a las páginas de promoción de senderos.	Nº anual de visitas a las páginas de senderos / Nº meses	35.913,50

<b>Prevención Ambiental</b>	Mantener el promedio anual del plazo medio de entrega inferior a 1 mes natural.	SUMA (Fecha de salida-entrada) / N° expedientes de Prevención	24 días
	Mantener el número anual de documentos tramitados en materia de prevención ambiental por encima de 100	N° expedientes resueltos	112
<b>Sanidad y Calidad Ambiental</b>	Mantener el N° anual de Ayuntamientos que solicitan algún programa de sanidad o calidad ambiental mediante el PPAC, por encima de 90.	N° anual de Aytos que solicitan programas por PPAC	64
<b>Sensibilización y concienciación ambiental</b>	Mantener el nivel medio de satisfacción por encima de 7,5 según las encuestas de satisfacción.	MEDIA anual satisfacción	8
<b>Redacción de proyectos, dirección de obras, valoraciones rústicas y memorias ambientales</b>	Mantener el porcentaje de proyectos entregados sin retraso por encima del 90 %	N° proyectos sin retraso / N° de proyectos x 100	100%
	Mantener o mejorar el porcentaje de obras dirigidas* sin aumento del presupuesto inicial en 90%. * <i>Obras proyectadas por Medio Ambiente y Promoción del Territorio.</i>	N° obras sin aumento de presupuesto / N° de obras X 100 * <i>Obras proyectadas por Medio Ambiente y Promoción del Territorio.</i>	100%

Se han alcanzado el 91.6% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2017.

### 3.24 Carta de Servicios de Recursos Europeos

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Centro de Información Europe Direct (EDIC)</b>	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° usuarios/as fin del año - N° usuarios/as inicio del año) / (N° usuarios/as inicio del año) X 100	3.20%
<b>Asesoramiento y acompañamiento en cuanto a la tramitación y gestión de proyectos europeos.</b>	Mantener la satisfacción media con el servicio de información en 7. (Anual)	Promedio de la valoración anual de encuestas a usuarios/as atendidos.	9.5
	Aumentar el número de usuarios/as de las distintas publicaciones en un 5% anual.	(N° usuarios/as fin del año - N° usuarios/as inicio del año) / (N° usuarios/as inicio del año) X 100	6%

Se han alcanzado el 75% de los compromisos de calidad planteados para el año 2018. Es necesario definir nuevamente el compromiso de calidad no alcanzado.

### 3.25 Carta de Servicios de Información Territorial

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
----------	------------	-----------	----------------

<b>Producir, mantener actualizada y proporcionar información cartográfica y datos georreferenciados de infraestructuras y equipamientos de la provincia.</b>	Responder a las peticiones de información en un plazo de 15 días	SUMA (Fecha petición- Fecha entrega)/Nº de peticiones X 100	10
	Aumentar el número de usuarios de IDEMAP en un 2%	(usuarios año actual - usuarios año anterior)/(usuarios año anterior) X 100	4,80%
	Aumentar en un 2% anual el número de accesos a IDEMAP.	(accesos año actual - accesos año anterior)/(accesos año anterior) x 100	17,41%
<b>Desarrollo de herramientas de consulta de información cartográfica y geográfica.</b>	Entrega de herramientas en un plazo medio de 60 días naturales (medición anual)	SUMA (fecha entrega - fecha inicio) /nº de herramientas anual	60
<b>Elaboración de informes técnicos sobre ortofotos.</b>	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	5
<b>Levantamientos topográficos.</b>	Entrega de levantamientos topográficos en un plazo medio de 30 días naturales (medición anual)	SUMA (fecha entrega - fecha inicio) / Nº anual de levantamientos	20

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

### 3.26 Carta de Servicios de Asistencia y Cooperación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Coordinar y asesorar a las Entidades Locales durante la elaboración y desarrollo del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación a Entidades Locales.</b>	Aprobar el Plan de Asistencia y Cooperación antes del 30 de marzo de la anualidad.	Fecha aprobación Plan de Asistencia y Cooperación.	21/02/2017
	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.	92,75%
	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.	8,89
	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.	8,99
	Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción global.	Satisfacción global.	9,39

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2017.

### 3.27 Carta de Servicios de Gobierno Abierto

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
----------	------------	-----------	----------------

<b>Publicación activa de información</b>	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	90%
<b>Gestión de las solicitudes de acceso a información pública</b>	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)	1,18 días hábiles
<b>Asistencia a los ayuntamientos en materia de Transparencia Pública</b>	Al menos 3 informes anuales de seguimiento por ayuntamiento	$\bar{x}$ nº informes seguimientos por ayuntamientos.	2,6 (*)
<b>Asistencia a ayuntamientos en el desarrollo de Cartas de Servicios</b>	Nº de quejas y reclamaciones recibidas por incumplimiento de compromisos $\leq 5$	Nº quejas y reclamaciones por incumplimiento compromisos	0
<b>Gestión de las Cartas de Servicios de la Diputación de Málaga</b>	Nº medio de quejas y reclamaciones recibidas por incumplimiento de compromisos $\leq 5$	$\bar{x}$ nº quejas y reclamaciones por incumplimiento compromisos	0
<b>Asistencia a municipios en materia de Responsabilidad Social Corporativa</b>	Tiempo máximo de elaboración de la propuesta de Plan de 3 meses, desde inicio de los trabajos	$\bar{x}$ (Fecha inicio trabajos- Fecha envió propuesta del Plan).	- (**)

(\*) Debido al cambio en la ejecución del programa correspondiente en el Plan de Asistencia y Cooperación 2017, los trabajos correspondientes a este programa han dado inicio en el mes de agosto de 2017 siendo imposible cumplir el indicador establecido.

(\*\*) Ningún ayuntamiento ha solicitado esta asistencia para el año 2017

Se han alcanzado el 66.7% de los compromisos de calidad propuestos para 2017. Es necesario definir nuevamente los compromisos de calidad establecidos para aquellos servicios que se prestaron por primera vez en 2017 y para los que no se contaba con datos previos en los que fundamentar los compromisos de calidad. Es el caso de las Cartas de Servicios y la Responsabilidad Social Corporativa.

### 3.28 Carta de Servicios de Administración Electrónica

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Asistencia técnica informática general a Entidades Locales</b>	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias $\leq 48$ horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	----- (*)
<b>Servicios de administración electrónica a Entidades Locales: software, asistencia técnica y gestiones generales</b>	Nº incidencias anuales por fallo del servicio $\leq 25$	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	0
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias $\leq 24$ horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	----(**)

(\*) Con la herramienta de que disponemos en estos momentos no podemos calcular el tiempo medio de resolución de incidencias. Se han producido 8000 incidencias.

(\*\*) Este servicio se ha empezado a prestar en 2017 desde el día 1 de noviembre a 11 municipios. No disponemos de herramienta que nos permita calcular el tiempo medio de respuesta en estos momentos. Se han producido 412 incidencias.

Se han alcanzado solo el 33% de los compromisos de calidad propuestos en 2017. Es necesario definir nuevos compromisos para el año 2018.

### 3.29 Carta de Servicios de Fomento del Empleo Agrario

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<b>Plan de Fomento del Empleo Agrario</b>	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. Se definirá un nuevo indicador para el año 2018

No se ha podido medir el compromiso de calidad propuesto para 2017. Establecer nuevos compromisos para 2018.