

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
CARTAS DE SERVICIOS  
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE  
MÁLAGA  
2019**

Transparencia, Gobierno Abierto y Responsabilidad Social Corporativa.  
Febrero 2020

## 1. INDICE.

1.	<b>INDICE.</b> .....	<b>2</b>
2.	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
3.	<b>RESULTADOS GENERALES 2019</b> .....	<b>5</b>
4.	<b>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS</b> .....	<b>6</b>
4.1	CARTA DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS .....	6
4.2	CARTA DE SERVICIOS DE LA NORIA: CENTRO DE INNOVACIÓN SOCIAL .....	8
4.3	CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....	8
4.4	CARTA DE SERVICIOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL .....	9
4.5	CARTA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE ESPACIOS .....	9
4.6	CARTA DE SERVICIOS DE JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO .....	10
4.7	CARTA DE SERVICIOS DE OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA .....	10
4.8	CARTA DE SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	10
4.9	CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO PROVINCIAL DE ASISTENCIA A AYUNTAMIENTOS .....	11
4.10	CARTA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN RECURSOS HUMANOS A ENTIDADES LOCALES .....	12
4.11	CARTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVO .....	12
4.12	CARTA DE SERVICIOS DE IGUALDAD DE GÉNERO .....	13
4.13	CARTA DE SERVICIOS DE CENTRO PROVINCIAL DE TRATAMIENTO DE ADICCIONES .....	14
4.14	CARTA DE SERVICIOS DE BIENESTAR COMUNITARIO .....	14
4.15	CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE EDICIONES DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA.....	15
4.16	CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN.....	15
4.17	CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES.....	16
4.18	CARTA DE SERVICIOS DE JUVENTUD.....	16
4.19	CARTA DE SERVICIOS DE CULTURA.....	17
4.20	CARTA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES .....	18
4.21	CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN .....	19
4.22	CARTA DE SERVICIOS DE EMPLEO .....	20
4.23	CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECAS .....	21
4.24	CARTA DE SERVICIOS SALAS DE ESTUDIO .....	21
4.25	CARTA DE SERVICIOS DE ARCHIVO GENERAL .....	22
4.26	CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS CULTURALES.....	22
4.27	CARTA DE SERVICIOS DE VÍAS Y OBRAS .....	23
4.28	CARTA DE SERVICIOS DE ARQUITECTURA .....	24
4.29	CARTA DE SERVICIOS DE CENTROS ASISTENCIALES.....	24
4.30	CARTA DE SERVICIOS DE MEDIO AMBIENTE Y TURISMO INTERIOR.....	26
4.31	CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS EUROPEOS .....	26
4.32	CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TERRITORIAL .....	27
4.33	CARTA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COOPERACIÓN .....	27

4.34 CARTA DE SERVICIOS DE GOBIERNO ABIERTO .....	28
4.35 CARTA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	28
4.36 CARTA DE SERVICIOS DE FOMENTO DEL EMPLEO AGRARIO .....	29

## 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. Posteriormente fueron modificadas mediante nuevo Decreto Presidencia 5039/2020 de 2 de diciembre de 2020.

En los años 2017 y 2018 se realizaron sendos seguimientos del cumplimiento de los compromisos establecidos.

Los resultados del análisis de las Cartas de Servicios para el año 2017 y 2018 se encuentran publicados en [www.malaga.es/cartadeservicios](http://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 2019.

### 3. RESULTADOS GENERALES 2019

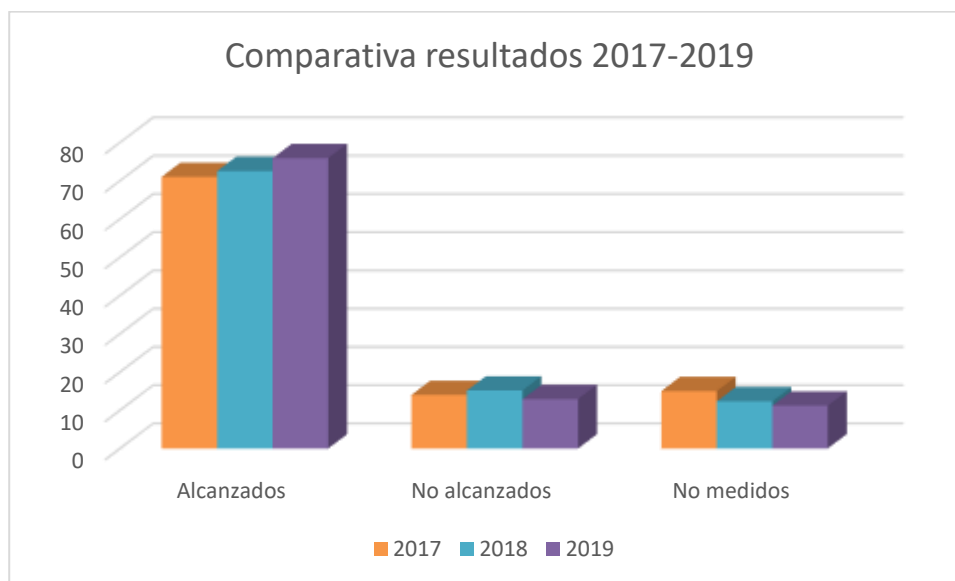
Tras el análisis de los **232 compromisos de calidad** recogidos en las distintas cartas de servicios de la Diputación, a través de la medición de sus correspondientes indicadores, se han obtenido los siguientes resultados:



El **76% de todos los compromisos de calidad** establecidos por las distintas unidades administrativas del organismo provincial se han alcanzado durante el año 2019. Este dato supone un incremento de 4 puntos respecto a los valores obtenidos en 2018.

El **13% de los compromisos** establecidos para 2018 no se han alcanzado.

El **11% 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 2018 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, los compromisos de calidad asumidos, los indicadores definidos, los resultados obtenidos y una valoración de los mismos.

Se ha seguido la siguiente leyenda para identificar el estado de los compromisos:

LEYENDA	
<b>A</b>	Alcanzado
<b>NA</b>	No alcanzado
<b>NM</b>	No medido

### 4.1 Carta de Servicios de los Servicios Sociales Comunitarios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
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%	<b>A</b>
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	% de solicitudes de ayuda a domicilio resueltas en menos de 1 mes	100%	<b>A</b>

	hasta que se comienza a recibir la ayuda es de 1 mes			
	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%	95%	A
<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.	Se incrementa	A
<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	68.09%	NA
<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	6	A
	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	52.17%	A
<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.	97.02%	A
<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	34.48% (*)	NA
<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	100%	A
<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%	A
	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).	87.31%	A

(\*) Pese a que se ha producido una leve mejoría del indicador, las ayudas de emergencia tramitadas que han superado el mes de plazo (19 casos) se han tramitado en los meses de junio, julio y agosto coincidiendo con que hay menos personal en los distintos servicios que intervienen en la tramitación de la ayuda. De los 10 casos que han sido resueltos en menos de 1 mes se corresponden a 10 tramitaciones realizadas en los meses de enero a mayo y 1 en septiembre.

Se han alcanzado el 83.3% de los compromisos de calidad establecidos frente al 66% alcanzados en 2018 lo que supone una mejora de casi 20 puntos en el nivel de cumplimiento de los compromisos.

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

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	16%	A
	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	97.27%	A
<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	83%	A
	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	A
<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	A
	Recibir al menos 3 propuestas de proyectos por cada proyecto seleccionado.	Nº proyectos seleccionados en convocatoria/ Nº total proyectos recibidos	3.95	A
<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)	8	A
	Máximo de 5 quejas anuales por inadecuación de instalaciones.	Nº quejas sobre instalaciones/Año 2017	2	A

Se han cumplido el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2019, al igual que ocurrió en los años 2017 y 2018.

#### 4.3 Carta de Servicios de Atención a la ciudadanía

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Atención e información sobre actuaciones desarrolladas por la Diputación</b>	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	(Nº consultas telemáticas recibidas / Nº total de consultas recibidas)X 100	100,00%	A



	Menos de 5 quejas anuales sobre la información recibida	Nº de quejas sobre consultas recibidas en 1 año	0	A
	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	100%	A
<b>Información sobre actividades de ámbito provincial desarrolladas por otras entidades y organismos.</b>	Tramitación telemática de al menos el 30% de las solicitudes	(Nº consultas telemáticas recibidas/ Nº total de consultas recibidas) X 100	100%	A
	Menos de 5 quejas anuales sobre la información recibida	Nº de quejas sobre consultas recibidas en 1 año	0	A
	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	100%	A
<b>Difusión de actividades de interés provincial</b>	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	13.40%	A
	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	9.60%	NA
<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	(Nº quejas y reclamaciones del año solucionadas en menos de 1 mes/ Nº total de quejas y reclamaciones recibidas en 1 año) x 100	96%	A

En el año 2019 se han alcanzado el 89% de los compromisos planteados.

#### 4.4 Carta de Servicios de Cooperación internacional

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Actuaciones de cooperación internacional</b>	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	100%	A
	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	1.77%	A

En el año 2019 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

#### 4.5 Carta de Servicios de Gestión de espacios

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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%	A

<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	100%	<b>A</b>
	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	<b>A</b>

En el año 2019 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos.

#### 4.6 Carta de Servicios de Junta Arbitral de Consumo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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 80% de los casos	(Nº expedientes que se resuelven sin llegar a laudo/ Nº total de expedientes iniciados) x 100	84.37%	<b>A</b>

En 2019 se ha alcanzado el compromiso de calidad establecido.

#### 4.7 Carta de Servicios de Oficina de Intermediación Hipotecaria

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Información y asesoramiento sobre temas hipotecarios y derivación para asesoramiento jurídico.</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	---- (*)	<b>NM</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	100%	<b>A</b>

(\*) sin actividad

En 2019 se han alcanzado el 50% de los compromisos establecidos.

#### 4.8 Carta de Servicios de Participación ciudadana

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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)	10 días	<b>A</b>

<b>Gestión de subvenciones en concurrencia competitiva, en materia de innovación social</b>	Atender al menos al 70% de las solicitudes presentadas en cada convocatoria	(Nº solicitudes atendidas en convocatoria/ Nº solicitudes recibidas en convocatoria) x100	35.29%	<b>NA</b>
<b>Conexión de asociaciones mediante app.</b>	Incorporación a la app de al menos 10 nuevas asociaciones al año	Nº de asociaciones incorporadas a app durante el año	10	<b>A</b>

Se han alcanzado el 66.6% de los compromisos propuestos para 2019, mejorándose el resultado respecto a 2018 en más de 30 puntos porcentuales.

#### 4.9 Carta de Servicios del Servicio Provincial de Asistencia a Ayuntamientos

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	100%	<b>A</b>
	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	96.60%	<b>NA</b>
<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	97%	<b>NA</b>
<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	x̄ Tiempo transcurrido desde que se solicita asistencia para el desempeño de funciones de Secretaría-Intervención hasta que se produce nombramiento	5 días	<b>A</b>
<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	100%	<b>A</b>
<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	100%	<b>A</b>

Se han alcanzado el 66.66% de los compromisos establecidos lo que supone una mejora respecto al año 2018 en el que se alcanzaron el 56% 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.

#### 4.10 Carta de Servicios de Asistencia en Recursos Humanos a Entidades Locales

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	100%	<b>A</b>

Se alcanza el compromiso de calidad establecido para este servicio.

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

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Sabor a Málaga</b>	Desarrollo de al menos 50 acciones promocionales al año de la marca Sabor a Málaga	Nº de acciones promocionales desarrolladas en el año	89	<b>A</b>
	Incremento del 10% de empresas que cuentan con el distintivo Sabor a Málaga respecto al año anterior	(Nº empresas año en curso-Nº empresas año anterior)/-Nº empresas año anterior x 100	9.5%	<b>NA</b>
<b>Ayudas, subvenciones y premios a empresas y asociaciones agroalimentarias de la provincia de Málaga</b>	Comunicación de la concesión en un plazo máximo de 4 meses desde su solicitud	Nº días transcurridos desde entrega de solicitud hasta comunicación de la concesión	--- (*)	<b>NM</b>
	Recibir un mínimo de 100 solicitudes	Nº solicitudes recibidas	--- (*)	<b>NM</b>
<b>Ayudas a asociaciones sin ánimo de lucro</b>	Comunicación de la concesión en un plazo máximo de 4 meses desde su solicitud	Nº días transcurridos desde entrega de solicitud hasta comunicación de la concesión	--- (*)	<b>NM</b>
	Recibir un mínimo de 20 solicitudes	Nº solicitudes recibidas	--- (*)	<b>NM</b>
<b>Subvenciones a empresa del sector textil y las nuevas tecnologías</b>	Comunicación de la concesión en un plazo máximo de 4 meses desde su solicitud	Nº días transcurridos desde entrega de solicitud hasta comunicación de la concesión	(**)	<b>NM</b>
	Recibir un mínimo de 15 solicitudes	Nº solicitudes recibidas	19	<b>A</b>
<b>Premios a vino, aceite de oliva virgen extra y queso de cabra</b>	Realizar más de 20 acciones de difusión de los premios otorgados	Nº de acciones de difusión realizadas en el año	33	<b>A</b>
<b>Málaga de moda</b>	Incremento de un 10% el número de participantes respecto al año anterior	(Nº participantes año en curso-Nº participantes año anterior)/-Nº participantes año anterior x 100	123%	<b>A</b>
	Realización de al menos 15 acciones de difusión al año	Nº de acciones de difusión realizadas en el año	10	<b>NA</b>

(\*) No se han convocado en 2019

(\*\*) en el momento de la medición de indicadores aún no se han concedido

En este caso solo se han alcanzado el 36.4% de los compromisos de calidad. Este dato es similar al obtenido en 2018. No ha sido posible medir el 45.4% de los compromisos establecidos por lo que será necesario revisar y actualizar dichos compromisos en futuras ediciones de la Carta de Servicios.

## 4.12 Carta de Servicios de Igualdad de Género

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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%	<b>A</b>
		(Nº de menores víctimas atendidas/solicitudes recibidas) x 100	100%	<b>A</b>
	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>A</b>
<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)	0%	<b>NA</b>
	Lograr que al menos el 10% de los participantes sean hombres	(Nº hombres participantes/Nº total participantes) x 100	100%	<b>A</b>
<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>A</b>
<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	50 %	<b>A</b>
<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	100%	<b>A</b>
	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>A</b>
<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	0%	<b>NA</b>

Se han alcanzado el 80% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2019. Este dato supone un descenso del 10% respecto al año anterior.

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

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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>A</b>
<b>Programa asistencial en materia de adicciones</b>	Mantener un mínimo anual de 1000 pacientes en activo	Nº pacientes activos durante el año.	3737	<b>A</b>
	Abandono en acogida inferior al 30%	(Nº usuarios que no van a segunda cita/Nº citas acogida realizadas) x 100	28.28%	<b>A</b>
<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>A</b>
<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	95%	<b>A</b>
	Participar en al menos una acción investigadora al año	Nº participaciones anuales en acciones de investigación	3	<b>A</b>

Al igual que en años anteriores, 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.

#### 4.14 Carta de Servicios de Bienestar Comunitario

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	(*)	<b>NM</b>
<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>A</b>
<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 $\geq 7$	8.4	<b>A</b>

(\*) no se ha ejecutado

Se han alcanzado el 66.67% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2019. Este dato supone un descenso respecto a 2018 en el que se cumplieron el 100% de los indicadores.

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

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
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	A
	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)	22 meses (*)	NA
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	A
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	A
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	A
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	A
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	A
	Corrección de máximo 5 errores anuales	Nº correcciones errores al año	6	NA

(\*) Los datos aportados sólo se refieren a los libros publicados en 2019 que fueron aprobados por el Consejo durante 2018. No se contabilizan otras publicaciones que no pasan por el Consejo (Puerta del Mar, Miradas del tiempo, Agenda, etc).

La desviación tan severa se debe a la falta de personal para coordinar las ediciones tras la jubilación del responsable de Departamento de Publicaciones desde abril de 2018.

En el año 2019 se han alcanzado el 75% de los compromisos de calidad establecidos, lo que supone un descenso de 12 puntos respecto al año 2018.

## 4.16 Carta de Servicios de Educación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
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%	A
Organización de actividades formativas, no incluidas en la formación reglada, dirigidas a escolares y AMPAS de municipios	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%	A

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	0	A

Se cumplen el 100% de los compromisos de calidad propuestos para el año 2019 al igual que en años anteriores.

#### 4.17 Carta de Servicios de Deportes

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>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	0	A
<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%	A
	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	98.5%	A
<b>Escuelas Deportivas Municipales</b>	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%	A
<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)	24	A
<b>Patrocinios deportivos</b>	Colaborar al año con al menos 50 entidades en eventos deportivos celebrados en la provincia de Málaga	Nº de colaboraciones deportivas en la anualidad vía contrato de patrocinio	100	A
<b>Subvenciones deportivas</b>	Aumentar al menos en un 2% anual el número de subvenciones concedidas a ayuntamientos de la provincia	Nº de subvenciones al año	2%	A

Al igual que en el año 2018, en 2019 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos.

#### 4.18 Carta de Servicios de Juventud

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	5%	A



<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>A</b>
<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	0%	<b>A</b>

Al igual que en años anteriores, se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos para 2019. 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.

#### 4.19 Carta de Servicios de Cultura

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	143	<b>NA</b>
	Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año	0	<b>A</b>
<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	143	<b>NA</b>
	Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año	5(*)	<b>A</b>
<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	11	<b>NA</b>
<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	---(**)	<b>NM</b>
<b>Apoyo a la Orquesta Sinfónica Provincial y a la Joven Orquesta Provincial</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	---	<b>NM</b>

	Recibir como máximo 10 quejas y reclamaciones respecto a las actividades	Nº quejas y reclamaciones recibidas durante el año	2	A
<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	---- (**)	NM
<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	15	A
	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	30	A
<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	---- (***)	NM
<b>Actividades divulgativas sobre la Fiesta de los Toros</b>	Organización de al menos 4 actividades/año	Nº actividades/año	0(****)	NM
<b>Museo de Arte de la Diputación</b>	Al menos 6 exposiciones al año	Nº exposiciones/año	3	NA

(\*) 4 quejas porque se agotan las entradas en el mismo día, 1 por El Boletín que le llega tarde y 1 solicitando un punto de amarre de bicicleta.

(\*\*) Este servicio ha pasado a los municipios, quienes solicitan actuaciones concretas dentro del Plan Provincial de Asistencia y Cooperación, programa "Profesores y monitores de música"

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

(\*\*\*\*) Cerrado por obras no celebrándose ningún evento.

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

Se han alcanzado el 35.71% de los compromisos de calidad propuestos. Este dato supone un descenso de casi 30 puntos en el nivel de cumplimiento respecto al año 2018.

#### 4.20 Carta de Servicios de Informática y Telecomunicaciones

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Configuración y mantenimiento de las infraestructuras de la red provincial, interconectándola con redes nacionales y dotándola de la seguridad necesaria</b>	Disponibilidad mínima de la red: 98%	Suma (tiempo total de cada línea-tiempo de no disponibilidad) /tiempo total de cada línea) /Nx100	99.90%	A
	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%	A
<b>Configuración y mantenimiento de infraestructuras de servicios para Entidades Locales: acceso a internet, correo corporativo, bases de datos, antivirus, gestores documentales, mantenimiento de servidores,</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	8	A
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias $\leq$ 24 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	2	A

virtualización de aplicaciones, servicios cloud				
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%	A
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%	A
Alojamiento, asistencia técnica y mejoras en portales web municipales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 10	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	5	A
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 24 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	0.33	A
Servicio de acceso a internet social en espacios públicos municipales	Nº incidencias anuales por fallo del servicio ≤ 25	Nº incidencias anuales por fallo del servicio	1	A
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias ≤ 48 horas	$\bar{x}$ (Fecha-hora resolución de incidencia- Fecha-hora comunicación incidencia)	6	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2019, al igual que en el año 2018.

#### 4.21 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 2019	
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.	0	A
	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	9.45	A
	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.	0% (*)	NA
	Conseguir que el porcentaje de solicitudes aumente en un 10% respecto al año anterior.	Porcentaje de incremento de solicitudes respecto del año anterior.	2.9% (*)	NA
	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.	9.32	A
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.	--- (**)	NM
	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	---(**)	NM

	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.	---(**)	NM
	Conseguir que el porcentaje de solicitudes aumente en un 10% respecto al año anterior.	Porcentaje de incremento de solicitudes respecto del año anterior.	---(**)	NM
	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.	---(**)	NM

(\*) No se alcanza el objetivo dado que durante la mayor parte del año no hubo Jefatura de Servicio.

(\*\*) No se realizaron acciones de formación por ISEL

Se han alcanzado el 30% de los compromisos. No es posible comparar estos datos con años anteriores ya que en 2018 no fue posible medir los compromisos. En 2019 no se ha podido medir el 50% de los compromisos recogidos en la carta de servicios.

#### 4.22 Carta de Servicios de Empleo

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	239	A
	Mantener o superar la media de actuaciones con respecto a la anualidad anterior	Nº actuaciones / Nº usuarios/as	232	A
	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	49.37%	A
<b>Apoyo al emprendimiento de personas de la provincia</b>	Alcanzar o superar el 20% de concesión de ayudas respecto de las solicitudes recibidas	Nº ayudas concedidas / Nº ayudas solicitadas X 100	63.40%	A
	Realizar 5 actuaciones formativas en materia de emprendimiento	Nº de actuaciones formativas	92	A
	Formar a 50 personas empresarios/as y emprendedores/as que participan en actuaciones formativas en emprendimiento	Nº empresarios/as formados	220	A
	Mantener o superar el número de atenciones telefónicas con respecto a la anualidad anterior	Nº atenciones telefónicas	1199	A
	Mantener o superar el número de atenciones directas con respecto a la anualidad anterior	Nº atenciones directas (en persona)	67	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad propuestos para 2019 lo que supone un incremento de más de 20 puntos respecto a 2018.

#### 4.23 Carta de Servicios Bibliotecas

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

- Biblioteca Generación del 27.
- Biblioteca Servicio de Igualdad.
- Biblioteca Provincial Cánovas del Castillo.

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 2019	
<b>Consulta de libros, revistas y material audiovisual por distintos canales (en sala, online, etc.)</b>	No superar 5 quejas formales al año	Nº de quejas	2	A
<b>Préstamo de libros, revistas y material audiovisual.</b>	Aumentar el número de nuevos usuarios en al menos un 5% anual	Nº de nuevos usuarios / usuarios año anterior X 100	5%	A
	Aumentar el número de préstamos en al menos un 5% anual	Nº de préstamos / préstamos año anterior X 100	10%	A
	Atender las desideratas de los usuarios en al menos un 70%	Nº de desideratas / desideratas año anterior X 100	----	NM
<b>Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica.</b>	Mantener un nivel de satisfacción global por encima de 7 sobre 10 (media anual)	Nivel de satisfacción global	9.5	A
<b>Fomento de la lectura por medio de programas específicos.</b>	Realización de al menos 10 acciones al año del Club de lectura para adultos	Nº de acciones del Club de adultos	10	A
	Alcanzar un mínimo de 150 participantes en las acciones del año del Club de adultos	Nº de participantes del Club de adultos / año	195	A
	Realización de al menos 22 actividades orientadas a niños/as al año	Nº de acciones orientadas a niños/as	84	A
	Alcanzar un mínimo de 600 participantes en las acciones orientadas a niños/as del año	Nº de participantes en las acciones orientadas a niños/as / año	2642	A
	Mantener por encima del 80% el número de actuaciones que completen el aforo máximo.	Nº de acciones aforo completo / Nº acciones x 100	32%	NA
<b>Préstamo interbibliotecario</b>	Envío del 90% de las solicitudes en un plazo máximo de una semana.	Nº respuestas en plazo / Nº respuestas x 100	100%	A

El nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad propuestos para 2019 ha sido del 81.1%. Se trata de una mejora de casi 20 puntos porcentuales respecto al año anterior.

#### 4.24 Carta de Servicios Salas de Estudio

En esta Carta se han incluido los servicios prestados por las salas de estudio gestionadas por la Diputación Provincial de Málaga, dícese Sala de Estudio de la Térmica.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
Servicio de sala de estudio	Mantener el número de quejas (ruido, horarios, etc.) por debajo de 5 al año	Nº anual de quejas	Más de 5(*)	NA
	Mantener un nivel de satisfacción global por encima de 7 sobre 10 (media anual)	Nivel de satisfacción	---(**)	NM

(\*) Debido a que las actividades de la Térmica se realizan en zonas anexas. Se avisa previamente a los/as usuarios/as de la Sala de Estudio.

(\*\*) No se han realizado encuestas.

En 2019 no se han cumplido ninguno de los compromisos de calidad establecidos.

#### 4.25 Carta de Servicios de Archivo General

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
Consulta y difusión de los fondos documentales de la Diputación	Mantener por encima de 70% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria.	(Solicitudes resueltas satisfactoriamente) / (solicitudes recibidas) X 100	79%	A
	Aumentar el número de accesos web en búsqueda de información en un 5% anual	(Accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	-15% (*)	NA
	Aumentar el número de seguidores en redes sociales en un 5% anual	(Seguidores año actual - seguidores año anterior) / (seguidores año anterior) X 100	14%	A
Asistencia técnica y asesoramiento para la búsqueda de información.	Mantener por encima de 80% el porcentaje de consultas resueltas de forma satisfactoria.	(Solicitudes resueltas satisfactoriamente) / (solicitudes recibidas) X 100	100%	A
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	----(**)	NM

(\*) El número de accesos a la página web ha disminuido debido a que los usuarios del archivo acceden a nuestro Catálogo en línea en busca de información.

(\*\*) no se ha realizado en 2019 ninguna actividad de asistencia a municipios.

Se alcanzan el 60% de los compromisos de calidad planteados para 2019. Este dato supone un descenso de 20 puntos porcentuales respecto a la anualidad 2018 debido principalmente a que no ha sido posible medir uno de los compromisos establecidos.

#### 4.26 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 2019	
<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	77.6%	<b>A</b>
	Mantener el número de usuarios registrados en redes sociales por encima de 50.000 seguidores.	Nº de usuarios/as registrados/as	114900	<b>A</b>
	Programar un mínimo de 100 actividades propias entre todas las categorías: música, teatro, documentales y exposiciones	Nº de actividades propias realizadas/año	557	<b>A</b>
<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	24%	<b>NA</b>
	Mantener o aumentar un número de 3000 usuarios registrados	Nº de usuarios/as registrados/as	15180	<b>A</b>
	Aumentar en un 10% anual el número de visitas a la web.	(accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) X 100	-13%	<b>NA</b>
<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	----	<b>NM</b>

Se ha alcanzado el 57% de los compromisos de calidad propuestos para 2019, al igual que ocurrió en 2018.

#### 4.27 Carta de Servicios de Vías y Obras

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Atención 24H de gestión de incidencias en carretera</b>	Tiempo de reacción de avisos 24h: tiempo medio (media anual) entre llamada e inicio de actuaciones, menor que 24h.	SUMA (Hora inicio - Hora llamada) / Nº de actuaciones	1.76	<b>A</b>
<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	7 (*)	<b>NA</b>
	Tiempo medio (media anual) de concesión de autorizaciones e informes vinculantes menor de 2 meses	SUMA (Fecha salida - fecha entrada) / Nº de licencias	1.78	<b>A</b>
<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	97.18%	<b>A</b>

<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>A</b>
<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.	98.86%	<b>A</b>

(\*) A excepción de los expedientes que siguen tramitación simplificada, los expedientes tramitados de forma ordinaria se deciden en su práctica totalidad excediendo el plazo de seis meses legalmente fijado, debido sobre todo a la necesidad de dar cumplimiento a las exigencias de comunicación/notificación a los interesados -normalmente personas físicas- de todas las diligencias y resoluciones que recaen; como para la práctica de la prueba acordada.

Se han alcanzado el 83.33% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2019. Este dato supone una mejoría de 30 puntos porcentuales respecto al año 2018.

#### 4.28 Carta de Servicios de Arquitectura

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Asistencia técnica en proyectos y obras de Arquitectura</b>	Cumplimiento de la fecha de entrega en el 90% de los proyectos	Nº proyectos en fecha / Nº proyectos x100	80%	<b>NA</b>
	Si hubiera proyectos entregados con retraso, nunca superar los 60 días.	Nº de proyectos retrasados más de 60 días.	4	<b>NA</b>
<b>Asistencia técnica para instalaciones de eficiencia energética</b>	Cumplimiento de la fecha de entrega en el 90% de los proyectos	Nº proyectos en plazo / Nº proyectos urbanización X 100	100%	<b>A</b>
	Si hubiera proyectos entregados con retraso, nunca superar los 60 días.	Nº de proyectos retrasados más de 60 días.	0	<b>A</b>
<b>Planeamiento urbanístico</b>	Nº de versiones de documentos entregados al cliente, menor o igual a 3 de media.	Nº de versiones / Nº de primeras entregas.	1	<b>A</b>

En el año 2019 se han alcanzado el 60% de los compromisos establecidos.

#### 4.29 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 2019	
<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	A
	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	A
	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%	A
	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)	1.45	A
	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	A
<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	A
	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	A
	Cumplir y mantener actualizados el 100% de los Planes de Actuación Individual.	(Nº de PAIs actualizados) / (Nº de Usuarios/as) X 100	100%	A
	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)	0.22	A

En el año 2019 se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos, al igual que ocurría en el año 2018.

## 4.30 Carta de Servicios de Medio Ambiente y Turismo interior

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Promoción de establecimientos y servicios destacados de la provincia</b>	Mantener por encima de 500 las visitas anuales a las páginas de promoción de Establecimientos Singulares.	Nº anual de visitas a las páginas de establecimientos	501	A
	Mantener por encima de 75 el número anual de establecimientos singulares inscritos.	Nº de establecimientos inscritos	76	A
<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	94%	A
	Poner a disposición del ciudadano al menos 1.000 km de senderos homologados.	Nº de senderos homologados / Nº senderos homologados año anterior	1.001	A
	Superar las 25.000 visitas mensuales a las páginas de promoción de senderos.	Nº anual de visitas a las páginas de senderos / Nº meses	25.001	A
<b>Promoción de Fiesta Singulares</b>	Mantener por encima de 1.000 las visitas anuales a las páginas de Fiestas Singulares.	Nº vistas a la página de Fiestas Singulares	1.001	A
<b>Prevención Ambiental</b>	Mantener el plazo medio de entrega de informes por debajo de 30 días naturales.	SUMA (Fecha de salida-entrada) / Nº expedientes de Prevención	16 días	A
<b>Sanidad y Calidad Ambiental</b>	Mantener el plazo medio de entrega de informes de justificación agronómica o valoraciones de suelos rústicos por debajo de 30 días naturales.	SUMA (Fecha de salida-entrada) / Nº expedientes de justificación o valoración	11	A
<b>Sensibilización y concienciación ambiental</b>	Mantener el nivel medio de satisfacción por encima de 7,5 según las encuestas de satisfacción.	SUMA satisfacción global / Nº de encuestas	7.5%	A
	Mantener por encima de 800 las visitas anuales a Málaga Viva	Nº anual de visitas a Málaga Viva	8001	A
	Mantener por encima de 3.000 las visitas de escolares al vivero	Nº anual de visitas al vivero	3.001	A
	Realizar al menos 10 jornadas o talleres al año	Nº jornadas o talleres	10	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad establecidos para el año 2019, lo que supone un incremento de más de 40 puntos en el nivel de cumplimiento respecto al año 2018.

## 4.31 Carta de Servicios de Recursos Europeos

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	A
	Aumentar el número de usuarios/as de las distintas publicaciones en un 5% anual.	(Nº usuarios/as fin del año - Nº usuarios/as inicio del año) / (Nº usuarios/as inicio del año) X 100	95.70% (*)	A

<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.	9.16	<b>A</b>
	Aumentar el número de consultas en un 5% anual	Nº de consultas a fin de año- Nº de consultas inicio del año) / Nº de consultas al inicio del año) X 100.	18.29%	<b>A</b>

(\*) Las publicaciones se están desplazando hacia medios digitales y redes sociales

Se han alcanzado el 100% de los compromisos de calidad planteados para el año 2019, mejorando el resultado en 25 puntos porcentuales respecto a 2018.

#### 4.32 Carta de Servicios de Información Territorial

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	---(*)	<b>NM</b>
	Aumentar el número de usuarios de IDEMAP en un 2%	(usuarios año actual - usuarios año anterior) / (usuarios año anterior) X 100	20.25%	<b>A</b>
	Aumentar en un 2% anual el número de accesos a IDEMAP.	(accesos año actual - accesos año anterior) / (accesos año anterior) x 100	21.12%	<b>A</b>
<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	---(*)	<b>NM</b>
<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	1	<b>A</b>
<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	19	<b>A</b>

(\*) No se ha podido medir debido a falta de recursos, técnicos y humanos.

En el año 2019 se han alcanzado el 66.66% de los compromisos debido a que no ha sido posible medir dos de ellos.

#### 4.33 Carta de Servicios de Asistencia y Cooperación

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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.	30/01/2019	<b>A</b>
	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%	<b>A</b>
	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.	----(*)	<b>NM</b>

	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.	----(*)	<b>NM</b>
	Mantener por encima de 7 sobre 10, el nivel de satisfacción global.	Satisfacción global.	----(*)	<b>NM</b>

(\*) No existen datos, pues el proceso de solicitud de programas para el PPACO 2020, que debería haberse ejecutado en 2019, se retrasó debido a las elecciones.

Se han alcanzado sólo el 40% de los compromisos de calidad propuestos debido a que no se ha podido medir el nivel de satisfacción de las Entidades Locales.

#### 4.34 Carta de Servicios de Gobierno Abierto

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<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	77.35%	<b>NA</b>
<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)	100%	<b>A</b>
<b>Asistencia a los ayuntamientos en materia de Transparencia Pública</b>	Al menos 2 informes anuales de seguimiento por ayuntamiento	$\bar{x}$ nº informes seguimientos por ayuntamientos.	2	<b>A</b>
<b>Asistencia a ayuntamientos en el desarrollo de Cartas de Servicios</b>	Cumplimiento de compromisos de calidad superior al 70%	Nº compromisos calidad cumplidos/Nº total compromisos de calidad x 100	78.53%	<b>A</b>
<b>Gestión de las Cartas de Servicios de la Diputación de Málaga</b>	Cumplimiento de compromisos de calidad superior al 70%	Nº compromisos calidad cumplidos/Nº total compromisos de calidad x 100	72.50%	<b>A</b>
<b>Asistencia a municipios en materia de Responsabilidad Social Corporativa</b>	Entrega del diagnóstico en el año presupuestario en el 70% de los ayuntamientos solicitantes	Nº diagnósticos entregados en el año/Nº de ayuntamientos solicitantes x 100	0% (*)	<b>NA</b>

(\*) Se tuvieron que suspender los actos de entrega debido a la situación de la pandemia.

Se han alcanzado el 66.7% de los compromisos de calidad propuestos para 2019. Se mantiene el resultado respecto a 2018.

#### 4.35 Carta de Servicios de Administración Electrónica

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Gestión de la sede electrónica de la Diputación de Málaga</b>	Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año	Nº de horas disponible en el año/365 x 100	99.26%	<b>A</b>
	Resolución del 90% de las incidencias/consultas recibidas en el año	(Nº incidencias y consultas resueltas/Nº incidencias y consultas recibidas) x 100	98.82%	<b>A</b>

	Incremento del 10% respecto al año anterior en el número de trámites /servicios realizados a través de la sede electrónica	$(N^{\circ} \text{ trámites y servicios año actual} - N^{\circ} \text{ trámites y servicios año anterior}) / N^{\circ} \text{ trámites y servicios año anterior} \times 100$	0%	NA
<b>Gestión de las sedes electrónicas de entidades locales y consorcios adheridos (*)</b>	Disponibilidad de la sede electrónica superior al 95% al año.	$N^{\circ} \text{ de horas disponible en el año} / 365 \times 100$	99.27%	A
	Resolución del 90% de las incidencias/consultas recibidas en el año	$(N^{\circ} \text{ incidencias y consultas resueltas} / N^{\circ} \text{ incidencias y consultas recibidas}) \times 100$	98.80%	A
	Incremento del 10% respecto al año anterior en el número de trámites /servicios realizados a través de las sedes electrónicas	$(N^{\circ} \text{ trámites y servicios año actual} - N^{\circ} \text{ trámites y servicios año anterior}) / N^{\circ} \text{ trámites y servicios año anterior} \times 100$	40%	A
<b>Gestión de facturas electrónicas (FACE) de la Diputación de Málaga</b>	El 90% de las facturas correctas se graban en registro contable en un máximo de 24 horas	$(N^{\circ} \text{ de facturas correctas registradas en registro contable en 24 horas} / N^{\circ} \text{ de facturas correctas recibidas}) \times 100$	97%	A
<b>Gestión de las facturas electrónicas de las entidades adheridas</b>	El 90% de las facturas correctas se graban en registro contable en un máximo de 24 horas hábiles	$(N^{\circ} \text{ de facturas correctas registradas en registro contable en 24 horas} / N^{\circ} \text{ de facturas correctas recibidas}) \times 100$	94%	A
<b>Desarrollo y gestión del tramitador electrónico de expedientes "HELP"</b>	Incrementar en un 10%, respecto al año anterior, el número de trámites disponibles en la plataforma HELP	$(N^{\circ} \text{ trámites año actual} - N^{\circ} \text{ trámites año anterior}) / N^{\circ} \text{ trámites año anterior} \times 100$	96.65%	A

Se han alcanzado el 88.88% de los compromisos de calidad propuestos en 2019.

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

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Plan de Fomento del Empleo Agrario</b>	Tiempo transcurrido desde que el expediente está completo y concluido hasta que se aprueba el gasto, inferior a 3 mese	Fecha aprobación del abono previo- Fecha expediente completo y concluido	100%	A
	Mejora del porcentaje de subvenciones efectivamente abonadas respecto a las abonadas en la convocatoria anterior.	Porcentaje subvenciones efectivamente abonadas año en curso- Porcentaje subvenciones efectivamente abonadas año anterior	84%	A
<b>Redacción de proyectos y dirección de obras de Diputación</b>	Redacción del 100% de proyectos solicitados por los ayuntamientos	$N^{\circ} \text{ proyectos redactados} / N^{\circ} \text{ redacción de proyectos solicitados} \times 100$	100%	A
	Dirección de obras del 100% de solicitudes de ayuntamientos	$N^{\circ} \text{ direcciones de obras} / N^{\circ} \text{ solicitudes de dirección recibidas} \times 100$	100%	A
<b>Supervisión de la ejecución de obras de los Ayuntamientos</b>	Supervisión del 100% de las obras y /o servicios propios y de los ayuntamientos	$N^{\circ} \text{ obras supervisadas} / N^{\circ} \text{ solicitudes supervisión de obras} \times 100$	100%	A

Se han alcanzado el 100% de los compromisos establecidos para el año 2019.