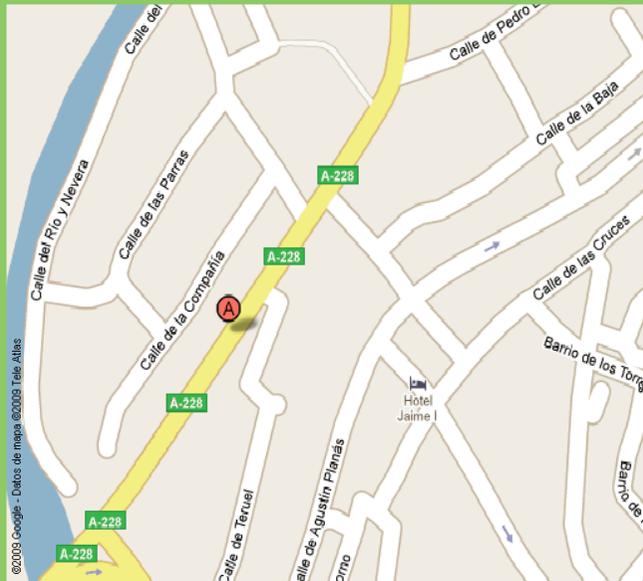


# INDICADORES de control y seguimiento

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes **indicadores del nivel de calidad de los servicios** prestados por la Comarca:

- Número de quejas y sugerencias recibidas por áreas comarcales.
- % de quejas y sugerencias contestadas en plazo.
- Número y tipo de mejoras realizadas anuales en las instalaciones y equipamientos municipales.
- Número de cursos de formación realizados por el personal.
- Número de personas usuarias del Servicio Social de Base.
- Número de consultas atendidas en materia de turismo.
- Número de actividades y competiciones deportivas organizadas en el año.

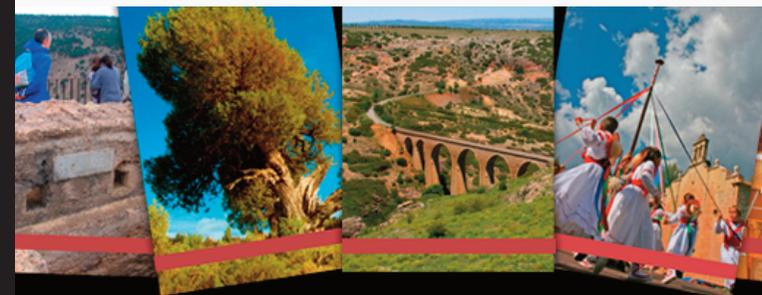
La **Secretaría Comarcal**, como responsable de la gestión de los servicios recogidos en la presente Carta de Servicios, será la responsable del control y seguimiento. Se realizará una evaluación anual introduciendo, si así procede, un plan de mejora con las acciones correctivas que sean necesarias en su caso.



Comarca Gudar-Javalambre  
C/ Hispanoamérica 5. 44400 Mora de Rubielos  
Tlfno: 978 800 008  
Fax: 978 800 431

Correo electrónico:  
atencionpublico@gudarjavalambre.es  
Horario de atención:  
8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

# Servicios Comarcales CARTA DE SERVICIOS



# PRINCIPALES

## SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

### ■ ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL

- Programa de información, valoración, Diagnóstico y Orientación.
- Programa de apoyo a la Unidad de Convivencia.. (Servicios de apoyo en el domicilio, Servicios de Atención a la Dependencia, Programa de intervención familiar, Programa de alojamiento alternativo)
- Programa de Prevención e Inserción Social.
- Programa de promoción de la Animación Comunitaria y de la Participación.
- Servicios Sociales especializados:
  - Centro comarcal de información y servicios a la mujer.
  - Recursos de alojamiento permanente o temporal.
  - Residencias de tercera edad (Nogueruelas, Mosqueruela, Sarrión)
  - ATADI. Centro Ocupacional para discapacitados psíquicos.

### ■ ÁREA DE PROMOCIÓN DEL TURISMO

- GESTIÓN PROYECTO SICTED (Sistema Integral de la Calidad Turística Española en Destino):
- Promoción interior y exterior turística. Desarrollo de campañas de promoción.
- Coordinación con otros organismos competentes en turismo y gestión de las mesas sectoriales.
- Coordinación de las oficinas de turismo ubicadas en los municipios de la Comarca.
- Desarrollo de proyectos de consolidación y proyección turística.
- Gestión de material editable.
- Gestión de subvenciones.

### ■ ÁREA DE DEPORTE

- Coordinación del Servicio Comarcal de Deportes.
- Colaboración con Ayuntamientos para organizar actividades deportivas.
- Control de Subvenciones en materia de deportes.
- Control de Monitores Deportivos.
- Gestión y organización de actividades deportivas varias que se realicen en la comarca.

### ■ ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

- Recogida selectiva y tratamiento de los residuos urbanos
- Fomento y colaboración entre la Administración Local competente en materia de gestión de residuos urbanos y la empresa adjudicataria del servicio de recogida.

### ■ ÁREA DE PROTECCIÓN CONSUMIDORES

- Asesoramiento al consumidor y usuario.
- Mediación entre partes en conflicto.
- Tramitación de quejas y reclamaciones y denuncias.
- Adhesión al sistema arbitral de consumo.
- Colaboraciones con entidades públicas y privadas para trabajar por y para un "consumo responsable".
- Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.

## COMPROMISOS

### de CALIDAD

- **Información.** Dar información completa de los servicios que se presta, los horarios de atención y las formas de comunicación existentes.
- **Profesionalidad y amabilidad.** Ofrecer un servicio profesional, atento y orientado a las necesidades de la ciudadanía.
- **Sencillez.** Utilizar un lenguaje común, huyendo de tecnicismos innecesarios, consiguiendo que la tramitación sea inteligible.
- **Voluntad de Servicio integral.** Comunicar la situación administrativa en la que se encuentra un trámite solicitado.
- **Rapidez y eficacia.** Realizar los trámites de atención presencial requeridos en el menor tiempo posible.
- **Instalaciones y equipamientos.** Mantener en perfecto estado las instalaciones comarcales.
- **Quejas y sugerencias.** Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 30 días.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

