



## **Carta de Servicios Delegación del Plan Estratégico**

### **Misión:**

Lograr el cumplimiento de la visión futura de nuestra ciudad plasmada en el documento del Plan Estratégico de Marbella-San Pedro 2022.

### **Servicios y Normativa**

- Oficina Técnica del Plan Estratégico Marbella-San Pedro 2022 para la ejecución de las diferentes acciones incluidas en el plan.
- Seguimiento y evaluación del plan operativo.
- Plan de comunicación del plan estratégico.
- Plan de Desarrollo del Talento Creativo.
- Ejecución del Plan Municipal de Gobierno Abierto.
  - o Unidad Coordinadora del Plan de Calidad Municipal.
  - o Unidad Coordinadora de Transparencia y Derecho de acceso a la Información
  - o Unidad Coordinadora de Datos Abiertos
- Organización de charlas, conferencia, foros, debates vinculados al desarrollo de las distintas acciones estratégicas.
- Desarrollo de estudios, trabajos y encuestas relacionadas con los diferentes ejes estratégicos.
- Asesoramiento, y asistencia técnica y demás actividades de apoyo a otras delegaciones y áreas municipales como otras entidades públicas o privadas en materias relacionadas con el desarrollo del Plan.

### **Normativa reguladora**

- Plan Estratégico Marbella San Pedro 2022.
- Plan General de Ordenación Urbana 1986.
- Plan Municipal de Gobierno Abierto.
- Plan Municipal de Calidad y Cartas de Servicios
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno.
- Ley 1/2014 de Transparencia Pública de Andalucía

### **Datos de ubicación y contacto y Sede electrónica**

#### **DELEGACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO**

#### **Oficina Técnica del Plan Estratégico**

C/Salinas nº 4, 1ª planta,  
29601 Marbella  
Tfno.952768705  
Fax: 952867733





Email: [planestrategico2022@marbella.es](mailto:planestrategico2022@marbella.es)

### Compromisos de calidad que ofrecemos

- Seguimiento y desarrollo de las acciones estratégicas a lo largo de la implantación del Plan estratégico (plan operativo) mediante un *panel de indicadores* para medición y situación pormenorizada de todos los objetivos.
- Información y seguimiento anual de los objetivos previstos en el Plan y medidas correctoras.
- Memoria bianual de grado de cumplimiento de compromisos ejecutados.
- Cumplimiento del 95% de Indicadores de Transparencia.
- Implantación del procedimiento de Derecho de acceso a la Información y compromiso de respuesta en 20 días.
- Diseño del Plan de Calidad Municipal y mejora de estándares de calidad de servicios y valoraciones ciudadanas.
- Implantación de mecanismos de Medición de percepciones y valoraciones ciudadanas de calidad de servicios públicos (encuestas, buzones, correos y otros medios.)
- Impulso al Plan piloto de Cartas de Servicio con 10 Cartas publicadas en 2017
- Ejecución de las fases del Plan Municipal de Gobierno Abierto.

### Sugerencias, quejas y reclamaciones

- Personalmente en la Oficina Técnica del Plan Estratégico.
- En los Registros Generales del Ayuntamiento de Marbella
- Email: [quejasysugerenciasPEM@marbella.es](mailto:quejasysugerenciasPEM@marbella.es)

### Canales y opciones de valoración de nuestros Servicios y participación ciudadana

- Presencialmente: Encontrará formularios y buzones de depósito en nuestras Oficinas.
- Por correo electrónico: [valoracionserviciosmunicipales@marbella.es](mailto:valoracionserviciosmunicipales@marbella.es)
- En nuestra web: [gobiernoabierto.marbella.es](http://gobiernoabierto.marbella.es)
- **Mecanismos de Participación Ciudadana:** mesas sectoriales del Plan

### Indicadores de seguimiento de nuestros compromisos de calidad

- Número de informes de Seguimiento y desarrollo de las acciones estratégicas anuales.
- % de cumplimiento de objetivos previstos en el Plan.
- % de Indicadores de Transparencia idóneos.
- Consultas de Derecho de acceso a la Información respondidas en 20 días o menos.
- Cartas de servicios publicadas.
- Número de mecanismos de medición y mejora de calidad implantados.
- Número de encuestas de ciudad realizadas.
- Número de mecanismos de valoración de calidad de servicios establecidos.
- Numero de fases completadas del Plan Municipal de Gobierno Abierto.



*Publicaremos anualmente los resultados de valoración de nuestros servicios y de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el Portal Municipal Gobierno Abierto.*

**Fecha de redacción de esta Carta: 16/01/2017**

**Fecha de próxima revisión: 16/01/2018**