

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

CONSEJO INSULAR DE MENORCA

888

Decreto de la presidenta del Consejo Insular de Menorca núm. 13/2022 de 3 de febrero, rectificado por Decreto de corrección de errores núm. 14/2002 de 4 de febrero, relativo a la revisión de la carta de compromisos del Servicio de Atención Ciudadana (exp. 03136-2021-4)

El Reglamento de participación ciudadana del Consejo Insular de Menorca establece en el artículo 27 que el Consejo Insular debe implantar gradualmente cartas de servicios como mecanismo que permita la mejora de la calidad de los servicios del CIM.

De acuerdo con el citado artículo, las cartas de compromisos se enmarcan dentro de los mecanismos previstos para la mejora de la calidad de los servicios y son un instrumento a través del cual la Administración informa de los servicios que presta y de los compromisos de calidad que asume con los ciudadanos y ciudadanas y la forma de revisión y mejora de éstos, garantizando la participación ciudadana en su aprobación y modificación. Mediante el Decreto de Presidencia 308/2008, de 3 de diciembre, se aprobó inicialmente la Carta de compromisos del Servicio de Atención Ciudadana, que fue revisada mediante los Decretos de Presidencia 2012/PRES/000080, de 9 de mayo y 2019 /PRES/0000288, de 24 de mayo.

Desde la última revisión de la Carta de compromisos del Servicio de Atención Ciudadana en 2019 se han producido cambios a raíz de la consolidación de la gestión electrónica de los expedientes fruto de la entrada en vigor el 2 de octubre de 2016 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, y de varios cambios en la normativa. Al mismo tiempo la atención presencial, a partir del mes de mayo de 2020, pasa a efectuarse con cita previa con motivo de la pandemia provocada por la COVID-19.

Entre los principales cambios normativos destaca la publicación de la Ley 8/2018, de 31 de julio, de apoyo a las familias y el Decreto 28/2020, de 21 de septiembre, de principios generales de los procedimientos de reconocimiento de la condición de familia monoparental y de la condición de familia numerosa, que han supuesto cambios en la tramitación de los títulos de familia numerosa y han introducido un nuevo título para las familias monoparentales. Como consecuencia, a partir de la entrada en vigor del citado decreto el 22 de octubre de 2020, la expedición de los títulos de familia numerosa ha dejado de ser un trámite de resolución inmediata.

Otros cambios que se han producido consisten en la eliminación del catálogo de servicios de la compulsa o cotejo de documentos, dado que con el nuevo marco normativo éstas pasan a ser copias auténticas de originales el papel, las cuales se realizan al digitalizar los documentos originales presentados por los ciudadanos mediante el registro de entrada de las oficinas de asistencia en materia de registro. También desaparece la expedición del PIN Ciudadano como sistema de autenticación para la realización de trámites electrónicos, válido para las administraciones locales de Menorca, que desde el mes de abril de 2021 es sustituido por la expedición de CI@ve, de validez estatal

Por todo lo expuesto, a propuesta de la consejera ejecutiva de Servicios Generales,

RESUELVO

Primero. Aprobar la revisión de la Carta de compromisos del Servicio de Atención Ciudadana del Consell Insular de Menorca que se adjunta como anexo.

Segundo. Disponer que se publique el anuncio de la aprobación de la Carta de compromisos del Servicio de Atención ciudadana del Consejo Insular de Menorca con la rectificación del anexo en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* para su conocimiento público.

Maó, 7 de febrero de 2022

Por delegación de la presidenta

La secretaria

Rosa Salord Olèo

(Decreto 427/2019, de 11 de julio)

(BOIB núm. 97 de 16-7-2019)



ANEXO
CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA
Documento matriz
(revisión 3)

Contenido

Presentación de la consejera ejecutiva de Servicios Generales.

1. Descripción del servicio. Los principios estratégicos.
2. Catálogo de servicios y canales de atención.
3. Compromisos de servicio.
4. Indicadores de gestión.
5. Sugerencias y quejas.
6. Derechos de la ciudadanía.
7. Consejos útiles.
8. Donde nos puede encontrar.
9. Revisión de la carta de compromisos.

Presentación de la consejera ejecutiva de Servicios Generales

Desde la aprobación inicial de esta carta de compromisos en diciembre de 2008, el Servicio de Atención Ciudadana informa sobre los servicios que ofrece, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos de los usuarios.

De hecho esta carta es más que un instrumento de comunicación, dado que implica la autoevaluación periódica mediante el seguimiento de los indicadores de gestión que lleva asociados. Estos indicadores se comunican a la ciudadanía mediante su publicación periódica en el sitio web del Consell Insular.

El motivo principal de esta actualización es la evolución del catálogo de servicios desde la última revisión de la carta en 2019, que se ha visto modificado por cambios normativos que han supuesto que algún trámite deje de ser de resolución inmediata cómo sería en el caso de los títulos de familia numerosa y por la evolución de otros trámites del catálogo de servicios ofrecidos como consecuencia de la adaptación constante de los procedimientos relacionados con la administración electrónica. En este sentido destaca la eliminación del trámite relativo a la compulsión de documentos o la sustitución del PIN Ciudadano, válido para las administraciones locales de Menorca, por el sistema de ámbito estatal CI@ve como sistema de autenticación para realizar trámites electrónicos, de modo que el Servicio de Atención Ciudadana es oficina de registro para la obtención de CI@ve desde el mes de abril de 2021. También se añade al catálogo de servicios la asignación de cita previa para la atención presencial en el Servicio de Atención Ciudadana y la gestión de las solicitudes de acceso a información pública.

Desde el Servicio de Atención Ciudadana se recuerda que se ofrece también asistencia a los ciudadanos en el uso de los medios electrónicos para relacionarse con las administraciones públicas, dado que mediante el canal electrónico podemos garantizar una administración abierta 24 horas al día y 365 días al año, con todas las ventajas que esto implica de cara a la ciudadanía.

1. Descripción del servicio. Los principios estratégicos

La estrategia de sostenibilidad, entendida como estrategia social, debe estar directamente ligada con la misión, visión y valores del CIM e incorporada en la cadena de creación de servicios y en la cadena de valor, así como en la gestión de las relaciones con los distintos grupos de nuestra institución.

Por ello, definimos la misión, visión y valores del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) de la siguiente manera:

- MISIÓN:

El Servicio de Atención Ciudadana del CIM es un servicio con vocación de administración única que ofrece una atención integral a la ciudadanía y que pretende incrementar permanentemente la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas simplificando y agilizando las gestiones.

- VISIÓN:

Las personas son la esencia de nuestra gestión, a la vez que queremos ser el servicio de referencia para la ciudadanía en su relación con la administración pública.





- VALORES:

Los valores que nos rigen, como parte de nuestra cultura, son:

- Atención personalizada y equitativa
- Accesibilidad (horaria y de proximidad)
- Implicación
- Profesionalidad
- Transparencia
- Participación
- Cooperación con las demás administraciones públicas
- Eficiencia

2. Catálogo de servicios y canales de atención

Podemos clasificar los servicios que ofrece el SAC en tres tipos: de información, gestión y participación y derechos.

De información:

Facilita **información general** sobre la actividad del CIM, los aspectos relacionados con las competencias que le son propias y cualquier otro tema de interés para la ciudadanía.

Ofrecemos **información específica** de los trámites competencia del CIM (de resolución inmediata y no inmediata) y orientamos sobre otros trámites competencia de otras administraciones públicas, por ejemplo:

- Trámites de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares más solicitados:

1. Titulaciones náuticas de recreo
2. Registro de parejas estables
3. Registro de asociaciones

De gestión:

Facilita la **recepción y el registro de entrada** de la documentación relacionada con las diferentes tramitaciones y la entrega a la ciudadanía de documentación asociada con gestiones en las que es parte interesada.

Actualmente somos oficina de asistencia en materia de registro de las administraciones y entidades de derecho público siguientes: Consejo Insular de Menorca (CIM), Consejo Económico y Social de Menorca (CESM), Consorcio para la Protección de la Legalidad en Suelo Rústico Isla de Menorca (CLSRM), Consorcio del Pabellón Deportivo Multifuncional de Menorca (CPEM) y Consorcio Sociosanitario de Menorca (CSM).

Además, y de acuerdo con el art. 16 punto 4 letra a de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se pueden presentar en el registro de entrada del Consejo Insular de Menorca las solicitudes, los escritos y las comunicaciones que los ciudadanos y ciudadanas dirijan a los órganos de cualquier administración pública. La documentación presentada se registra y, siempre que sea posible, se envía de forma electrónica a la administración destinataria mediante el sistema de interconexión de registros (SIR).

Gestionamos de forma integral los siguientes **trámites de resolución inmediata**:

- Licencias de pesca
- Venta de impresos y publicaciones del CIM
- Expedición de certificados del Punto de Información Catastral
- Comunicación de transporte turístico con reiteración
- Licencias de caza y permisos especiales de caza de zorrales con «fílats a coll» y de perdices con lazo
- Obtención de CL@VE Permanente (nivel avanzado)
- Tarjetas de descuento de transporte regular de viajeros en autobús
- Tarjetas ciudadanas de transportes de la EMT de Palma (recepción de las solicitudes y entrega de la tarjeta, si procede; la expedición la realiza la EMT)

Gestionamos, conjuntamente con los servicios responsables, los siguientes trámites de **resolución no inmediata**:





- Título de familia numerosa (nuevos y renovaciones)
- Título de familia monoparental (nuevos y renovaciones)
- Acceso a la información pública.

De participación y derechos:

Facilitamos la presentación de **quejas** relacionadas con cualquier asunto, así como las **sugerencias** para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Tenemos a disposición de las personas interesadas los expedientes que están en período de **exposición pública**, así como el **tablón de edictos**.

Clasificación de los servicios según el canal de atención:

SERVICIO	Canal de atención			
	Presencial	Teléfono (971356050)	Web (1) www.carpetaciudadana.org	Correo postal
Petición de información general y específica	x	x	x	x
Consulta de expedientes en exposición pública	x			
Registro de entrada	x		x	x
Entrega de documentación a los ciudadanos	x			x
Licencias de pesca	x		x	x
Título de familia numerosa (nuevos y renovaciones)	x		x	x
Título de familia monoparental (nuevos y renovaciones)	x		x	x
Venta de impresos y publicaciones del CIM	x		x	x
Expedición de certificados del Punto de Información Catastral	x		x(2)	x
Transporte turístico con reiteración	x		x	x
Consulta del tablón de edictos	x		x	
Sugerencias y quejas	x		x	x
Licencias de caza	x		x	x
Obtención de CL@VE Permanente (nivel avanzado)	x		x(3)	
Tarjetas de descuento de transporte regular de viajeros en autobús	x		x	x
Tarjetas ciudadanas de transportes de la EMT de Palma	x		x	x
Acceso a información pública	x		x	x
Cita previa	x	x	x	x

(1) Tramitación electrónica desde la Carpeta Ciudadana disponible en la sede electrónica del CIM <https://seuelectronica.cime.es> y www.carpetaciudadana.org. Requiere identificación mediante PIN ciudadano, Cl@ve o certificado digital y, según el trámite puede requerir firma electrónica mediante certificado digital. La solicitud es electrónica pero, en este caso, la resolución no será inmediata.

(2) Canal habilitado desde la sede electrónica del Catastro (<https://www.sedecatastro.gob.es/>).

(3) La solicitud de Cl@ve se puede realizar desde el sitio web de Cl@ve (nivel básico). La obtención de Cl@ve Permanente (nivel avanzado) requiere tramitación presencial en una oficina de registro Cl@ve.

3. Compromisos de servicio

Nuestros compromisos son:

Compromisos generales:

- **Facilitar** la obtención de la información y los impresos: mantener actualizada la información de los trámites e impresos disponibles en la web www.cime.es.
- Publicar el índice de satisfacción de los usuarios del servicio fruto de la realización de encuestas o de otros mecanismos de evaluación.

- Comunicar anualmente la evaluación del cumplimiento de los compromisos fijados mediante la publicación de los indicadores en la web institucional.

Compromisos concretos:

Facilitar la realización de los trámites:

- Incorporar siempre que sea posible nuevos trámites al catálogo de trámites de resolución inmediata o de tramitación corta.
- Asistir a los ciudadanos en el uso de medios electrónicos, según establece el art. 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Plazos de tramitación:

- El 95% de los trámites de resolución inmediata se resuelven el mismo día y el 5% restante se resuelven en un plazo máximo de una semana. Cuando un mismo ciudadano/a requiera la tramitación de solicitudes múltiples y debido al volumen de trabajo del servicio no se puedan gestionar de forma inmediata, deben resolverse en un plazo máximo de una semana.
- Las sugerencias y quejas relacionadas con el Servicio de Atención Ciudadana deben contestarse en un plazo máximo de quince días (art. 5 del Reglamento de participación ciudadana del CIM).
- Las peticiones de información realizadas mediante el canal web o correo electrónico deben contestarse en un plazo máximo de veinte días.

4. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión fijados para evaluar el cumplimiento de los compromisos son:

Compromís	Indicador
Incorporar siempre que sea posible nuevos trámites en el catálogo de trámites de resolución inmediata.	Núm. de trámites nuevos de resolución inmediata disponibles.
	Núm. total de trámites de resolución inmediata disponibles.
El 95 % de los trámites de resolución inmediata se resuelven el mismo día y el 5% restante se resuelve en un plazo máximo de una semana. Las peticiones múltiples y las recibidas mediante el registro electrónico se resolverán en un plazo máximo de una semana.	% de trámites de resolución inmediata resueltos el mismo día.
	% de trámites de resolución inmediata resueltos en un plazo máximo de una semana.
Las sugerencias y quejas relacionadas con el Servicio de Atención Ciudadana deben contestarse en un plazo máximo de quince días.	% de sugerencias y quejas relacionadas con el SAC tramitadas en un plazo máximo de quince días.
Las peticiones de información realizadas mediante el canal web o correo electrónico deben contestarse en un plazo máximo de veinte días.	% de peticiones de información recibidas por el canal web o por correo electrónico contestadas en un plazo máximo de veinte días.

5. Sugerencias y quejas

Según el título 8 del Reglamento orgánico del CIM, art. 182, punto 7:

Los ciudadanos y ciudadanas residentes y no residentes, de acuerdo con la legislación general y lo que establece este reglamento, tienen derecho a presentar reclamaciones y quejas a los órganos del Consejo Insular de Menorca o a la Comisión de Greuges.

Y de acuerdo con lo señalado en el art. 5 del Reglamento de participación ciudadana:

1. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a presentar quejas o reclamaciones respecto al funcionamiento de los servicios del CIM.
2. Las quejas o reclamaciones se podrán presentar por escrito o por cualquier otro medio que el CIM ponga al alcance de la ciudadanía, tendrán que ir dirigidas a la presidencia y tendrán que indicar el servicio afectado y el motivo de la queja o reclamación.
3. El SAC será el encargado de la tramitación de las quejas o reclamaciones, de su envío al departamento responsable del servicio afectado por la queja y de dar respuesta al ciudadano o ciudadana en el plazo máximo de quince días una vez haya recogido la información correspondiente.
4. Si los ciudadanos o ciudadanas no obtienen una respuesta a las quejas o reclamaciones presentadas o éstas no son satisfechas de forma satisfactoria se podrán dirigir a la Comisión de Greuges en la forma prevista en el título VI de este reglamento. En cualquier caso, la presentación de una queja o reclamación será requisito previo para poder solicitar la intervención de la Comisión de Greuges.

Y en el art. 6:

1. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a formular sugerencias en relación con los servicios y actividades propios del CIM con el objeto de contribuir a mejorar su funcionamiento.
2. Las sugerencias se podrán presentar por escrito o por cualquier otro medio que el CIM ponga al alcance de la ciudadanía. El SAC será el encargado de su admisión y envío al departamento responsable del servicio afectado.

Asimismo, una de las bases principales para que el SAC logre incrementar la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas es que tengan acceso fácil y directo al sistema de sugerencias y quejas, que se pueden presentar a través de tres canales diferentes, ya mencionados anteriormente.

Presencial

En los buzones instalados en las oficinas del SAC, de Maó y de Ciutadella, los ciudadanos y ciudadanas pueden entregar el impreso que se ofrece específicamente o bien depositar el escrito que consideren oportuno.

En determinados casos, cuando los ciudadanos deseen exponer personalmente su queja, el SAC puede concertarles entrevistas con los representantes de los departamentos afectados.

Telemático

A través de los siguientes canales:

- 1) Espacio habilitado a tal fin, que se encuentra en la página principal del sitio web del CIM (www.cime.es).
- 2) Dirección electrónica del SAC, info.sac@cime.es.
- 3) Registro electrónico del CIM, disponible en la Carpeta Ciudadana, www.carpeta-ciudadana.org.

Correo postal

Dirigido a cualquiera de las oficinas del SAC, Maó o Ciutadella (ver direcciones en el apartado 8).

La respuesta a las quejas debe darse en un plazo máximo de quince días, según lo establecido en los arts. 5 y 6 del Reglamento de participación ciudadana.

6. Derechos de la ciudadanía

Los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, establecen, entre otros, el derecho:

- A comunicarse con las administraciones públicas a través de un punto de acceso general electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo que prevé la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A obtener y utilizar los medios de identificación y firma electrónica previstos en esta ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- A acceder y a obtener una copia de los documentos contenidos en los procedimientos citados.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de forma excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya estén en poder de las administraciones públicas o que hayan sido elaborados por éstas.





- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan llevar a cabo.
- A actuar asistidos de un asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

En el mismo sentido se expresa el título 8º del Reglamento orgánico del CIM, que dice textualmente lo siguiente:

Los ciudadanos y ciudadanas residentes y no residentes, de acuerdo con la legislación general y lo establecido en este Reglamento, tienen derecho a:

1. Recibir, a todos los efectos, una información amplia, puntual y objetiva sobre los asuntos insulares.
2. Acceder a la información y documentación contenida en los archivos y registros insulares en los términos establecidos en la legislación vigente, mediante petición por escrito, siempre que no se trate de información de acceso directo. La denegación o limitación de este derecho mientras afecte a la seguridad y defensa del Estado, la investigación de delitos o la intimidad de las personas y otras materias protegidas por ley, debe efectuarse mediante resolución motivada; en el plazo máximo de veinte días contados desde la fecha de presentación de la solicitud.
3. Consultar las actas y resoluciones de todos los órganos del Consejo Insular de Menorca y obtener copias o certificados acreditativos en los términos establecidos por la legislación vigente.
4. Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado y obtener copia de los documentos que integren el expediente correspondiente.
5. Ser recibido en audiencia por las autoridades dentro de los horarios de visita.
6. Asistir a las sesiones de los órganos del Consejo Insular de Menorca cuando éstas tengan el carácter de públicas.
7. Presentar reclamaciones y quejas a los órganos del Consejo Insular de Menorca o a la Comisión de Greuges.

También el Reglamento de participación ciudadana del CIM, en el título I, los menciona explicando en cada uno de los artículos los derechos de la ciudadanía:

- a la participación
- a la información
- de propuesta
- en la iniciativa popular
- a presentar quejas o reclamaciones
- a formular sugerencias
- de audiencia
- de asistencia y participación en las sesiones de los órganos colegiados insulares

Por otra parte, la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, garantiza a la ciudadanía sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento y portabilidad de los datos personales facilitados con el fin de gestionar una solicitud.

7. Consejos útiles

Para evitar desplazamientos innecesarios, le aconsejamos que antes de realizar sus gestiones nos llame al 971356050 o bien que consulte nuestra web, www.cime.es.

Además, le recordamos que:

- Es recomendable disponer de cita previa para acceder a nuestras oficinas. La cita previa se puede obtener:
- a través del teléfono 971 35 60 50
- a través de la dirección electrónica info.sac@cime.es
- desde la aplicación a nuestra página web: <http://www.cime.es/Contingut.aspx?IdPub=85361>
- Nuestro horario de atención es amplio. Puede consultarlos en el apartado 8, "Dónde nos puede encontrar".
- Cuando presente una solicitud, la tramitación será más rápida si aporta la documentación completa y correcta.
- Si tiene que presentar documentación que esté sujeta a plazos, es aconsejable no esperar al último día para hacerlas.
- Puede presentar también sus solicitudes de forma electrónica en la sede electrónica del Consell Insular 24 horas al día y 365 días al año. Si es un sujeto obligado a relacionarse de forma electrónica con la Administración, éste es el canal que debe utilizar.
- Y si no queda satisfecho con la atención recibida, no dude en presentar su sugerencia o queja.





8. Dónde nos pueden encontrar

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Nuestras oficinas están en:

- Plaza de la Biosfera, 5 – 07703 Maó
- Plaza de la Catedral, 5 – 07760 Ciutadella

Nuestros horarios de atención a la ciudadanía son:

- de lunes a viernes: de 9.00 a 17.00 h (se recomienda disponer de cita previa)

Durante el verano y las fiestas de Navidad el horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h. Puede consultar las fechas concretas en la web www.cime.es (Servicio de Atención Ciudadana).

Nuestro teléfono es:

- 971 35 60 50

Nuestra dirección electrónica es:

info.sac@cime.es

Además, cualquier solicitud, escrito o comunicación que dirija al Consejo Insular de Menorca se puede presentar en los registros de cualquier administración pública, según el art. 16.4, letra a, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, así como en el registro electrónico común de la Administración General del Estado (REC), en el dirección <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>.

9. Revisión de la carta de compromisos

La Carta de compromisos debe revisarse como mínimo cada tres años, o bien cuando haya cambios organizativos o normativos que afecten a su contenido o aplicación.

La Carta de compromisos, así como el resultado anual de los indicadores asociados a los compromisos, deben poder consultarse en el Servicio de Atención Ciudadana y en el sitio web del Consejo Insular de Menorca, www.cime.es.

