

"a que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla elabore Cartas de Servicios como garantía y compromisos de calidad en la gestión de los servicios públicos".

VI.- Que la Ciudad Autónoma de Melilla cuenta con un II PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN, cuyos ejes principales son los siguientes:

- 1) Potenciación de la Atención al Ciudadano.
- 2) Calidad Total de los Servicios.
- 3) Tramitaciones Administrativas dominadas y controladas por los ciudadanos.
- 4) Utilización de las Nuevas Tecnologías como base para la agilización de las relaciones con la Administración.
- 5) Potenciación y Racionalización de los Recursos Humanos.

VII.- Que el segundo eje del precitado Plan de Calidad y Modernización, bajo el epígrafe de "CALIDAD TOTAL DE LOS SERVICIOS" enmarca una serie de medidas, tales como:

- o Afianzar los mecanismos de gestión de la calidad.
- o Implantaremos en la Administración de la idea de gestión de "calidad total", fundamentada en un proceso de mejora continua.
- o Evaluaciones continuadas de la calidad con la que se prestan los servicios.
- o Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- o Potenciación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos y de las Cartas de Servicios Sectoriales.
- o Implantación de un sistema de visión estratégica con el objetivo de controlar la acción de gobierno, y realizar un seguimiento del cumplimiento de las medidas ejecutadas por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VIII.- Que se ha elaborado un PLAN DE IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS, de acuerdo con el Reglamento regulador de las Cartas de Servicios, cuyo apartado 1 es la "Elaboración de una Metodología de elaboración de Cartas de Servicios".

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, y de conformidad los artículos XX del Reglamento del Gobierno y de la Administración, XX del Reglamento de Organización Administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla, los apartados 1 y 2 d) y j) del artículo 4 del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, bloque XIII de la Carta de Derechos de los Ciudadanos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, el apartado 5 del artículo 5 y la Disposición Adicional Primera del Reglamento de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, VENGO EN PROPONER:

1º.- La aprobación del "Manual de la Metodología de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla", que se adjunta a la presente propuesta.

2º.- El traslado del mismo a la totalidad de Consejerías, órganos institucionales, empresas públicas y organismos autónomos de esta Administración"

El acceso al contenido íntegro del "Manual de la Metodología de Elaboración de Cartas de Servicios" podrá realizarse a través del portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es) o a través de la Intranet corporativa.

Lo que le traslado para su general conocimiento.

Melilla a 1 de octubre de 2010.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS
SECRETARÍA TÉCNICA

2728.- El Consejo de Gobierno en sesión ordinaria celebrada el 27 de septiembre de 2010, ha procedido a la aprobación del siguiente acuerdo:

"I.- Que la Ciudad Autónoma de Melilla cuenta con un II PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN, cuyos ejes principales son los siguientes: