

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA CARTA DE DERECHOS
DEL CIUDADANO CON LA ADMINISTRACIÓN
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2º SEMESTRE DE 2013-2014**



**INFORME SOBRE LA CARTA DE DERECHOS DEL CIUDADANO CON LA
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2º SEMESTRE DE 2013 – EJERCICIO 2014**

En relación con la **CARTA DE DERECHOS DEL CIUDADANO CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, que se aprobó por el Consejo de Gobierno en sesión de 1 de junio de 2009, publicándose en el BOME número 4618 de 19 de junio de 2009 y como la Dirección General de Administraciones Públicas, de acuerdo con la Garantía Tercera de la Carta “*se constituye como órgano de protección de la Carta*”, se emite el siguiente

INFORME

- I.-** La Carta se compone de 100 derechos, divididos en 13 bloques, así como 5 garantías.
- II.-** Que, en términos generales ha habido un cumplimiento general de los derechos de la Carta, con una progresiva implementación de medidas de cara a ahondar en los compromisos que contempla.
- III.-** En cuanto a los puntos fuertes durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 y el 30 de diciembre de 2014 de la Carta de los Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad, podemos destacar, entre otros:

En relación con el Bloque I “Derecho de acceso a los centros y oficinas” Derechos del 1 al 3 de la Carta:

- En cuanto al derecho 2 “*A encontrar en un edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla la dependencia a la que desee dirigirse, sin que sea imprescindible hacer preguntas o averiguaciones*”, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se viene realizando una actuación constante de actualización de la señalética de las instalaciones dependientes de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de garantizar dicho derecho. Habiéndose puesto en marcha a través de un Plan de Empleo una actuación de actualización de la señalética de la Ciudad Autónoma de Melilla, con la contratación de un/a delineante y un/a carpintero/a metálico
- En el derecho número 3 “*A una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que serán totalmente accesibles, tendrán una zona de espera, una zona de consulta y una zona de atención personalizada*”, siendo una realidad la consolidación de la Red de OIAC, con 5 oficinas repartidas en puntos estratégicos de la geografía de la Ciudad, habiendo incorporado una OIAC adicional mediante la transformación del Punto de Información y Atención al Ciudadano (PIAC) sito en la sede de la Dirección General de Administraciones Públicas, en la OIAC del Industrial, con 2-3 puestos de atención y características similares a las del resto de



OIAC de la Red.

Los datos de la Red de OIAC son los siguientes:

RESUMEN DE DATOS TOTALES DE LA RED DE OIAC HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014										
TOTAL TODAS LAS OFICINAS INCLUIDAS TARDES Y MÓVIL										
AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
PERSONADOS	13.756	72.176	74.452	84.457	89.304	101.265	97.566	126.066	152.339	174.341
TRAMITACIONES	16.453	89.158	83.201	89.290	94.651	108.990	105.386	144.056	187.140	210.377

(*) En 2014 hemos atendido 22.002 usuarios más que en 2013, ascendiendo a 23.237 las tramitaciones que hemos hecho más que en 2013

(*) En mayo de 2014 el Punto de Información y Atención al Ciudadano (PIAC) Industrial pasó a integrarse en la Red de OIAC de la Ciudad autónoma de Melilla

En relación con el Bloque II “Derecho a recibir una atención adecuada” Derechos del 4 al 19 de la Carta:

- Tomando en consideración los derechos contenidos en este bloque, relacionados con la recepción en el domicilio de impresos, la dación de información y la atención recibida a través de todo el Sistema de Información y Atención al Ciudadano, cabe destacar la dación de información en relación con los trámites a realizar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del *teléfono de información 010*, de la *Ayuda en Línea* en formato *chat*, a tiempo real a través del portal Web institucional y de forma presencial y directa en cualquiera de las oficinas que conforman nuestra Red de OIAC, amén de la remisión de impresos al domicilio indicado o al correo electrónico a través del meritado servicio 010 y/o la *Ayuda en Línea* y la posibilidad de descarga de los mismos en la propia web de la Ciudad. Impresos que son objeto de actualización constante.

En relación con lo anterior, conviene destacar la evolución al alza del uso de la Carpeta del Ciudadano para la realización de los trámites incluidos en su catálogo y los servicios prestados gracias al Programa de Atención Administrativa Domiciliaria al Mayor y a Personas con Discapacidad a través del Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios (CASAD) que se puede solicitar a través del 010.

- También destacan los tiempos medios de espera y atención obtenidos en la Red de OIAC, que en 2013 se encontraban en 2:01 minutos de espera y 2:07 en 2014 para ser atendidos y 2:53 minutos el de atención en 2013 y 2:52 en 2014, de manera que, el ciudadano emplea de media menos de 5 minutos (4:54 en 2013 y 4:59 en 2014) desde que entra en una de estas oficinas hasta que sale con su trámite realizado, con lo que entendemos que el derecho 10 de este bloque: “A *no soportar esperas injustificadas para ser atendido*” se ve ampliamente cumplido.



En relación con el Bloque III “Derecho a recibir información” Derechos del 20 al 42 de la Carta, conviene destacar:

- En cuanto a la información recibida a través del teléfono 010, Portal Web institucional y Ayuda en Línea, nos remitimos a lo ya expuesto en apartados precedentes.
- En el plano de la adaptación de la interpretación de los derechos reconocidos en la Carta a la realidad e imparable evolución de las nuevas tecnologías, vemos cumplido el espíritu de lo dispuesto en el derecho 21 de la misma “*A recibir información de actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se determinarán por la Administración, a través de sms (teléfono móvil), siempre que se suscriba específicamente el ciudadano a dicho servicio, que estará sujeto a la dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación*”, dentro del mismo Bloque III, en la medida en que hemos visto generalizado el uso de dispositivos tipo *Smartphone* y *Tablet*, con el consiguiente acceso inmediato y directo a toda la información que pone a disposición del ciudadano la Ciudad a través de su portal web institucional. Asimismo, hemos visto implementadas en áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla, como en el caso de la Gestión Tributaria, aplicaciones para estos dispositivos que ofrecen información y la posibilidad de gestionar los trámites directamente con la Administración.
- En cuanto al derecho 40, “*A conocer los asuntos tratados en los Consejos de Gobiernos, que se podrán consultar, el extracto de los mismos, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla*”, se ha introducido una mejora en pro de la transparencia en la actuación de la Administración, en la medida en que, desde 2012 se vienen publicando en el portal web institucional el texto íntegro de las Actas del Consejo de Gobierno y no sólo el extracto, superando por tanto lo contemplado en dicho derecho.
- Asimismo, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se gestiona la **señalización de vías urbanas**, con la colocación y reposición constante de placas de denominación de calles y de numeración de edificios, con la importancia que ello conlleva de cara no sólo a garantizar una información de la nomenclatura y numeración de las vías urbanas al ciudadano, sino también para evitar un perjuicio grave a la ciudadanía de cara a deficiencias en la entrega de correspondencia, mercancías, atención de emergencias en materia sanitaria, incendios, etc.

En relación con el Bloque IV “Derecho a una Administración comprensible” Derechos 43 a 45 de la Carta:

- Destacar que se continúa con una labor constante, desde la Dirección General de Administraciones Públicas, de racionalización de procedimientos de las distintas áreas administrativas que comprende la Ciudad Autónoma de Melilla, la posibilidad de consulta de tramitaciones por Consejerías en la propia Web institucional y el estudio e implementación progresiva de la simplificación de aquellos trámites,



dentro del respeto a los límites que la normativa de aplicación nos exige, gracias a la inestimable colaboración de las áreas realmente implicadas con este proceso de acercamiento al ciudadano.

En relación con el Bloque V “Derecho a presentar documentos”: Derechos 46 a 49 de la Carta:

- Como ya se expuso, a través de la Red de OIAC, los derechos contemplados en este bloque se ven ampliamente cumplidos, sin perjuicio de la posibilidad de presentación de documentación en cualquiera de las oficinas de registro repartidas en todas las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que integran el Sistema de Registro Único de la misma, con acceso por parte del ciudadano a través del BOME y del portal web del catálogo de oficinas de registro general que tienen a su disposición.
- Por otra parte, destaca la posibilidad de presentación de documentación en horario de tarde en la OIAC del Centro y en las tardes programadas para el servicio que presta la OIAC Móvil, excepto el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 15 de septiembre.

En relación con el Bloque VI “Derecho a no tener que aportar documentos” Derechos 50 y 51 de la Carta:

- Desde 2013 estamos potenciando desde la Dirección General de Administraciones Públicas y desde otras áreas de la Ciudad, de manera gradual la digitalización de la documentación ya aportada por el ciudadano, al objeto de facilitar que los derechos que se encuadran en este bloque queden garantizados. Asimismo se está generalizando el instrumento de la autorización por parte del ciudadano para la consulta de datos en los procedimientos que lo permiten, para la reducción de cargas administrativas al ciudadano.

En relación con el Bloque VII “Derechos a presentar quejas y sugerencias” Derechos 52 a 58 de la Carta, destaca:

- La consolidación del Sistema de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, con la aprobación de un instrumento de interpretación de la naturaleza de dicho sistema a través de una Instrucción de la Consejería de Administraciones Públicas, publicada en BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012, estando incluido en el Sistema de Gestión de Calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, certificado conforme a la Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Se presentaron un total de 180 quejas en 2013 y 220 en 2014, así como 59 sugerencias en 2013 y 39 en 2014 ante los diferentes servicios de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, como medida de transparencia se encuentran a



disposición del ciudadano los informes anuales del Sistema de Quejas y Sugerencias, así como la Carta de Servicios con la que cuenta en el portal web institucional www.melilla.es.

En relación con el Bloque VIII “Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano” Derechos 59 al 68:

- Destaca en concreto, en relación con el derecho 59 “*A ser consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.*”, que se ha encuestado a 10.301 ciudadanos en el 2º semestre de 2013 y 27.573 en 2014.

EVOLUCIÓN TOTAL DEL NÚMERO DE CIUDADANOS ENCUESTADOS							
2008 (*)	2009	2010	2011	2012	2013 (**)	2014	TOTAL
2.705	13.602	13.547	18.046	22.202	30.392	27.573	100.494

(*) Desde agosto de 2008

(**) Todo 2013

Gracias a la información extraída, se ha realizado un número creciente de estudios de satisfacción de la calidad en el funcionamiento de los servicios públicos e informes de evaluación de la calidad, lo que redunda en una mejora continua en su funcionamiento continuando con la evolución ya experimentada y que resume en el siguiente cuadro:

2013	2014
206 trabajos realizados	637 trabajos realizados

En relación con el Bloque IX “Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración” Derechos 69 a 79 de la Carta:

- Destacamos que, en cuanto al derecho 76 “*A recibir formación de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla en el uso de las herramientas tecnológicas para la realización de actuaciones, búsqueda de información, tramitaciones, etc., para ello se realizarán diferentes campañas para el fomento del uso de las nuevas herramientas tecnológicas*”, se han realizado esfuerzos formativos como la continuación del Proyecto “*Puntos de Orientación Ciudadana (POC)*”, tanto en ubicaciones específicas para ello como a través de la Red de OIAC, incrementando la formación para todos los colectivos, especialmente aquellos que nunca han tenido acceso a las nuevas tecnologías, informando de los canales a través de los cuales se puede obtener información sobre las tramitaciones a realizar en la Ciudad, descarga



de solicitudes e instancias, localización de instalaciones, procedimientos más frecuentes, destacando las Campañas de POC realizadas para la generalización del uso de cajeros automáticos para el pago de tributos que se encuentran no sólo en las dependencias de la Dirección General de Gestión Tributaria sino que hemos extendido a toda la red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

- También conviene destacar el incremento del uso de la Carpeta del Ciudadano y en especial el auge experimentado en la emisión a través de este medio de certificados de empadronamiento para la bonificación del transporte, pasando de 55 en 2011 a 13.074 en 2014, como consecuencia de la obligatoriedad de acreditación de la residencia para hacer efectiva dicha bonificación desde el 1 de septiembre de 2012.

En relación con el Bloque X “Derecho a la protección de las personas con discapacidad” Derechos 80 a 85 de la Carta:

- Existencia de aparcamiento para personas con discapacidad a menos de 100 metros de cualquier dependencia de atención al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, prácticamente en el 100 % de los casos.
- También destaca la aplicación informática del Centro de Atención Administrativa Domiciliaria (CASAD), para facilitar las relaciones administrativas con ciudadanos que tienen movilidad reducida, lo que implica un compromiso en la eliminación de barreras físicas, con campañas de difusión con información remitida al domicilio de los usuarios han ido alcanzando la edad de 70 años de inclusión en su ámbito de actuación en la modalidad de personas mayores, campaña de POC, en radio cuña informativa y actualización del spot en Televisión Melilla.

En relación con el Bloque XI “Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos” Derechos 86 a 89 de la Carta:

- Destacamos el derecho 89, en relación con el derecho 96 de la Carta, correspondiente al Bloque XII, en cuanto a la consolidación de una formación actualizada y de calidad para los empleados públicos de la Ciudad, con especial refuerzo de la formación online y con la toma en consideración de la opinión de los destinatarios en cuanto a necesidades y preferencias, utilizando como instrumento la consulta a través del correo electrónico corporativo a todos los empleados públicos, tomando en especial consideración las peticiones evacuadas desde las Direcciones Generales y responsables de los servicios.

En relación con el Bloque XII “Derechos a unos servicios públicos de calidad” Derechos 90 a 96 de la Carta:

- Subrayar especialmente la continuación del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla 2012-2015, donde, a través de sus 5 ejes, se contempla toda la política de calidad programada para el periodo indicado.



- La ampliación en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad fundamentados en la Norma UNE EN ISO 9001:2008, con la progresiva ampliación del alcance de la certificación con la que cuenta la Ciudad y la recertificación aprobada por la entidad certificadora externa AENOR en 2014, gracias a la implicación de las distintas áreas de la Administración de la Ciudad que, de manera creciente se acercan al concepto de la calidad total de los servicios. Este proceso, junto con la implantación de Cartas de Servicios y la generalización del uso de la encuesta al ciudadano ya expuesta, nos ayuda a evaluar nuestra gestión y a indicarnos el camino hacia la mejora continua.

**En relación con el Bloque XIII “Derecho a que se realicen Cartas de Servicios”
Derechos 97 a 100 de la Carta:**

- Destaca la labor constante de difusión que se ha dado a las Cartas de Servicios aprobadas y las actuaciones en materia de política de calidad realizada en el año a través de los Puntos de Orientación al Ciudadano “POC”, el del programa de radio “*La Administración de Cerca*” en Onda Cero, entrevistas en otras emisoras, televisión, ruedas de prensa, etc.
- La implantación de un total de 42 Cartas de Servicios, como garantía y compromiso de calidad en la gestión de los servicios públicos y el trabajo que se viene desarrollando para la aprobación de nuevas Cartas de Servicios por parte de distintas áreas de la Administración de la Ciudad, mostrando así un interés creciente en formar parte del *Circuito de la Calidad* de la Ciudad. En el periodo que engloba el presente informe se han aprobado 3 nuevas Cartas de Servicios (40 a 42):

CARTAS DE SERVICIOS	APROBACIÓN EN CONSEJO DE GOBIERNO	PUBLICACIÓN EN BOME
40. GRANJA ESCUELA GLORIA FUERTES	11-oct-13	25-oct-13
41. CENTRO DE LA MUJER	16-dic-13	24-dic-13
42. AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	08-ago-14	19-ago-14

IV.- En cuanto a la garantía 5ª de la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con su disposición Final Séptima cabe señalar que no se ha presentado ninguna queja o sugerencia referida al contenido de la Carta de Derechos en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 al 31 de diciembre de 2014.