

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  
2012 - 1º SEMESTRE DE 2013**



**COMUNICACIÓN OFICIAL DE LA CONSEJERÍA DE  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**Informe de la Carta de derechos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla  
(2012- 1º semestre 2013).**

En relación con la Carta de derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se aprobó por Acuerdo del Consejo de Gobierno en sesión de 1 de junio de 2009, publicándose en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla número 4618, de 19 de junio de 2009, entrando en vigor un mes más tarde 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”*.

Sobre la base de la garantía 5ª de la Carta que establece que: *“La Dirección General de Administraciones Públicas elaborará informes periódicos sobre las referidas reclamaciones o sugerencias, que se elevarán por el Consejero/a de Administraciones Públicas al Consejo de Gobierno para su conocimiento”*, especificando la Disposición Final Séptima que *“En relación a la garantía 5, la Dirección General de Administraciones Públicas elevará un informe anual sobre las reclamaciones y/o sugerencias que se presenten a la Carta de Derechos de los Ciudadanos”*.

Habiéndose realizado dichos trámites por la Dirección General de Administraciones Públicas, al amparo de lo dispuesto en la Carta, se adjunta **Informe de la Carta de Derechos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (en el periodo comprendido entre 2012 y el primer semestre de 2013)** para conocimiento del Consejo de Gobierno.

En Melilla, a 28 de agosto de 2013  
La Consejera de Administraciones Públicas



Catalina Muriel García

El Consejo de Gobierno, en sesión del día de la fecha, quedó enterado del escrito que antecede.

**- CONSEJO DE GOBIERNO.  
PALACIO DE LA ASAMBLEA**

Méjilla,

EL SECRETARIO DEL CONSEJO  
Fdp.: José A. Jiménez Villoslada



06 SEP 2013





**INFORME SOBRE LA CARTA DE DERECHOS DEL CIUDADANO CON LA  
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2012- 1º SEMESTRE DE 2013**

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 evacua 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, sin perjuicio de la necesaria adaptación que se viene produciendo desde la aprobación de la misma.

**III.-** Habiéndose reclamado por parte de un ciudadano la vulneración de derechos reconocidos en el Bloque III de la Carta de Derechos “*Derecho a recibir información*”, informamos que está en pleno proceso de implantación, una medida que garantice, mediante meseros e identificadores personales conocer la identidad de la persona que le atiende en cada momento. No obstante, dicha actuación es constante ante eventuales cambios por movilidad de puestos y variación de la estructura organizativa de la Administración de la Ciudad.

**IV.-** Que, en cuanto al derecho 48, dentro del Bloque IV de la Carta “*Derecho a presentar documentos*”, referido a al derecho “*A presentar a través del Registro Telemático y durante las 24 horas del día cualquier tipo de documento, ajustándose a lo dispuesto en el Reglamento regulador del Registro de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, y demás normativa de aplicación*” nos consta el trabajo constante que se realiza desde el área competente en materia de aplicaciones informáticas, al objeto de poder implementar dicho instrumento, pero dentro de las garantías legales exigidas y con los medios que garanticen que dicho Registro sea efectivo.

**V.-** En cuanto a los puntos fuertes durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de junio de 2013 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.
- 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 4 oficinas repartidas en puntos estratégicos de la geografía de la Ciudad, a los que hay que sumar el mantenimiento de la OIAC Móvil y la novedad introducida con el Punto de Información y Atención al Ciudadano (PIAC) sito en la sede de la Dirección General de Administraciones Públicas, que atendió a 7.875 ciudadanos, experimentando en 2012 un incremento de usuarios atendidos del 309,09% con respecto a 2011 y del 373,82% en cuanto a tramitaciones (11.830).

Los datos en relación con el primer semestre de 2013 son todavía mejores, toda vez que en estos primeros 6 meses el número de ciudadanos atendidos asciende a 7.120, pasando a ser 11.832 las tramitaciones realizadas, con lo que, sólo en 6 meses hemos igualado la cifra de 2012.

**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 2012 se encontraban en 1:53 minutos de espera para ser atendidos y 3:22 minutos de atención, de manera que, el ciudadano emplea de media poco más de 5 minutos (5:15) desde que entra en una de estas oficinas hasta que sale con su trámite realizado, siendo de 4:59 minutos en el primer semestre de 2013, 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.
- 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.

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

- Destaca el desarrollo de 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 enero de 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.
- Conforme a informe emitido por la Dirección General de Administraciones Públicas el 15 de febrero de 2013, se presentaron un total de 240 quejas y 98 Sugerencias ante los diferentes servicios de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

**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 22.202 ciudadanos y que, gracias a la información extraída, se han realizado más de 200 estudios de satisfacción de la calidad en el funcionamiento de los servicios públicos e informes de evaluación de la calidad, lo que redundará en una mejora continua en su funcionamiento. Siendo la cifra de encuestados en los primeros 6 meses de 2013 de 20.091, por lo que la cifra final anual se prevé muy superior a la de 2012, continuando con la evolución ya experimentada y que resume en el siguiente cuadro:

EVOLUCIÓN TOTAL DEL NÚMERO DE CIUDADANOS ENCUESTADOS						
2008 (*)	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
2.705	13.602	13.547	18.046	22.202	<b>20.091(**)</b>	90.193

(\*) Desde agosto de 2008

(\*\*) A 30 de junio de 2013, PRIMER SEMESTRE 2013.

### **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, etc.
- 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 5.878 en 2012, suponiendo un incremento del 10.587%, como consecuencia de la obligatoriedad de su aportación para hacer efectiva dicha bonificación desde el 1 de septiembre de 2012.

En el primer semestre de 2013 ya hemos alcanzado la cifra de 5.649 certificados, cercana al total de 2012.



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

- Subrayamos la 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 mejora de 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 campaña de difusión con información remitida al domicilio de los usuarios que en 2012 cumplieron la edad de 70 años de inclusión en su ámbito de actuación en la modalidad de personas mayores y la emisión en radio de 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 puesta en marcha 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 ISO 9001, con la progresiva ampliación del alcance de la certificación con la que cuenta la Ciudad y la recertificación aprobada por la empresa certificadora externa AENOR en 2012 y recientemente en 2013, 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:**





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- 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 2012 y en el primer semestre del presente a través de los Puntos de Orientación al Ciudadano “POC”, el del programa mensual de radio “*La Administración de Cerca*” en Onda Cero, entrevistas en otras emisoras, televisión, ruedas de prensa, etc.
- La implantación de un total de 39 Cartas de Servicios, 11 de ellas en 2012, 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 en 2013, tras la solicitud 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.

**VI.-** La Garantía 5ª de la Carta establece: “*La Dirección General de Administraciones Públicas elaborará informes periódicos sobre las referidas reclamaciones o sugerencias, que se elevarán por el Consejero/a de Administraciones Públicas al Consejo de Gobierno para su conocimiento*”, especificando la disposición Final Séptima que “*En relación a la garantía 5, la Dirección General de Administraciones Públicas elevará, al menos un informe anual sobre las reclamaciones y/o sugerencias que se presenten a la Carta de Derechos de los Ciudadanos*”, en relación con este aspecto cabe informar que, con la salvedad de lo expuesto en el apartado III precedente y que ha quedado resuelto, **no se ha presentado ninguna otra reclamación o sugerencia referida al contenido de la Carta de Derechos en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de junio de 2013.**