



BOLETIN OFICIAL DE LA CIUDAD DE MELILLA

Año LXXXV - Viernes 28 de Octubre de 2011 - Número 4864

Edita: Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana
Plaza de España, n.º 1. 52001 - MELILLA
Imprime: COOPERATIVA GRÁFICA MELILLENSE
www.melilla.es - correo: boletín@melilla.es

Teléfono 95 269 92 66
Fax 95 269 92 48
Depósito Legal: ML 1-1958
ISSN: 1135 - 4011

SUMARIO

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejo de Gobierno

2525.- Extracto de los acuerdos adoptados por el Consejo de Gobierno en sesión ejecutiva ordinaria celebrada el día 21 de octubre de 2011.

Consejería de Administraciones Públicas

2526.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 30 de septiembre de 2011, relativo a la aprobación de la Carta de Servicios de Becas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2527.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 30 de septiembre de 2011, relativo a la aprobación de la Carta de Servicios de Oficina de Información Turística.

2528.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 30 de septiembre de 2011, relativo a la aprobación de la Carta de Servicios de Atención Telefónica y Coordinación Emergencias 112.

2529.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 30 de septiembre de 2011, relativo a la aprobación de la Carta de Servicios de la Escuela de Enseñanzas Artísticas.

2530.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 30 de septiembre de 2011, relativo a la aprobación de la Carta de Servicios de Formación de los Empleados Públicos.

2531.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 30 de septiembre de 2011, relativo a la aprobación de la Carta de Servicios del Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios.

Consejería de Administraciones Públicas

Secretaría Técnica

2532.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 18 de octubre de 2011, relativo al cese de D. José María Pérez Díaz, como Director General de Economía, Empleo y Comercio y nombramiento de D. José

María Pérez, como Director General de Economía y Hacienda y el cese de D. Silverio Jiménez Filloy como Director General de Hacienda-Intervención y cese de D. Sebastián Martínez López como Director General de Tesorería.

2533.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 18 de octubre de 2011, relativo a la aprobación de las bases generales de aplicación a los procedimientos de provisión de puestos de trabajo mediante concurso de los años 2011-2012.

Consejería de Economía y Hacienda

Contratación

2534.- Resolución relativa a la formalización del contrato del "suministro e instalación de mobiliario de oficina para la puesta en funcionamiento de la Consejería de Hacienda y Presupuestos en el antiguo "Hospital de la Cruz Roja", a la empresa Ofita Interiores, S.A.

Consejería de Medio Ambiente

Secretaría Técnica

2535.- Información pública relativa a licencia de apertura del local sito en Pol. Industrial Sepes, calle Violeta, n.º 5 - local 1.

2536.- Información pública relativa a cambio de titularidad del local sito en calle Fernández Cuevas, 1.

Consejería de Bienestar Social y Sanidad

Junta Arbitral de Consumo

2537.- Notificación a D.ª Remedios Carmona Moreno.

Consejería de Fomento, Juventud y Deportes

Dirección General de la Vivienda y Urbanismo

2538.- Emplazamiento y remisión de expediente en procedimiento abreviado n.º 230/2011, seguido a instancias por D. Dris Anan Mesaoud y D.ª Yamina Hamed Mohamed.

2539.- Notificación orden de legalización de obras a D. Hallat Boudahou Mohatar, promotor de las obras de inmueble sito en Ctra. Circunvalación, Carretera, B.º Chino km 1,940-200.

2540.- Notificación concesión de licencia de obras a D. Miloud Hassan Amar, de inmueble sito en calle Japón, número 18.

2541.- Notificación orden de legalización de obras a D. Diego Requena Callejón, promotor de las obras de inmueble sito en Carretera de Yasinen, número 1.

Consejería de Fomento, Juventud y Deportes - Dirección General de Arquitectura

2542.- Notificación a herederos de Salvadora Gallego Fernández.

**MINISTERIO DE POLITICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACION PUBLICA**

Delegación del Gobierno

Secretaría General

2543.- Notificación acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º 437/2011, a D. Bernardo Martín González.

2544.- notificación acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º 452/2011, a D. Bagdad Mohamed Kassen.

2545.- Notificación de resolución de expediente administrativo sancionador n.º 315/2011, a D. Lahadil Al Lal Lahadil.

2546.-Notificación acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º450/2011, a D. Juan Carlos Martínez León.

2547.- Notificación acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º 458/2011, a D. Pablo Jesús Martínez Fernández.

2548.- Notificacion acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º 372/2011, a D. Sami Pozo Mohamed.

2549.- Notificación acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º467/2011, a D. Malik Mohand Abselam.

2550.- Notificación acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º412/2011, a D. Chaif Bourdayam Tieb.

2551.- Notificación acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º 411/2011, a D. Abdelazi Baranda.

2552.- Notificación acuerdo de inicio de expediente administrativo sancionador n.º409/2011, a D. Mohammad El Horrouyi Ismail.

2553.- Notificacion de resolución de expediente administrativo sancionador n.º 356/2011, a D. José Francisco Carrillo Uceda.

2554.- Notificación de resolución de expediente administrativo sancionador n.º 355/2011, a D. Mohamed Haddouti.

2555.- Notificación de resolución de expediente administrativo sancionador n.º 384/2011, a D. Mohamed Hamed Bumedi.

2556.- Notificación de resolución de expediente administrativo sancionador n.º 381/2011, a D. Mahmud Mohand Kaddur.

**MINISTERIO DE SANIDAD
Y POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD**

Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Dirección Territorial de Melilla

2557.- Notificación de resolución a D.ª Dahoute, Fatima.

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION

Servicio Público de Empleo Estatal

Dirección Provincial de Melilla

2558.- Notificación a D.^a Macho Martín, Vanesa y D. Khalil, Hassan.

2559.- Notificación a D.^a Mohamed Mohamed, Fatima y otros.

2560.- Notificación a D. Mohamed Salah, Said y otros.

Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Melilla

2561.- Notificación a D. Marzok e Hijos, C.B. y otros.

MINISTERIO DE JUSTICIA

Juzgado de lo Social N.º 1 de Melilla

2562.- Notificación a Bingo Noray, S.L., en n.º autos: Despido/Ceses en General 279/2011.

2563.- Notificación a D. Abdelmajid El Bakhti, en n.º de autos: P. Oficio Autoridad Laboral 256/2010.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CONSEJO DE GOBIERNO

A N U N C I O

2525.-EXTRACTO DE LOS ACUERDOS ADOPTADOS POR EL CONSEJO DE GOBIERNO EN SESIÓN EJECUTIVA ORDINARIA CELEBRADA EL DÍA 21 DE OCTUBRE DE 2011.

* Aprobación Acta de la sesión anterior, celebrada el día 18 del mismo mes.

* Queda enterado de:

- Sentencia Juzgado Contencioso-Administrativo nº 2 de Melilla, P.O. nº 2/10, D. Mohamed Tahar Moh.

- Sentencia Juzgado Contencioso-Administrativo nº 2 de Melilla, P.O. nº 14/10, Acciona Infraestructuras, S.A.

- Sentencia Sala Contencioso-Administrativo T.S.J.A. en Málaga, Recurso de Apelación nº 2124/10, D. Abdelkader Haddú Hammú.

- Sentencia Juzgado Contencioso-Administrativo nº 1 de Melilla, P.O. nº 1/11, D. Carmelo Martínez Lázaro.

- Auto Juzgado Contencioso-Administrativo nº 1 de Melilla, desestimación recurso en P.A. nº 57/2011.

* Nombramiento nuevo Letrado en P.O. nº 367/02, D^a. Inmaculada Mena Linares (Sala Contencioso-Administrativo T.S.J.A.).

* Nombramiento Nuevo Letrado en P.O. nº 86/08, D. Ohamed Abdeslam Mohand (Sala Contencioso-Administrativo T.S.J.A.).

* Ejercicio acciones judiciales daños a farola (vehículo 8568-CMZ).

* Ejercicio acciones judiciales daños a loseta (vehículo 0792-DHS).

* Personación en D.P. nº 4411/10, Juzgado Instrucción nº 5 de Melilla.

* Personación en autos de P.O. nº 13/11, France Telecom. España, S.A.U. (Juzgado Contencioso-Administrativo nº 1).

* Personación en autos de P.O. nº 8/11, Ferrovial Agromán, S.A. (Juzgado Contencioso-Administrativo nº 1).

* Personación en recurso contencioso-administrativo nº 1399/2003, mercantil Ramos del Pino Construcciones y Contratas, S.L. (Sala Contencioso-Administrativo T.S.J.A.).

* Interposición recurso contencioso-administrativo contra desestimación del nº 5787/11 (Programa de Casas de Oficio).

* Interposición recurso contencioso-administrativo contra desestimación del nº 6002/11 (Programa de Escuela Taller del Patrimonio Artístico y Cultural).

* Aprobación bases y convocatoria ayudas económicas para pago de matrícula de estudios universitarios.

* Aprobación propuesta Consejería Educación y Colectivos Sociales en relación con Convenio para desarrollo diversos programas de interés mutuo centrados en acciones de compensación educativa y formación de personas jóvenes y adultas desfavorecidas.

* Aprobación propuesta Consejería de Bienestar Social y Sanidad en relación con expediente responsabilidad patrimonial D. Jhandy Mohamed Abderraman.

* Aprobación propuesta Consejería Medio Ambiente en relación con expediente responsabilidad patrimonial D^a. Carolina López Pascual.

* Aprobación propuesta Consejería Medio Ambiente en relación con expediente responsabilidad patrimonial D. Belkasen Yahian Hamed.

* Aprobación propuesta Consejería Administraciones Públicas en relación con inclusión Oferta de Empleo Público año 2005 de plaza de Coordinador de programas de Garantía Social y Educación Adultos (Personal Laboral).

Melilla, 25 de octubre de 2011.

El Secretario del Consejo.

José A. Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2526.- El Consejo de Gobierno en fecha 30 de Septiembre de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

"I) Que con fecha 29 de abril se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de Becas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

| SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS | DEFINICIÓN |
|---------------------------------|---|
| GESTIÓN DE BECAS UNIVERSITARIAS | Las ayudas están destinadas a cubrir las tasas y precios públicos de matrícula de estudios universitarios cursados por los ciudadanos melillenses en centros de cualquier Universidad española, extendiéndose a cualquiera de los estudios, con validez y ámbito nacional, conducentes a la obtención del título de Grado, según el nuevo sistema de enseñanza universitaria así como a las anteriores titulaciones de Diplomado y Licenciado. También podrán beneficiarse de las ayudas los alumnos del curso de acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años. |
| INFORMACIÓN AL CIUDADANO | Información al Ciudadano sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar para el trámite o gestión. |

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 29 de abril ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

| FACTOR | INDICADOR | ESTÁNDAR | COMPROMISO |
|----------------|---|---|---|
| DISPONIBILIDAD | Fecha Publicación Convocatoria Ayudas Matrículas Universitarias y acceso para Mayores de 25 Y 45 años | Publicación en el último trimestre del año | Publicar la convocatoria durante el ultimo trimestre del año |
| DISPONIBILIDAD | Que la documentación este disponible en la WEB | Disponibilidad a través de la Web | Que la convocatoria y la documentación anexada esté disponible en el portal institucional de Melilla. |
| DISPONIBILIDAD | Nº de quejas presentadas respecto a la información del servicio/nº de quejas totales | 0 % | Nº Quejas respecto a las Ayudas Universitarias no superará el 5 % del número total de quejas |
| DISPONIBILIDAD | Que esté disponible el inicio de la tramitación electrónica a través de la web institucional de Melilla | Disponibilidad a través de la carpeta del ciudadano | Que se podrá presentar la solicitud electrónica a través de la web institucional de Melilla |
| DISPONIBILIDAD | Convocatoria anual de ayudas universitarias | Una vez al año | Se van a convocar anualmente ayudas universitarias |

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 29 de abril, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Becas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VIII) Que la Carta de Servicios de Becas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 12 de Mayo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios de "Becas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla", de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de BECAS UNIVERSITARIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, que se adjunta a la presente propuesta:

BECAS UNIVERSITARIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Cartas de Servicios

1. Presentación

Es una realidad hoy en día que nuestra sociedad demande unas organizaciones públicas cada vez más eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Desde la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan diferentes servicios destinados a jóvenes, adultos y en general, al ciudadano melillense.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, de forma que las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento, como tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Becas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla pretendemos acercar nuestra Administración a la ciudadanía, facilitando a las personas usuarias la información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno, de atribución de competencias a las distintas Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011, corresponde a la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Presidencia y Participación Ciudadana.

Definición- Misión.

La finalidad de estas ayudas es sufragar el gasto a los ciudadanos melillenses en el abono las tasas y precios públicos establecidos para estudios universitarios y acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años.

Normativa Reguladora

Normativa General

. ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las bases del régimen local.

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo del Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011, el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías (BOME extraordinario núm. 20, de 26 de agosto de 2011).

. Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común..

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME NÚM. 4734).

Normativa Específica

. Ley 38/2003, General de Subvenciones.

. Reglamento General de Subvenciones de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Bases de la Convocatoria de Ayudas para matrículas universitarias y de acceso a la universidad para mayores de 25 años y 45 años.

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de derechos de los ciudadanos:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

1. A acceder a cualquier edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla sin que ninguna limitación o barrera arquitectónica pueda impedirselo, en las condiciones que según su uso y finalidad se prevean para todos los ciudadanos.

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.

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.

II. Derecho a recibir una atención adecuada.

4. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

5. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

6. A no tener que acudir a una oficina pública salvo cuando una norma exija su comparecencia o sea estrictamente imprescindible para la gestión de un asunto.

7. A que las actuaciones administrativas en las que resulte necesaria la comparecencia de un administrado se celebre con la máxima puntualidad posible.

8. A recibir en su domicilio, siempre que se solicite, por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

9. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

10. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

11. A que exista una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en distintas zonas de la ciudad.

12. A que exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano Móvil para poder atender en zonas donde no exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

13. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.

14. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

15. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

16. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

17. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

18. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

19. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

20. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

21. 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.

22. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

23. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

24. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

25. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

26. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

27. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

28. A conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

29. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

30. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

31. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

32. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

33. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

34. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

35. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

36. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

37. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

38. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

39. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

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.

41. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

42. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

IV. Derecho a una administración comprensible.

43. A que las comunicaciones administrativas, las resoluciones, acuerdos, y cualquier documento que emita la Administración con destino directo al ciudadano contenga términos claros, sencillos y comprensibles, con el debido respeto a las exigencias técnicas y jurídicas necesarias.

44. A conocer, en las resoluciones que hayan de motivarse, los preceptos jurídicos en que se basan, su contenido, denominación completa de la norma que los contiene y número y fecha del diario o boletín oficial en que están publicadas.

45. A que se fomente la simplificación, racionalización y normalización de las actuaciones de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, facilitando las relaciones de los ciudadanos con su Administración.

V. Derecho a presentar documentos

46. A presentar en cualquier registro de entrada de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla documentos dirigidos a cualquiera de sus órganos, de la Administración General del Estado, de cualquier Comunidad o Ciudad Autónoma o de una Entidad local, de acuerdo con el Reglamento de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla y demás normativa vigente de aplicación.

47. A realizar en cualquier oficina de registro de documentos el cotejo de las copias que se aporten a un procedimiento previa comprobación con el original, de cualquier documento que haya de presentarse ante la misma, independientemente de cual sea la Administración que lo hubiera expedido, de acuerdo con el Reglamento de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, y demás normativa vigente de aplicación.

48. A presentar por fax 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.

49. 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.

VI. Derecho a no tener que aportar documentos.

50. A no tener que aportar documentos que obren en poder de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, excepción hecha de los documentos que integren los expedientes de contratación, subvenciones, procesos selectivos, y aquellos que específicamente se establezca en una resolución o norma cualquiera que sea la naturaleza de la misma.

51. A no tener que aportar documentos que deban ser expedidos por órganos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, siempre que se autorice por el interesado a recabar dichos datos, excepción hecha de los documentos que integren los expedientes de contratación, subvenciones, procesos selectivos, y aquellos que específicamente se establezca en una resolución o norma cualquiera que sea la naturaleza de la misma.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

52. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

53. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

54. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

55. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

56. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

57. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

58. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VIII. Derecho a una Administración Participativa y responsable con el ciudadano.

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.

60. A recibir la información que le sea necesaria para participar en los procedimientos en los que figure como interesado, procurando siempre que su intervención le ocasione los menores perjuicios posibles.

61. A resolver sus conflictos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma rápida y económica, para lo que ésta última promoverá la constitución de órganos independientes de arbitraje.

62. A presentar recursos contra los actos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, conforme a la legislación reguladora.

63. A ver garantizados por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla los servicios que sean de su competencia y la calidad de los mismos sean prestados estos directamente por la propia Administración o mediante cualesquiera fórmulas legalmente establecidas.

64. A exigir responsabilidades por error administrativo o por el funcionamiento anormal de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, o de sus servicios, en los términos previstos en las leyes y demás normas vigentes de aplicación.

65. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomente políticas de integración de personas en riesgo o situación de exclusión social.

66. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomente políticas de acceso a la cultura, al deporte y al ocio a todos los sectores de la población.

67. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomente políticas de protección a determinados colectivos sociales.

68. A que se reconozcan las actividades, realizaciones o trayectorias de personas y entidades que lo merezcan, en los términos previstos en las normas vigentes de aplicación.

IX. Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.

69. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomente el uso de las nuevas herramientas tecnológicas en las relaciones que los ciudadanos tengan con la misma.

70. A la existencia de un Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, al que se podrá acceder todos los días del año las 24 horas del día.

71. A fomentar la implantación en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla la normativa y programas que se efectúen en materia de implantación de nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con esta Administración.

72. A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

73. A la seguridad y confidencialidad de los datos de los ciudadanos que se relacionen con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

74. A la existencia de una Carpeta del Ciudadano en la que los ciudadanos podrán acceder a consultar datos particulares, así como la realización de diversas actuaciones administrativas con la Ciudad Autónoma de Melilla a través de la misma, con las garantías y limitaciones que establezcan las normas vigentes de aplicación.

75. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla emita, en los casos que así se determinen por la misma, documentos por medios electrónicos y telemáticos, en soportes de cualquier naturaleza, que tendrán plena validez y eficacia, siempre que quede acreditada su integridad y autenticidad de conformidad con los requisitos exigidos en las leyes.

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.

77. A que se adopten medidas para reducir, y en su caso eliminar, la llamada *¿brecha digital¿*, así como para lograr que las aplicaciones tecnológicas favorezcan la relación Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla-Ciudadano.

78. A fomentar, en la medida que la tecnología lo permita, la interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones con otras Administraciones Públicas, al amparo de las disposiciones normativas vigentes de aplicación.

79. A una formación en la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas para el personal que presta servicios en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

X. Derecho a la protección de las personas con discapacidad.

80. Los ciudadanos afectados por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, podrá ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta y en las leyes. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla reconoce a todos los ciudadanos, y particularmente a los discapacitados, el derecho de accesibilidad universal, lo que implica el compromiso por la eliminación de barreras de todo tipo, físicas o de otra índole.

81. A que los edificios administrativos deberán ir proveyéndose de aquellos diseños o configuración, de instalaciones o servicios que faciliten el acceso y la estancia en los mismos, a fin de propiciar la eliminación de limitaciones o barreras.

82. A que exista al menos un aparcamiento para personas con discapacidad a menos de cien metros de cada una de las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla donde se atienda directamente al público.

83. A facilitar la atención a las personas con discapacidad auditiva, al menos en una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

84. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla promueva y garantice la igualdad de derechos y oportunidades para la ciudadanía con discapacidad.

85. A que el personal que preste los servicios públicos reciba formación para prestar atención a personas con discapacidad, para ello anualmente se incluirá, al menos, una acción formativa de esta materia destinada a dicho personal.

XI. Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.

86. A la debida atención y a la prestación de un servicio diligente y de calidad por parte del personal que preste el servicio público competente en el cumplimiento de la labor que le corresponda.

87. A denunciar ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla una conducta presuntamente contraria a la deontología profesional.

88. A una atención confidencial y a que los profesionales que le atiendan guarden secreto de cuanto les revele o confíen en el ejercicio de estas funciones, así como a la protección de sus datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente de aplicación.

89. A que el personal que presta los diferentes servicios públicos estén bien formados, para ello la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomentará la realización de acciones formativas y de perfeccionamiento para mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

XII. Derecho a unos servicios públicos de calidad.

90. A recibir servicios públicos bajo la premisa de la calidad total.

91. Al establecimiento de un área específica que le corresponda el control y seguimiento las actuaciones en materia de calidad en la gestión de los servicios públicos, que es la Dirección General de Administraciones Públicas.

92. A que la Administración Pública cumpla sus cometidos de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, siempre sometidos a lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

93. A la consecución, en aquellos servicios que se determine por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, la certificación ISO de Gestión de calidad.

94. A demandar que se efectúen controles de calidad de servicios públicos específicos, que previo estudio de viabilidad, se informará al ciudadano de su realización o las causas que impidan dicha actuación.

95. A la realización de auto evaluaciones de los diferentes servicios que deba prestar la Ciudad Autónoma de Melilla.

96. A una formación de calidad para los profesionales del sector público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que redunde en una mejor práctica aplicada a la actuación administrativa.

XIII. Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

97. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla elabore Cartas de Servicios como garantía y compromiso de calidad en la gestión de los servicios públicos.

98. A la aprobación de un Reglamento que regule la elaboración, aprobación, gestión y control de las Cartas de Servicios.

99. A conocer las Cartas de Servicios que deberán publicarse en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla y en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo deberán estar a disposición de los ciudadanos en las áreas de gestión de las que se hayan elaborado Cartas de Servicios.

100. A solicitar copia de las Cartas de Servicios que elabore la Ciudad Autónoma de Melilla, previa solicitud a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano, del Sistema de Información online, o a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que se remitirá al interesado por correo ordinario o correo electrónico, a elección del interesado.

- Los establecidos en el artículo 35 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

. A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas en la ley.

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

3. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Oficinas de información y atención al ciudadano:

3. Oficina móvil.

4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar sugerencias.

5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario certificado digital.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

4. Accesibilidad y disponibilidad.

Dirección General de Presidencia y Participación Ciudadana.

Plaza de España Nº 1, 52001

HORARIO:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

5. Servicios Prestados

Los servicios que se prestan son los siguientes:

. **GESTIÓN DE BECAS UNIVERSITARIAS:** Las ayudas están destinadas a cubrir las tasas y precios públicos de matrícula de estudios universitarios cursados por los ciudadanos melillenses en centros de cualquier Universidad española, extendiéndose a cualquiera de los estudios, con validez y ámbito nacional, conducentes a la obtención del título de Grado, según el nuevo sistema de enseñanza universitaria así como a las anteriores titulaciones de Diplomado y Licenciado. También podrán beneficiarse de las ayudas los alumnos del curso de acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años.

. **INFORMACIÓN AL CIUDADANO:** Información sobre los trámites para la Gestión de Ayudas Universitarias de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como los formularios oficiales que debe presentar para el trámite o gestión.

6. Compromisos

Genéricos:

- Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.
- Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- Voluntad de servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

- Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos:

- . Publicar la convocatoria durante el último trimestre del año.
- . Que la convocatoria y la documentación anexada estará disponible en el portal institucional de Melilla.
- . Que el nº de Quejas respecto a las Ayudas Universitarias no superará el 5 % del número total de quejas.
- . Que se podrá presentar la solicitud electrónica a través de la web institucional de Melilla.
- . Que se convocarán anualmente ayudas universitarias.

7. Indicadores:

- . Fecha Publicación Convocatoria Ayudas Matrículas Universitarias y acceso para Mayores de 25 Y 45 años.
- . Que la documentación este disponible en la WEB.
- . Nº de quejas presentadas respecto a la información del servicio/ nº de quejas totales.
- . Que esté disponible el inicio de la tramitación electrónica a través de la web institucional de Melilla.
- . Convocatoria anual de ayudas universitarias.

8. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

Dirección General de Presidencia y Participación Ciudadana

Plaza de España Nº 1, 52001

HORARIO:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Red de oficinas de Atención al Ciudadano:

. Oficina de Información y Atención al Ciudadano

Pablo Vallescá 1

. Oficina próxima del Barrio de la Victoria

Plaza de las Victorias 1, local 2

. Oficina próxima del barrio del Real

C/ Gurugú 2, local 10, Edificio La Araucaria

. Oficina próxima Las Palmeras

Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goiciechea 3 , local 1

Urbanización Las Palmeras

. Oficina móvil: Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Dirección General de Presidencia y Participación Ciudadana

Teléfono: 952 69 92 07

Fax: 952 69 91 37

Correo electrónico: consejeriapresidencia@melilla.es

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios.

Melilla, a 11 de Octubre de 2011

El Secretario Consejo de Gobierno. José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2527.- El Consejo de Gobierno en fecha 30 de septiembre de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 7 de junio se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de Oficina de Información Turística.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

| SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS | DEFINICIÓN |
|---|--|
| Información Turística presencial | Se ofrece información turística de la Ciudad; plano de la Ciudad, horarios de expositivos, museos de información del tren turístico y de la ruta de los templos. Asimismo, se informa al cliente de actividades que se están realizando durante su visita a la Ciudad de Melilla. |
| Información Turística no presencial | A través del correo electrónico de la oficina (info@melillaturismo.com) se solicita información turística que es remitida por correo postal o correo electrónico. Asimismo, se realiza atención telefónica, informándole en ese mismo momento o si no es posible, a través del correo electrónico o postal. |
| Reserva y venta del tren turístico | Conforme a la disponibilidad, se realiza la reserva y venta de billetes de tren turístico. También se gestionan los bonos de agencia que incluye el servicio de tren turístico. |
| Reserva y venta de la Ruta de los Templos | Se realiza la reserva de la Ruta de los Templos (una Iglesia, una Sinagoga, una Mezquita y un Templo Hindú) por distintas vías: telefónicamente, correo electrónico o vía presencial. La Ruta incluye acompañamiento de azafata y transporte a la ruta. La Ruta para el público en general (individuales) se lleva a cabo los domingos por la mañana; para grupos se puede contratar para los martes, miércoles y jueves. |
| Venta de artículos de recuerdo/ promoción de la CAM | Los usuarios tienen a su disposición expositores con los distintos productos ofertados a la venta. |

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 7 de junio ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

| INDICADOR | ESTÁNDAR | COMPROMISO |
|---|--------------|--|
| Nivel medio de calidad de la Oficina de Información Turística | 4,80 sobre 5 | Que el nivel de calidad de la Oficina de Información Turística será igual o superior a 3,75 sobre 5. |

| | | |
|---|---|---|
| Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato. | Valor medio del 4,96 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5. |
| Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas | Valor medio del 4,85 sobre 5 | Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 3,75 sobre 5. |
| <ul style="list-style-type: none"> - N° de personas con conocimiento de INGLÉS en horario de mañana-tarde en la OIT - N° de Idiomas que se hablan en la OIT | <ul style="list-style-type: none"> - 1 persona. - Español (mañana-tarde). - Inglés (mañana-tarde). - Italiano (Tarde) - Francés (mañana o tarde) | Que la Oficina de Información Turística contará siempre con una persona con conocimientos de INGLÉS |
| -Número de recepciones al año: 5 | N° Cruceros totales: 5 N° de Turistas: 3.954 | Colaboración con el desarrollo del turismo de CRUCEROS, con recepción de turistas. |
| Horario establecido en la Oficina de Información turística | <ul style="list-style-type: none"> - De lunes a Sábado: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De 10:00 a 14:00 horas. ▪ De 16:30 a 20:30 horas. - Domingos y Festivos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De 10:00 a 14:00 horas. | Que se dispondrá de un amplio horario de atención al cliente: mañana y tarde los días laborales y, domingos y festivos, en horario de mañana. |
| Vías de comunicación Información turística de Melilla | <ul style="list-style-type: none"> - Presencial. - Telefónica. - Electrónica. - Postal | Que se dispondrá de diferentes vías de comunicación para Información turística de Melilla |
| Guía editada | Guía Turística de Melilla editada en el 2008 en los idiomas: español, inglés, francés y alemán. | Que se dispondrá de una Guía Turística de Melilla editada en varios idiomas. |

| | | |
|--|---------|--|
| Número de quejas sobre información del servicios/número total de quejas al año | Siempre | Informar al ciudadano acerca de la programación de actividades y actos organizados |
|--|---------|--|

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 7 de junio, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Oficina de Información Turística.

VIII) Que la Carta de Servicios de Información Turística se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 26 de Septiembre ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del servicio de Información Turística, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, que se adjunta a la presente propuesta:

Oficina de Información Turística

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Economía y Hacienda de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra la información turística, el fomento de la actividad turística, la promoción de los recursos turísticos en la Ciudad, etc.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de la Oficina de Información Turística, se pretende hacer aún más visible este servicio, facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en la Oficinas de Información Turística un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001 .

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Conforme a lo establecido en el artículo 3.1 del Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraord. Núm. 12, de 29 de julio de 2010), así como las previstas en el Decreto de distribución de Competencias aprobado en Consejo de Gobierno, de 26 de agosto de 2011, corresponde a la Consejería de Economía y Hacienda la competencia en esta materia. La competencia en el área de Turismo le corresponde a la Viceconsejería de Turismo, por delegación del Consejero.

El órgano directivo responsable es Organismo autónomo del "Patronato de Turismo de Melilla", adscrito orgánicamente a la Consejería de Economía y Hacienda.

Definición- Misión.

La Oficina de Información Turística de Melilla es una unidad que se encarga de facilitar al usuario información turística de la Ciudad, relacionada con diversos aspectos de la Ciudad; transporte, alojamiento, servicios, visitas, espectáculos y otras actividades relacionadas con el turismo y el ocio.

Normativa Reguladora

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

. Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Melilla. (BOME., extraordinario nº. 12, de 29 de julio de 2010)

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos:

CARTA DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

1. A acceder a cualquier edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla sin que ninguna limitación o barrera arquitectónica pueda impedirselo, en las condiciones que según su uso y finalidad se prevean para todos los ciudadanos.

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.

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.

II. Derecho a recibir una atención adecuada.

4. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

5. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

6. A no tener que acudir a una oficina pública salvo cuando una norma exija su comparecencia o sea estrictamente imprescindible para la gestión de un asunto.

7. A que las actuaciones administrativas en las que resulte necesaria la comparecencia de un administrado se celebre con la máxima puntualidad posible.

8. A recibir en su domicilio, siempre que se solicite, por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

9. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

10. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.
11. A que exista una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en distintas zonas de la ciudad.
12. A que exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano Móvil para poder atender en zonas donde no exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
13. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.
14. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
15. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
16. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
17. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
18. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.
19. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

20. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.
21. 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.
22. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.
23. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.
24. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
25. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.
26. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
27. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

28. A conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

29. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

30. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

31. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

32. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

33. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

34. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

35. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

36. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

37. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

38. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

39. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

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.

41. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

42. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

52. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

53. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

54. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

55. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

56. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

57. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

58. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los contenidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley.

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También pueden participar a través de las redes sociales:

www.twitter.com/melillaturismo

www.facebook.com/melillaturismo

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar sugerencias.
5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario certificado digital.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

4. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Información Turística, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

. Información Turística Presencial: Se ofrece información turística de la Ciudad; plano de la Ciudad, horarios de expositivos, museos de información del tren turístico y de la ruta de los templos. Asimismo, se informa al cliente de actividades que se están realizando durante su visita a la Ciudad de Melilla..

. Información Turística no Presencial: A través del correo electrónico de la oficina (info@melillaturismo.com) se puede solicitar información turística, que será remitida por correo postal o correo electrónico. Asimismo, se ofrece información telefónica.

. Reserva y venta del Tren Turístico: Conforme a la disponibilidad, se realiza la reserva y venta de billetes de tren turístico y, también se gestionan los bonos de agencia que incluye el servicio de tren turístico.

. Reserva y venta de la Ruta de los Templos: Se realiza la reserva de la Ruta de los Templos (una Iglesia, una Sinagoga, una Mezquita y un Templo Hindú) por distintas vías: telefónicamente, correo electrónico o vía presencial. La Ruta incluye acompañamiento de azafata y transporte a la ruta.

La Ruta para el público en general (individuales) se lleva a cabo los domingos por la mañana; para grupos se puede contratar para los martes, miércoles y jueves.

. Venta de artículos de recuerdo/ promoción de la CAM: Los usuarios tienen a su disposición expositores con los distintos productos ofertados a la venta.

5. Modalidad de prestación del Servicio.

La Información Turística se ofrece de modo presencial, mediante correo postal y electrónico. La reserva de la Ruta de los Templos y del Tren Turístico se puede realizar de modo presencial, telemático y telefónico y, la venta se realizará de forma presencial.

6. Plazos.

Los plazos para acceder a los diferentes servicios son distintos dependiendo del servicio prestado:

. Información Turística Presencial: inmediato

. Información Turística No Presencial: semanal

. Reserva y venta del Tren Turístico: Diario/ inmediato

. Reserva y venta de la Ruta de los Templos: Semanal

. Venta de artículos de recuerdo/ promoción de la CAM: inmediato

7. Compromisos.

Genéricos:

5. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

6. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

7. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

8. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

9. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

10. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

. Que el nivel de calidad de la Oficina de Información Turística será igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que el valor medio de satisfacción/ efectividad sea igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que la Oficina de Información Turística contará siempre con una persona con conocimientos de INGLÉS.

. Colaboración con el desarrollo del turismo de CRUCEROS, con recepción de turistas.

. Que se dispondrá de un amplio horario de atención al cliente: mañana y tarde los días laborales y, domingos y festivos, en horario de mañana.

. Que se dispondrá de diferentes vías de comunicación para Información turística de Melilla.

. Que se dispondrá de una Guía Turística de Melilla editada en varios idiomas.

. Informar al ciudadano acerca de la programación de actividades y actos organizados.

8. Indicadores

. Nivel medio de calidad de la Oficina de Información Turística.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas.

. Nº de personas con conocimiento de INGLÉS en horario de mañana-tarde en la Oficina de Información turística y nº de Idiomas que se hablan en la Oficina.

. Número de recepciones al año.

. Horario establecido en la Oficina de Información Turística.

. Vías de comunicación Información turística de Melilla.

. Guía editada.

. Número de quejas sobre información del servicio/ número total de quejas al año.

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

> Oficina de Información Turística

Plaza de las Cuatro Culturas 1 Local 3

Teléfono: 952 97 61 90/89

Fax: 952976185

Url : www.melillaturismo.com

Horario del servicio:

- De lunes a sábado de 10:00 a 14:00 horas y de 16:30 a 20:30 horas

- Domingos y festivos de 10.00 a 14.00 horas

Correo del servicio: info@melillaturismo.com

> Patronato de Turismo

C/ Fortuny, 21 Palacio de Exposiciones y Congresos

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Economía, Empleo y Turismo.

Viceconsejería de Turismo.

Patronato de Turismo de Melilla""

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla, a 7 de octubre de 2011

El Secretario del Consejo de Gobierno. José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2528.- El Consejo de Gobierno en fecha 30 de Septiembre de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 13 de junio se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de Atención Telefónica y Coordinación Emergencias 112.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

| SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS | DEFINICIÓN |
|---|---|
| Recepción de llamadas de urgencias y emergencias en el ámbito de la Ciudad de Melilla | El ciudadano, a través del teléfono 112, puede demandar asistencia de urgencia y emergencia en materia de seguridad ciudadana, extinción de incendios y salvamento, urgencias sanitarias, protección civil u otras situaciones de auxilio. El acceso al teléfono 112, es gratuito y permanente las 24 horas del día, todos los días del año. |
| Coordinación de los medios necesarios para una respuesta rápida y eficaz | Tras la recepción de la llamada, se valora y se asigna prioridad a cada tipo de demanda. Identificada la naturaleza del suceso o del accidente y en base a los protocolos normalizados, se movilizan y coordinan los medios que resulten adecuados para la prestación del auxilio requerido, para su resolución. |
| Información telefónica de servicios de urgencia | El ciudadano, a través del teléfono 112, puede solicitar información sobre los servicios de urgencia de la Ciudad de Melilla. |

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 13 de junio ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

| FACTOR | INDICADOR | ESTÁNDAR | COMPROMISO |
|---------------------------------|--|----------|---|
| LLAMADAS ATENDIDAS POR OPERADOR | Porcentaje de llamadas que atienden por operador | 98,79 % | El número de llamadas atendidas por el operador será igual o superior al 98 % |

| | | | |
|---|--|--|--|
| LLAMADAS ATENDIDAS EN ESPERA | Porcentaje de llamadas atendidas en espera por el operador | 98,33 % | El número de llamadas en espera atendidas por el operador será igual o superior al 98,00 % |
| RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA | Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual | Siempre | Atender las llamadas de urgencia y emergencia que se producen en cualquier punto de Melilla, desde fijo o móvil, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, sin coste alguno. |
| RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA | Instrucción Técnica que define la metodología del servicio de atención y coordinación de emergencias 112 | Instrucción establecida en el Procedimiento del servicio 112 | Atender las llamadas recibidas según los procedimientos establecidos |
| SATISFACCIÓN | Nivel de satisfacción en relación con el servicio del 112 | Sin establecer anteriormente | Que el nivel de satisfacción será igual o superior al 3,5 sobre 5 |
| EFFECTIVIDAD | Nivel de efectividad del servicio | Sin establecer anteriormente | Que el nivel de efectividad será igual o superior al 3,5 sobre 5 |
| CORTESÍA | Nivel de cortesía | Sin establecer anteriormente | Que el nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5 |

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 13 de junio, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Atención Telefónica y Coordinación Emergencias 112.

VIII) Que la Carta de Atención Telefónica y Coordinación Emergencias 112 se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 9 de Septiembre ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo

de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN EMERGENCIAS 112, que se adjunta a la presente propuesta:

Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112

Cartas de Servicios

1. Presentación

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla realiza un importante esfuerzo para Modernizar la Administración, apostando por la implantación de sistemas basados en la calidad, como son las Cartas de Servicios. La mejora administrativa es una de las prioridades que ha establecido el servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 de Melilla, como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaborativa, al servicio de los ciudadanos melillenses.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112, se pretende hacer aún más visible este servicio, siendo un instrumento a través del cuál los órganos de la Administración informan a los ciudadanos de los servicios que tienen encomendados y en especial sobre los compromisos de calidad asumidos en su presentación.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno, de atribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011, corresponde a la Consejería de Seguridad Ciudadana la competencia en materia de Protección Civil.

El órgano responsable del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 de Melilla es la Dirección General de Seguridad Ciudadana.

Definición- Misión.

El Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como misión facilitar a los ciudadanos de Melilla, un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios de urgencia, emergencias y seguridad de la Ciudad de Melilla, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependa.

Este servicio se presta mediante la atención telefónica personalizada de las llamadas de urgencia y emergencia efectuada por los ciudadanos en casos de accidentes, incendios, urgencias sanitarias, etc, dando aviso inmediato a los distintos órganos encargados de la resolución del incidente, así como la coordinación de los mismos.

Normativa Reguladora

Normativa General

. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

. Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.

. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011, de atribución de competencias a las Consejerías de la Ciudad.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

Normativa Específica

. Real Decreto 903/1997, de 16 de junio: "acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112".

. Orden de 14 octubre de 1999 condiciones de suministro de información relevante para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112.

. Resolución de 30 de octubre de 2001, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sobre condiciones para la eliminación de las marcas de supresión de la identificación de la línea llamante.

. Resolución de 30 de septiembre de 2003, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se hace pública la Circular 2/2003, de 26 de septiembre, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre el procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de directorio en competencia.

. Resolución del Consejo y de los representantes de los Gobiernos de los Estados miembros reunidos en el seno del Consejo de 13 de febrero de 1989 relativa a los nuevos progresos de la cooperación comunitaria en materia de protección civil (89/C44/03)

. Directiva 91/396/CEE del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo.

. Directiva 98/10/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 1998 sobre la aplicación de la oferta de red abierta (ONP) a la telefonía vocal y sobre el servicio universal de telecomunicaciones en un entorno competitivo

. Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.

. Recomendación de la Comisión, de 25 de julio de 2003, relativa al tratamiento de la información sobre la ubicación de las personas que efectúan llamadas en redes de comunicaciones electrónicas para su uso en servicios de llamadas de urgencia con capacidad de localización

Derechos de los Ciudadanos.

- Los recogidos en la normativa europea y nacional para disponer de acceso universal y único a los servicios de emergencia a través del número telefónico 112.

- Los recogidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley.

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos.

CARTA DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

1. A acceder a cualquier edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla sin que ninguna limitación o barrera arquitectónica pueda impedirselo, en las condiciones que según su uso y finalidad se prevean para todos los ciudadanos.

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.

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.

II. Derecho a recibir una atención adecuada.

4. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

5. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

6. A no tener que acudir a una oficina pública salvo cuando una norma exija su comparecencia o sea estrictamente imprescindible para la gestión de un asunto.

7. A que las actuaciones administrativas en las que resulte necesaria la comparecencia de un administrado se celebre con la máxima puntualidad posible.

8. A recibir en su domicilio, siempre que se solicite, por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

9. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

10. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

11. A que exista una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en distintas zonas de la ciudad.

12. A que exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano Móvil para poder atender en zonas donde no exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

13. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.

14. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

15. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

16. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

17. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

18. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

19. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

20. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

21. 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.

22. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

23. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

24. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

25. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

26. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

27. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

28. A conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

29. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

30. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

31. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

32. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

33. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

34. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

35. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

36. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

37. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

38. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

39. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

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.

41. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

42. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

IV. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

43. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

44. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

45. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

46. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

47. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

48. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

49. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen mediante teléfono.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía

en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar sugerencias.
5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario certificado digital.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

4. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de 112

El servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 está disponible 24 HORAS, de lunes a domingos, todos los días de año.

SALA 112

C/Fernández Cuevas, s/n

. Teléfono: 112 - 952 97 63 02.

. Fax. 952 97 62 23

. Correo electrónico. 112@melilla.es

5. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan desde el Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 son los siguientes:

. Recepción de llamadas de urgencias y emergencias en el ámbito de la Ciudad de Melilla: El ciudadano, a través del teléfono 112, puede demandar asistencia de urgencia y emergencia en materia de seguridad ciudadana, extinción de incendios y salvamento, urgencias sanitarias, protección civil u otras situaciones de auxilio.

El acceso al teléfono 112, es gratuito y permanente las 24 horas del día, todos los días del año.

. Coordinación de los medios necesarios para una respuesta rápida y eficaz: Tras la recepción de la llamada, se valora y se asigna prioridad a cada tipo de demanda. Identificada la naturaleza del suceso o del accidente y en base a los protocolos normalizados, se movilizan y coordinan los medios que resulten adecuados para la prestación del auxilio requerido, para su resolución.

. Información telefónica de servicios de urgencia de la Ciudad: El ciudadano, a través del teléfono 112, puede solicitar información sobre los servicios de urgencia de la Ciudad de Melilla.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

La recepción de llamadas de urgencia y emergencias, coordinación e información de servicios de urgencia se realizan a través del teléfono 112.

7. Plazos.

La Recepción de llamadas de urgencias y emergencias, la Coordinación de los medios necesarios para dar una respuesta rápida y eficaz y, la información telefónica en el Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 es inmediata.

8. Compromisos.

Genéricos:

. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Que el índice de llamadas atendidas por el operador será igual o superior al 98%.

2. Que el índice de llamadas en espera atendidas por el operador será igual o superior al 98 %.

3. Atender las llamadas de urgencia y emergencia que se producen en cualquier punto de Melilla, desde fijo o móvil, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, sin coste alguno.

4. Atender las llamadas recibidas según los procedimientos establecidos.

5. El nivel de satisfacción del ciudadano en relación al servicio será igual o superior al 3,5 sobre 5.

6. El nivel de efectividad del servicio será igual o superior al 3,5 sobre 5.

7. El nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5.

9. Indicadores

1. Porcentaje de llamadas que se atienden el operador.

2. Porcentaje de llamadas en espera atendidas por el operador.

3. Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual.

4. Instrucción Técnica que define la metodología del servicio de atención y coordinación de emergencias 112.

5. Nivel de satisfacción

6. Nivel de efectividad.

7. Encuesta de satisfacción.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

. Consejería de Seguridad Ciudadana, C/ General Astilleros

HORARIO:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

. Sala 112. C/ Fernández Cuevas, s/ n

HORARIO:

24 horas del día, todos los días del año.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Seguridad Ciudadana

Dirección General de Seguridad Ciudadana

Dirección: C /GRAL. ASTILLEROS, 25

Teléfono: 952 69 81 10

Fax: 952 69 81 21

Correo electrónico: policialocal@melilla.es

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla, a 11 de Octubre de 2011.

El Secretario Consejo de Gobierno. José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2529.- El Consejo de Gobierno en fecha 30 de Septiembre de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 3 de Agosto de 2011 se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de la Escuela de Enseñanzas Artísticas.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

| SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS | DEFINICIÓN |
|---------------------------------|--|
| Conserjería | Es un servicio donde aparte de las funciones propias de cualquier conserjería, ofrece toda clase de información , tanto sobre los estudios que se pueden realizar, como actividades de la Escuela. |
| Dirección.Atención al Público | Información de las actividades del centro. Formalización de matriculas, listado de alumnos. Organización exposición. Coordinación cursos de Verano. |

| | |
|-------------------------|---|
| Iniciación al Dibujo | Actividad destinada a que los alumnos/as a partir de los 8 años para un primer contacto en el mundo de las artes plásticas. Proporcionando la ayuda técnica necesaria para poder ejercitar los primeros ejercicios de dibujo con una pequeña introducción al color. |
| Dibujo | Los alumnos empiezan partir de los 12 años. La enseñanza es personalizada, impartándose toda clase de técnicas gráficas que estime oportuno el profesor según el nivel del alumno. |
| Pintura | Los alumnos pueden asistir a ella desde los 12 años. La enseñanza es personalizada, partiendo de los conocimientos previos del alumno. Se trabajan distintas técnicas, acuarelas, acrílicos, oleos, técnicas mixtas. etc |
| Cerámica | Esta disciplina oferta sus clases para pequeños y para adulto. Por ello, la enseñanza de la misma abarca un gran abanico de posibilidades. Desde los más pequeños, de 8 años, que se introducen en el mundo del barro y la cerámica, hasta los adultos donde priman los conocimientos más técnicos de la materia propiamente dicha. |
| Modelado | Dirigido a adultos. Se adquieren conocimientos sobre el modelado en barro. Las planchas de relieve ,la escultura .Técnicas de vaciado, moldes etc. |
| Cursos de verano | Se realizan en los meses de Julio y Agosto, indicando grupos y edades en función de la demanda y tipo de cursos, que irán variando cada año y siempre relacionados con las artes plásticas. |
| Exposición Fin de Curso | Se realizan cada año a la finalización del curso escolar. En ella , los alumnos muestran sus mejores trabajos del año. Permanece abierta durante una semana y se realiza en nuestras propias instalaciones. |

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 3 de Agosto de 2011 ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

| FACTOR | INDICADOR | ESTÁNDAR | COMPROMISO |
|--|--|------------------------------------|---|
| DISPONIBILIDAD | Nº de matrículas curso escolar | 375 alumnos | Se ofertarán como mínimo 375 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación. |
| DISPONIBILIDAD | Nº de cursos que se ofertan en Verano | 6 | Que se realizará como mínimo seis Cursos de Verano relacionados con las artes plásticas |
| DISPONIBILIDAD | Nº Exposiciones | Exposición Final de Curso en Junio | Realizar una Exposición de Fin de curso. |
| CALIDAD DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS | Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela. | Valor medio 3,7 sobre 5 | Que el nivel de calidad de la Escuela será igual o superior a 3,5 |
| PROFESIONALIDAD | Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la profesionalidad de profesores | Valor medio 3,7 sobre 5 | Que el nivel de profesionalidad será igual o superior a 3,5 |
| ACCESIBILIDAD | Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la accesibilidad a la Escuela | Valor medio 3,61 sobre 5 | Que el nivel de accesibilidad a la Escuela será igual o superior a 3,5 |

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y se ha presentado una alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 3 Agosto de 2011, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de la Escuela de Enseñanzas Artísticas.

VIII) Que la Carta de Servicios de la Escuela de Enseñanzas Artísticas se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 26 de Septiembre de 2011 ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del servicio de la Escuela de Enseñanzas Artísticas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de la ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS, que se adjunta a la presente propuesta:

Escuela de Enseñanzas Artísticas de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan diferentes servicios destinados a niños, jóvenes, adultos y mayores.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

La Escuela de Enseñanzas Artísticas pretende fomentar el conocimiento y apreciación de las artes plásticas y ofrecer una enseñanza orientada a la práctica individual de diferentes disciplinas artísticas. Con la elaboración de esta Carta de Servicios se quiere dar a conocer por anticipado qué es lo que los ciudadanos pueden esperar y demandar, y los compromisos de calidad garantizados por la Consejería de Educación y Colectivos Sociales.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno sobre distribución de competencias entre las Consejerías, de 26 de agosto de 2011, corresponde a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Educación y Colectivos Sociales.

Definición- Misión.

La Escuela de Enseñanzas Artísticas tiene como misión la enseñanza de las artes plásticas. Asimismo pretende conseguir la educación artística como enriquecimiento personal y colectivo y, fomentar el conocimiento y apreciación del arte.

Normativa Reguladora

Normativa General

. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

. Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.

. Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

. Real Decreto 208/1996 de 9 Febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

. Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

Normativa Específica

. Convocatoria anual de plazas para la Escuela de Enseñanzas Artísticas

. Convocatoria Cursos de Verano.

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de derechos de los ciudadanos:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

1. A acceder a cualquier edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla sin que ninguna limitación o barrera arquitectónica pueda impedirselo, en las condiciones que según su uso y finalidad se prevean para todos los ciudadanos.

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.

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.

II. Derecho a recibir una atención adecuada.

4. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

5. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

6. A no tener que acudir a una oficina pública salvo cuando una norma exija su comparecencia o sea estrictamente imprescindible para la gestión de un asunto.

7. A que las actuaciones administrativas en las que resulte necesaria la comparecencia de un administrado se celebre con la máxima puntualidad posible.

8. A recibir en su domicilio, siempre que se solicite, por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

9. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

10. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

11. A que exista una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en distintas zonas de la ciudad.

12. A que exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano Móvil para poder atender en zonas donde no exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

13. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.

14. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

15. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

16. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

17. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

18. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

19. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

20. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

21. 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.

22. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

23. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

24. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

25. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

26. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

27. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

28. A conocer la identidad de la persona que le atiende en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

29. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

30. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

31. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

32. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

33. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

34. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

35. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

36. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

37. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

38. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

39. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

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.

41. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

42. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

52. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

53. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

54. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

55. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

56. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

57. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

58. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecidos en el artículo 35 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

. A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

. Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

. A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas en la ley.

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

3. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar sugerencias.
5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario certificado digital.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

4. Accesibilidad y disponibilidad a la Escuela de Enseñanzas Artísticas.

Escuela de Enseñanzas Artísticas

C/ General Pintos nº 1

Teléfono: 952685270

Fax: 952695635

HORARIO

Conserjería: De lunes a viernes de 15,00 a 21,00 horas

Atención al Público y Dirección:

Lunes y miércoles de 12,00h a 13,30 horas

Clases lectivas:

- MAÑANA y TARDE: El horario vendrá determinado en función al número de alumnos matriculados.

5. Servicios Prestados

La Escuela de Enseñanzas Artísticas presta diferentes servicios:

. Conserjería: Además de las funciones propias de conserjería, ofrece toda clase de información sobre estudios que se pueden realizar y actividades de la Escuela.

. Atención al Público: Información de las actividades del centro. Formalización de matriculas, listado de alumnos, organización de la exposición. Coordinación cursos de Verano.

. Iniciación al Dibujo: Actividad destinada a que los alumnos/as a partir de 8 años tengan un primer contacto en el mundo de las artes plásticas, proporcionándole la ayuda técnica necesaria para poder ejercitar los primeros ejercicios de dibujo con una pequeña introducción al color.

. Dibujo: Los alumnos empiezan a partir de los 12 años. La enseñanza es personalizada, impartándose toda clase de técnicas gráficas que estime oportuno el profesor según el nivel del alumno.

. Pintura: Los alumnos pueden asistir desde los 12 años. La enseñanza es personalizada, partiendo de los conocimientos previos del alumno. Se trabajan distintas técnicas, acuarelas, acrílicos, oleos, técnicas mixtas, etc.

. Cerámica: Esta disciplina oferta sus clases para pequeños y adultos. Por ello, la enseñanza de la misma abarca un gran abanico de posibilidades. Desde los más pequeños, de 8 años, que se introducen en el mundo del barro y la cerámica, hasta los adultos donde priman los conocimientos más técnicos de la materia propiamente dicha.

. Modelado: Dirigido a adultos. Se adquieren conocimientos sobre el modelado en barro, las planchas de relieve, la escultura, técnicas de vaciado, moldes etc.

. Cursos de Verano: Se realizan en los meses de Julio y Agosto, indicando grupos y edades en función de la demanda y tipo de cursos, relacionados con las artes plásticas.

. Exposición Fin de Curso: A la finalización del curso escolar, se realiza una exposición de los mejores trabajos de los alumnos durante el año, permaneciendo abierta durante una semana.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

La modalidad de prestación de los diferentes servicios que ofrece la Escuela de Enseñanzas Artísticas es presencial en la escuela.

7. Plazos

Los plazos establecidos para los diferentes servicios son los siguientes:

. El servicio de Conserjería es inmediato

. Iniciación al Dibujo, Pintura, Cerámica Modelado: Curso escolar.

. Cursos de Verano: Julio/Agosto

. Exposición Fin de Curso: Junio

8. Compromisos

Genéricos:

- Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.

- Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

- Voluntad de servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

- Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

- Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

- Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos:

. Se ofertará como mínimo 375 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuación.

. Que se realizará como mínimo seis Cursos de Verano relacionados con las artes plásticas..

. Realizar una Exposición de Fin de Curso.

. Que el valor medio de satisfacción/ profesionalidad de los profesores de la escuela será igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que el valor medio de satisfacción/ accesibilidad será igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que el valor medio de calidad de la Escuela será igual o superior a 3,5 sobre 5.

9. Indicadores:

. Nº de matrículas curso escolar

. Nº de cursos que se ofertan en Verano

. Nº Exposiciones.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la profesionalidad de profesores.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la accesibilidad a la Escuela.

. Nivel medio de calidad total del servicio prestado en la Escuela.

10. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

. Escuela de Enseñanzas Artísticas

C/ General Pintos nº 1

Teléfono: 952685270

Fax. 92695635

HORARIO

Conserjería: De lunes a viernes de 15,00 a 21,00 horas

Atención al Público y Dirección: Lunes y miércoles de 12,00 h a 13,30 horas

Clases lectivas: De lunes a viernes en horario de mañana y tarde, en horarios ya establecidos.

. Consejería de Educación y Colectivos Sociales

C/ Querol, nº 7

Teléfono/: 952699214

Fax: 952699279

. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Educación y Colectivos Sociales

C/ Querol 7

Teléfono: 952699214

Correo electrónico: educacion@melilla.es""

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla, a 11 de Octubre de 2011.

El Secretario Consejo de Gobierno. José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2530.- El Consejo de Gobierno en fecha 30 de Septiembre de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

"I) Que con fecha 26 de abril se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

| SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS | DEFINICIÓN |
|--|--|
| Planificación, organización y gestión acción formativa | <p>Se realiza una planificación de la formación en función de unas necesidades de formación, agrupados en el Plan de Formación que contribuirán en la mejora de las competencias profesionales y personales de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.</p> <p>Se diseñan las actividades formativas, especificando sus características (objetivos, contenidos, destinatarios, duración, etc.). A su vez los cursos pueden desarrollarse en la siguiente modalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Presencial. El alumno asiste físicamente al aula donde se desarrollan los contenidos del curso conforme al programa establecido previamente. ○ On- Line. El curso puede ser realizado por el alumno a través de internet, a través de una plataforma de aprendizaje, donde se proporcionan los materiales y herramientas de comunicación entre profesor y alumnado, contando con profesorado que apoyan y tutorizan el aprendizaje. |

| | |
|---|---|
| Desarrollo del Plan de Formación | <p>Aprobado el Plan de Formación, se da difusión y traslado del mismo y se procede a seleccionar las entidades externas que impartirán las acciones formativas. Se publicitan los cursos a los empleados públicos y se selecciona y convoca a los participantes en las acciones formativas. Finalizadas las mismas, se evalúa y se expiden los diplomas acreditativos de la formación.</p> <p>A final del ejercicio, se realiza una Memoria Anual de las acciones formativas para evaluar en su globalidad la ejecución del Plan formación (tanto formativas como de cualquier otra índole)</p> |
| Control y autorización a asistencia a acciones formativas | <p>Seleccionado el personal de la acción formativa, se comunica a las Direcciones Generales correspondientes la asistencia del personal para su autorización, conforme a lo establecido en el Reglamento de la Comisión Paritaria de Formación y Promoción de la Ciudad Autónoma de Melilla.</p> <p>Se realiza el seguimiento de asistencia/ participación de los alumnos para expedir los certificados que procedan.</p> |
| Información y difusión del Plan de Formación | <p>Aprobado el Plan de Formación, se publica en el BOME, portal institucional de la Ciudad de Melilla (www.melilla.es) y, se comunica a los empleados públicos a través del correo electrónico corporativo.</p> <p>Asimismo, se realiza difusión del mismo a través de la confección de trípticos, calendarios y guía de Formación.</p> |
| Certificación de asistencia y aprovechamiento | Expedición de los diplomas, si procede, de asistencia y/o aprovechamiento de las distintas acciones formativas. Estos diplomas son inscritos en el Registro de diplomas de la Ciudad Autónoma de Melilla. |
| Evaluación de actividades formativas | <p>Evalúamos y revisamos las acciones formativas, con el fin de mejorar su contenido, aplicabilidad a los puestos de trabajo. Evaluamos el grado de satisfacción de los alumnos sobre distintos aspectos de la acción formativa y la percepción que tienen sobre la actuación del profesorado.</p> <p>Asimismo, realizamos la evaluación del Plan de Formación, tanto en términos cuantitativos como cualitativos y otros aspectos que son incluidos en la Memoria anual.</p> |
| Concesión de licencias por formación | <p>Se conceden días de licencia a empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla por asistencia a cursos de formación cuando tenga una duración mínima de 15 horas, si es presencial y, 30 horas si es ON-LINE.</p> <p>El máximo de días de licencia por formación es de cuatro días al año.</p> |
| Registro y digitalización de diplomas de formación | <p>Expedidos los diplomas de los cursos finalizados, se inscriben en el Libro Oficial de Registro de Diplomas de la Ciudad Autónoma de Melilla.</p> <p>Asimismo, se realiza la digitalización de diplomas una vez registrados.</p> |

| | |
|--|--|
| Memoria anual de Formación | Confeccionar una Memoria Anual de acciones y actividades formativas, con estudios de satisfacción, formativos, de calidad, material didáctico, valoración de docentes, horas de formación, etc. |
| Aprobación Planes de Formación | Elaborar y someter a aprobación el Plan de Formación con Fondos Propios y Fondos MAP, previa deliberación de la Comisión paritaria de Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla |
| Gestión en materia de formación a los empleados públicos | Gestión de ayudas formativas para empleados públicos |
| Realización de Jornadas | Programar Jornadas y otras actividades especiales de formación. |
| Aula de formación | El Negociado de Formación dispone de un aula de formación, que cuenta con los medios técnicos para la realización de acciones formativas de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, si existe disponibilidad de la misma, puede cederse a otros organismos públicas o entidades sindicales. |

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 26 de Abril ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

| FACTOR | INDICADOR | ESTÁNDAR | COMPROMISO |
|-----------------------|--|--|--|
| DISPONIBILIDAD | Elaboración anual del Plan de Formación. | Plan de Formación FP Plan de Formación FMAP | Elaborar anualmente un Plan de Formación para todos los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla. |
| INFORMACIÓN | Fecha de publicación del Plan de Formación. | - Plan FP- BOME 4682, de 29 de enero de 2010 - Plan FMAP- BOME 4688, de 19 de febrero de 2010 | Publicar el plan de formación en el BOME |
| DIFUSIÓN | Medios de difusión. | Folletos, calendarios, trípticos, web | Dar conocimiento a todos los empleados públicos del Plan de Formación. |
| MATERIAL DIDÁCTICO | Materiales entregados en las acciones formativas del Plan | - Entrega material en todos los cursos presenciales. - Subida documentos en la plataforma de internet de los cursos ON-LINE | Facilitar a todos los alumnos los materiales necesarios para la realización del curso. |
| DISPONIBILIDAD | N ^a acciones formativas a través de la internet | 19 cursos ON LINE | Se realizarán acciones formativas a través de internet |
| DISPONIBILIDAD | Nº de plazas totales ofertadas | 1.300 PLAZAS | Se ofertará un mínimo de 1.000 plazas de cursos de formación al año |
| GRADO DE SATISFACCIÓN | Valor medio de calidad en la formación | 4,43 | Que el valor medio de calidad de la Formación será igual o superior a 3,75 sobre 5 |

| | | | |
|-------------|---|-------------------------|---|
| INFORMACIÓN | Nº de correos electrónicos remitidos al mes a los empleados públicos comunicando la oferta formativa durante la ejecución del Plan de formación | 10 Correos electrónicos | Emitir, durante la ejecución del Plan de Formación, una circular al mes a los empleados públicos con la oferta formativa a través del correo electrónico corporativo. |
|-------------|---|-------------------------|---|

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que con fecha 26 de abril, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.

VII) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios de FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 12 de Mayo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios de FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS", dando cumplimiento a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Formación de los Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Los servicios que Ciudad Autónoma de Melilla presta a los ciudadanos afrontan el reto permanente de la Modernización y de la Calidad, asumido desde el año 2003 con el diseño del Plan de Calidad y Modernización de la Administración, con la premisa de que los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad.

El compromiso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla es trabajar para que la modernización de la Administración sea una constante, y que el ciudadano perciba y participe de forma activa en la forma en que funcionen los distintos servicios que se prestan desde nuestra Administración.

Es un objetivo igualmente asumido por todos los empleados de esta Administración. Trabajamos para la Ciudad y para que los ciudadanos melillenses tengan unos servicios de calidad, donde la eficacia, eficiencia, la agilidad, la cercanía y la comodidad sean las necesarias pautas en el funcionamiento diario de nuestra Administración.

Las Cartas de Servicios se inscriben dentro de ese amplio horizonte de mejora, de calidad y de futuro. A través de ellas informamos con detalle de los servicios que están a disposición de los ciudadanos, a TU disposición, y de los compromisos que esta Ciudad ha adquirido con todos ellos a la hora de prestarlos, un compromiso contigo.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Formación de los Empleados Públicos, la Consejería de Administraciones Públicas pretende:

- . Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que se prestan con la Formación de los Empleados Públicos y las condiciones en que se prestan.
- . Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.
- . Dar a conocer los derechos de los empleados públicos en relación con estos servicios.
- . Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- . Promover la participación ciudadana.
- . Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- . Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

La Dirección La Dirección General de Administraciones Públicas tiene atribuida la competencia de impulsar y promover la formación de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla, conforme a lo dispuesto en el artículo 22.1 a) del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas (BOME núm. 4666 de 4 de diciembre de 2009), en relación con el apartado 3.1.3. o) del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 26 de agosto de 2011 de atribución de competencias a las distintas Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 20, de 26 de agosto).

Unidad Responsable

A través del Negociado de Formación, dependiente de la Dirección General de Administraciones Públicas, se gestionan y tramitan las actuaciones administrativas correspondientes a la ejecución de las actividades en materia de Formación Permanente del personal de la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Definición- Misión.

La Ciudad Autónoma de Melilla tiene como misión la formación, el perfeccionamiento, profesionalización y cualificación de los empleados públicos al servicio de la administración para su desarrollo personal, profesional y la mejora de la calidad de los servicios prestados.

Para ello, desarrolla funciones como la elaboración y ejecución de Planes de Formación del personal al servicio de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla; la promoción y coordinación de la Formación Continua; Control y autorización de las acciones formativas; Evaluación de las actividades formativas; y otras actuaciones relacionadas con la formación que redundará en una mejora de la Administración.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de Gobierno y Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 3, de 15 de enero de 1996).
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011, de atribución de competencias a las distintas Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 20, de 26 de agosto de 2011).

- Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009 (BOME núm. 4666 de 4 de diciembre de 2009).

- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

Normativa Específica

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

- Reglamento de la Comisión Paritaria de Formación y Promoción Profesional de la Ciudad Autónoma de Melilla de 25 de julio de 2001.

- VIII Acuerdo Marco de los Funcionarios de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 18 de diciembre de 2009 (BOME extraordinario núm. 19, de 29 de diciembre de 2009).

- IX Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 6, de 22 de abril de 2010).

- Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas, de 22 de marzo de 2010 (AFEDAP).

Derechos del personal al servicio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecidos en el artículo 8 del VIII Acuerdo Marco de los Funcionarios de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 18 diciembre de 2009:

. A ver facilitada la realización de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, la celebración de cursos de perfeccionamiento profesional y el acceso a cursos de reconversión y capacitación profesionales, organizados por la propia Administración.

. Los funcionarios que cursen estudios académicos, de formación o perfeccionamiento profesional, así como los que opositen para su ingreso en un Cuerpo de Funcionarios Públicos, tendrán preferencia para elegir turno de trabajo y de vacaciones anuales, cuando sea para compaginar con los estudios, así como a la adaptación en lo posible de la jornada ordinaria de trabajo para la asistencia a cursos. Todo ello siempre que las necesidades y la organización del trabajo lo permitan. El interesado acreditará tal necesidad.

. Cuando los cursos se realicen fuera de la jornada normal de trabajo, se compensará de la siguiente forma: Los cursos de Formación se realizarán de forma ordinaria en jornada laboral. Podrán hacerse cursos fuera de esta jornada. La fórmula de compensación será un día de compensación por cada quince horas de curso, con un máximo de cuatro días de compensación al año.

. La Administración organizará cursos dentro del ámbito de Formación Continua, que serán aprobados por la citada Comisión, encaminados a la preparación de los empleados públicos para su participación en procesos selectivos de promoción interna desde los grupos profesionales del E al C2.

- Los establecidos en el artículo 8 del IX Convenio Colectivo de aplicación al Personal Laboral de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A ver facilitada la realización de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, la realización de cursos de reconversión y capacitación profesionales y el acceso a cursos organizados por la propia Administración.

. Los trabajadores que cursen estudios académicos, de formación o de perfeccionamiento profesional, tendrán preferencia para elegir turno de trabajo y de vacaciones anuales, cuando sea para compaginar con los estudios, así como a la adaptación en lo posible de la jornada ordinaria de trabajo para la asistencia a cursos. Todo ello siempre que las necesidades y la organización del trabajo lo permitan. El interesado acreditará tal necesidad.

. Cuando los cursos se realicen fuera de la jornada normal de trabajo, se compensará de la siguiente forma: Los cursos de formación se realizarán de forma ordinaria en jornada laboral. Podrán hacerse cursos fuera de esta jornada. La formula de compensación será un día de compensación por cada quince horas de curso, con un máximo de cuatro días de compensación al año.

. La Administración organizará cursos dentro del ámbito de Formación Continua, que serán aprobados por la citada Comisión, encaminados a la preparación de los empleados públicos para su participación en procesos selectivos de promoción interna desde los Grupos profesionales del E al C2.

- Los establecido en el artículo 14.g de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público:

ARTÍCULO 14.- Derechos individuales. Los empleados públicos tienen los siguientes derechos de carácter individual en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicio:

g. A la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales, preferentemente en horario laboral.

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

3. Mecanismos y Modalidades de Participación.

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias, así como por medio de encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Los empleados públicos podrán expresar sus opiniones además, a través de las encuestas de propuestas formativas que se realizan a la finalización de cada acción formativa y, a través del correo electrónico del Negociado de Formación (formación@melilla.es).

Asimismo, a través de la Comisión Paritaria de Formación y Promoción Profesional de la Ciudad Autónoma de Melilla, órgano colegiado y paritario con participación de las organizaciones representativas de carácter sindical de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, se reconoce la participación de los empleados públicos en la Formación de la Ciudad.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la ciudadanía un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Oficinas de información y atención al ciudadano.

3. Oficina móvil.

4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar sugerencias.

5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario certificado digital.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica

competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

4. Accesibilidad y disponibilidad

Para lograr una máxima divulgación y difusión de los Planes de Formación entre los empleados públicos se pondrá a disposición de los mismos la información referente al Plan a través de la página web de la Ciudad Autónoma, correo electrónico, trípticos y calendarios anuales.

Cualquier información o trámite podrá realizarlo a través del Negociado de Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla.

5. Servicios Prestados

. Planificación, organización y gestión acción formativa: Se realiza una planificación de la formación en función de unas necesidades de formación, agrupados en el Plan de Formación que contribuirán en la mejora de las competencias profesionales y personales de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se diseñan las actividades formativas, especificando sus características (objetivos, contenidos, destinatarios, duración, etc.). A su vez los cursos pueden desarrollarse en la siguiente modalidad:

o Presencial. El alumno asiste físicamente al aula donde se desarrollan los contenidos del curso conforme al programa establecido previamente.

o On- Line. El curso puede ser realizado por el alumno a través de internet, a través de una plataforma de aprendizaje, donde se proporcionan los materiales y herramientas de comunicación entre profesor y alumnado, contando con profesorado que apoyan y tutorizan el aprendizaje.

. Desarrollo del Plan de Formación: Aprobado el Plan de Formación, se da difusión del mismo y se procede a seleccionar las entidades externas que impartirán las acciones formativas. Publicitados los cursos a los empleados públicos e inscritos, se selecciona y convoca a los participantes en las acciones formativas. Finalizadas las mismas, se evalúa y se expiden los diplomas acreditativos de la formación.

. Control y autorización de las acciones formativas: Seleccionado el personal de la acción formativa, se comunica a las Direcciones Generales correspondientes la asistencia del personal para su autorización, conforme a lo establecido en el Reglamento de la Comisión Paritaria de Formación y Promoción de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Información y difusión del Plan de Formación: Aprobado el Plan de Formación, se publica en el BOME, portal institucional de la Ciudad de Melilla (www.melilla.es) y, se comunica a los empleados públicos a través del correo electrónico corporativo. Asimismo, se realiza difusión del mismo a través de trípticos, calendarios y guías de Formación.

. Certificación de asistencia y aprovechamiento: Expedición de los diplomas de asistencia y/o aprovechamiento de las distintas acciones formativas. Estos diplomas son inscritos en el Registro de diplomas de la Ciudad Autónoma de Melilla

. Evaluación de actividades formativas: Evaluamos y revisamos las acciones formativas, con el fin de mejorar su contenido, aplicabilidad a los puestos de trabajo. Evaluamos el grado de satisfacción de los alumnos sobre distintos aspectos de la acción formativa y la percepción que tienen sobre la actuación del profesorado.

Asimismo, realizamos la evaluación del Plan de Formación, tanto en términos cuantitativos como cualitativos y otros aspectos que son incluidos en la Memoria anual.

. Concesión de licencias por formación: Se conceden días de licencia a empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla por asistencia a cursos de formación con una duración mínima de 15 horas, si es presencial y, 30 horas para la modalidad ON-LINE. El máximo de días de licencia por formación es de cuatro días al año.

. Registro y digitalización de diplomas de formación: Expedidos los diplomas de los cursos finalizados, se inscriben el Libro Oficial de Registro de Diplomas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Memoria anual de Formación: Confeccionar una Memoria Anual de acciones y actividades formativas, con estudios de satisfacción, formativos, de calidad, material didáctico, valoración de docentes, horas de formación, etc

. Aprobación Planes de Formación: Elaborar y someter a aprobación el Plan de Formación con Fondos Propios y Fondos MAP, previa deliberación de la Comisión paritaria de Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Gestión de ayudas en materia de formación a los empleados públicos.

. Realización de Jornadas: Programar Jornadas y otras actividades especiales de formación.

. Aula de formación: El Negociado de Formación dispone de un aula de formación, que cuenta con los medios técnicos para la realización de acciones formativas de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, si existe disponibilidad de la misma, puede cederse a otros organismos públicos o entidades sindicales.

6. Modalidad de prestación del Servicio

Presencial: El alumnado asiste físicamente al aula en donde se desarrollan los contenidos del curso con sesiones fijadas en el programa del mismo.

ON LINE: Es una plataforma de aprendizaje a través de Internet, donde se proporcionan los materiales y las herramientas de comunicación entre alumnado y profesorado. Pueden programarse sesiones presenciales para la entrega de materiales, la coordinación o evaluación de las acciones formativas.

7. Plazos

Los Planes de Formación serán aprobados por la Comisión Paritaria de Formación y Promoción Profesional antes de finalizar el mes de febrero de cada año.

La comunicación para participar en los diferentes cursos se efectuará con quince días de antelación al inicio del curso, debiendo contar con el Visto Bueno del Director General, o en su caso fundamentar por escrito la causa por la que se impida la asistencia del trabajador/a al curso seleccionado, y se remitirá a la entidad gestora en el plazo de cinco días. El efecto del silencio administrativo es positivo.

8. Compromisos

Genéricos:

- Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.

- Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

- Voluntad de servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

- Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

- Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

- Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos:

- Elaborar anualmente un Plan de Formación para todos los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Publicar el plan de formación en el BOME.
- Dar conocimiento a todos los empleados públicos del Plan de Formación.
- Facilitar a todos los alumnos los materiales necesarios para la realización del curso.
- Se realizarán acciones formativas a través de internet.
- Se ofertará un mínimo de 1.000 plazas de cursos de formación al año.
- Que el valor medio de calidad de la Formación será igual o superior a 3,75 sobre 5.
- Emitir, durante la ejecución del Plan de Formación, una circular al mes a los empleados públicos con la oferta formativa a través del correo electrónico corporativo .

- El profesorado será personal cualificado y competente.

9. Indicadores

- Elaboración anual del Plan de Formación.
- Fecha de publicación del Plan de Formación.
- Medios de difusión del Plan de formación.
- Materiales entregados en las acciones formativas del Plan.
- Nª acciones formativas a través de internet.
- Nº de plazas totales ofertadas.
- Valor medio de calidad en la formación.
- Nº de correos electrónicos remitidos al mes a los empleados públicos comunicando la oferta formativa durante la ejecución del Plan de formación.

10. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención.

1. Formación y modernización administrativa

Dirección: Marqués de los Vélez, 25. Teléfono: 952976233 - Fax: 952976133

Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

2. Punto de Información y Atención al Ciudadano

Dirección: Marqués de los Vélez, 25. Teléfono: 952976131 - Fax: 952976133

Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Negociado de Formación y Modernización.

C/ Marqués de los Vélez, 25

Teléfono:952976131Fax:952976133

Correo Electrónico: formacion@melilla.es""

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla a 11 de octubre de 2011

El Secretario del Consejo de Gobierno. José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2531.- El Consejo de Gobierno en fecha 30 de Septiembre de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

"I) Que con fecha 6 de junio se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DOMICILIARIOS.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

| SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS | DEFINICIÓN |
|---|---|
| Servicios Administrativos Domiciliarios | Consiste en dar un servicio de atención administrativa a mayores y a personas con discapacidad, pudiendo realizar servicios administrativos en su propia casa, previa solicitud de los mismos. |
| Alta y Baja en el servicio CASAD | <p>Para ser beneficiario del programa será necesario solicitar el alta en el CASAD a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 y Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es). Asimismo, se podrá dar de baja del servicio a través de los medios mencionados anteriormente.</p> <p>La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla podrá dar de baja de oficio del servicio, que deberá ser motivada, a un usuario en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no cumpla con los requisitos establecidos para ser usuario del mismo. • Que incumpla tres veces con el deber de atender a los empleados públicos a la hora que se haya establecido la cita correspondiente. • Por falta de consideración con los empleados públicos que prestan este servicio. |
| Petición de Servicio CASAD | Los usuarios deberán solicitar el servicio a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010, especificando con claridad el trámite que solicite a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla. Ésta, si es necesario, se pondrá en contacto con el usuario del servicio para concertar una cita con el mismo, así como para explicarle otros requisitos necesarios para la realización del citado trámite |

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 6 de junio ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

| INDICADOR | ESTÁNDAR | COMPROMISO |
|--|--|--|
| Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato. | Sin evaluar anteriormente | Que el valor medio de satisfacción/cortesía será igual o superior a 3,5 sobre 5 |
| Plazo de alta en el programa CASAD | Pendiente datos aplicación informática CASAD | Que el plazo de alta en el programa será de un día hábil, siempre que se cumpla los requisitos exigidos. |
| Plazo de respuesta al usuario de alta en el CASAD | Pendiente datos aplicación informática CASAD | Que el plazo de respuesta al usuario, una vez dado de alta en el CASAD, será igual o inferior a 3 días hábiles. |
| Programa CASAD | Programa CASAD | Que se realizará cualquier trámite administrativo de carácter ordinario de la CAM, exceptuando los expedientes de contratación y aquellos que su especificidad o cualquier otra circunstancia no pueda realizarse. |
| Medios de alta en el CASAD | Presencial, telemática y telefónica (010) | Que podrá darse de alta en el programa CASAD vía presencial, telemática o telefónica (010) |
| Usuarios con acceso al programa | 480 Usuarios | Universalización del servicio para Mayores de 70 años. |
| Programa del CASAD | Sin valor de referencia año 2010 | Accesibilidad universal a los ciudadanos con discapacidad con grado igual o superior al 33 % y limitación de movilidad. |
| Nº de Campañas de difusión CASAD | Sin referencia año 2010 | Anualmente, se realizará 1 campaña de difusión sobre el servicio CASAD. |
| Asesoramiento personalizado | Existencia de asesoramiento personalizado | Asesoramiento personalizado a los usuarios del CASAD |

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y se ha presentado una alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 6 de junio, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios.

VIII) Que la Carta de Servicios de Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 5 de mayo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del servicio de la Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de la CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DOMICILIARIOS, que se adjunta a la presente propuesta:

Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios

Cartas de Servicios

1. Presentación

Los servicios que Ciudad Autónoma de Melilla presta a los ciudadanos afrontan el reto permanente de la Modernización y de la Calidad, asumido desde el año 2003 con el diseño del Plan de Calidad y Modernización de la Administración, con la premisa de que los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad.

El compromiso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla es trabajar para que la modernización de la Administración sea una constante, y que el ciudadano perciba y participe de forma activa en la forma en que funcionen los distintos servicios que se prestan desde nuestra Administración.

Las Cartas de Servicios se inscriben dentro de ese amplio horizonte de mejora, de calidad y de futuro. A través de ellas informamos con detalle de los servicios que están a disposición de los ciudadanos y de los compromisos que esta Ciudad ha adquirido con todos ellos a la hora de prestarlos.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios, la Consejería de Administraciones Públicas pretende:

- . Hacer visibles ante el ciudadano los servicios que presta la Oficina de Información y Atención al Ciudadano y las condiciones en que se prestan.
- . Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.
- . Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios.
- . Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- . Promover la participación ciudadana.
- . Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- . Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Conforme a lo dispuesto en el artículo 1 del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009 (BOME núm. 4666 de 4 de diciembre), corresponde a la Consejería de Administraciones

Públicas, en materia de Administraciones Públicas, el impulso y desarrollo de la Atención e Información al Ciudadano, en todos sus ámbitos.

La gestión y ejecución en esta materia corresponde a la Dirección General de Administraciones Públicas, enmarcada en la Consejería de Administraciones Públicas.

Definición- Misión.

El Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios de la Ciudad Autónoma de Melilla es un servicio que consiste en dar atención administrativa a mayores y a personas con discapacidad en su propia casa, previa solicitud de la misma.

Este servicio tiene como objetivo primordial acercar la Administración al Ciudadano, facilitando el acceso de los ciudadanos a la Administración Pública en general, facilitar las relaciones administrativas con ciudadanos que tienen movilidad reducida., evitar desplazamientos de los ciudadanos, etc.

Normativa Reguladora

Normativa General

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011, de atribución de competencias a las distintas Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 20, de 26 de agosto de 2011).

. Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

. Ley Orgánica 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, desarrollado por el RD 1671/2009 de 6 de noviembre.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Normativa Específica

. Programa Atención administrativa domiciliaria al mayor y a personas con discapacidad

Derechos de los Ciudadanos.

. Los establecidos en la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla, en los siguientes apartados:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

1. A acceder a cualquier edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla sin que ninguna limitación o barrera arquitectónica pueda impedirselo, en las condiciones que según su uso y finalidad se prevean para todos los ciudadanos.

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.

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.

II. Derecho a recibir una atención adecuada.

4. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

5. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

6. A no tener que acudir a una oficina pública salvo cuando una norma exija su comparecencia o sea estrictamente imprescindible para la gestión de un asunto.

7. A que las actuaciones administrativas en las que resulte necesaria la comparecencia de un administrado se celebre con la máxima puntualidad posible.

8. A recibir en su domicilio, siempre que se solicite, por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

9. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

10. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

11. A que exista una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en distintas zonas de la ciudad.

12. A que exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano Móvil para poder atender en zonas donde no exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

13. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.

14. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

15. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

16. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

17. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

18. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

19. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

20. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

21. 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 lo dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación.

22. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

23. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

24. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

25. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

26. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

27. A disponer en los modelos de instancia, de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

28. A conocer la identidad de la persona que le atiende en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

29. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

30. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

31. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

32. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

33. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

34. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

35. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

36. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

37. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atiende directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

38. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atiende directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

39. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

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.

41. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

42. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

IV. Derecho a una administración comprensible.

43. A que las comunicaciones administrativas, las resoluciones, acuerdos, y cualquier documento que emita la Administración con destino directo al ciudadano contenga términos claros, sencillos y comprensibles, con el debido respeto a las exigencias técnicas y jurídicas necesarias.

44. A conocer, en las resoluciones que hayan de motivarse, los preceptos jurídicos en que se basan, su contenido, denominación completa de la norma que los contiene y número y fecha del diario o boletín oficial en que están publicadas.

45. A que se fomente la simplificación, racionalización y normalización de las actuaciones de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, facilitando las relaciones de los ciudadanos con su Administración.

V. Derecho a presentar documentos

46. A presentar en cualquier registro de entrada de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla documentos dirigidos a cualquiera de sus órganos, de la Administración General del Estado, de cualquier Comunidad o Ciudad Autónoma o de una Entidad local, de acuerdo con el Reglamento de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla y demás normativa vigente de aplicación.

47. A realizar en cualquier oficina de registro de documentos el cotejo de las copias que se aporten a un procedimiento previa comprobación con el original, de cualquier documento que haya de presentarse ante la misma, independientemente de cual sea la Administración que lo hubiera expedido, de acuerdo con el Reglamento de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, y demás normativa vigente de aplicación.

48. A presentar por fax 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.

49. 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.

VI. Derecho a no tener que aportar documentos.

50. A no tener que aportar documentos que obren en poder de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, excepción hecha de los documentos que integren los expedientes de contratación, subvenciones, procesos selectivos, y aquellos que específicamente se establezca en una resolución o norma cualquiera que sea la naturaleza de la misma.

51. A no tener que aportar documentos que deban ser expedidos por órganos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, siempre que se autorice por el interesado a recabar dichos datos, excepción hecha de los documentos que integren los expedientes de contratación, subvenciones, procesos selectivos, y aquellos que específicamente se establezca en una resolución o norma cualquiera que sea la naturaleza de la misma.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

52. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

53. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

54. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

55. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

56. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

57. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

58. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VIII. Derecho a una Administración Participativa y responsable con el ciudadano.

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.

60. A recibir la información que le sea necesaria para participar en los procedimientos en los que figure como interesado, procurando siempre que su intervención le ocasione los menores perjuicios posibles.

61. A resolver sus conflictos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma rápida y económica, para lo que ésta última promoverá la constitución de órganos independientes de arbitraje.

62. A presentar recursos contra los actos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, conforme a la legislación reguladora.

63. A ver garantizados por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla los servicios que sean de su competencia y la calidad de los mismos sean prestados estos directamente por la propia Administración o mediante cualesquiera fórmulas legalmente establecidas.

64. A exigir responsabilidades por error administrativo o por el funcionamiento anormal de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, o de sus servicios, en los términos previstos en las leyes y demás normas vigentes de aplicación.

65. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomente políticas de integración de personas en riesgo o situación de exclusión social.

66. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomente políticas de acceso a la cultura, al deporte y al ocio a todos los sectores de la población.

67. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomente políticas de protección a determinados colectivos sociales.

68. A que se reconozcan las actividades, realizaciones o trayectorias de personas y entidades que lo merezcan, en los términos previstos en las normas vigentes de aplicación.

IX. Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.

69. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomente el uso de las nuevas herramientas tecnológicas en las relaciones que los ciudadanos tengan con la misma.

70. A la existencia de un Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, al que se podrá acceder todos los días del año las 24 horas del día.

71. A fomentar la implantación en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla la normativa y programas que se efectúen en materia de implantación de nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con esta Administración.

72. A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

73. A la seguridad y confidencialidad de los datos de los ciudadanos que se relacionen con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

74. A la existencia de una Carpeta del Ciudadano en la que los ciudadanos podrán acceder a consultar datos particulares, así como la realización de diversas actuaciones administrativas con la Ciudad Autónoma de Melilla a través de la misma, con las garantías y limitaciones que establezcan las normas vigentes de aplicación.

75. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla emita, en los casos que así se determinen por la misma, documentos por medios electrónicos y telemáticos, en soportes de cualquier naturaleza, que tendrán plena validez y eficacia, siempre que quede acreditada su integridad y autenticidad de conformidad con los requisitos exigidos en las leyes.

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.

77. A que se adopten medidas para reducir, y en su caso eliminar, la llamada ¿brecha digital?, así como para lograr que las aplicaciones tecnológicas favorezcan la relación Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla-Ciudadano.

78. A fomentar, en la medida que la tecnología lo permita, la interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones con otras Administraciones Públicas, al amparo de las disposiciones normativas vigentes de aplicación.

79. A una formación en la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas para el personal que presta servicios en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

X. Derecho a la protección de las personas con discapacidad.

80. Los ciudadanos afectados por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, podrá ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta y en las leyes. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla reconoce a todos los ciudadanos, y particularmente a los discapacitados, el derecho de accesibilidad universal, lo que implica el compromiso por la eliminación de barreras de todo tipo, físicas o de otra índole.

81. A que los edificios administrativos deberán ir proveyéndose de aquellos diseños o configuración, de instalaciones o servicios que faciliten el acceso y la estancia en los mismos, a fin de propiciar la eliminación de limitaciones o barreras.

82. A que exista al menos un aparcamiento para personas con discapacidad a menos de cien metros de cada una de las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla donde se atienda directamente al público.

83. A facilitar la atención a las personas con discapacidad auditiva, al menos en una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

84. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla promueva y garantice la igualdad de derechos y oportunidades para la ciudadanía con discapacidad.

85. A que el personal que preste los servicios públicos reciba formación para prestar atención a personas con discapacidad, para ello anualmente se incluirá, al menos, una acción formativa de esta materia destinada a dicho personal.

XI. Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.

86. A la debida atención y a la prestación de un servicio diligente y de calidad por parte del personal que preste el servicio público competente en el cumplimiento de la labor que le corresponda.

87. A denunciar ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla una conducta presuntamente contraria a la deontología profesional.

88. A una atención confidencial y a que los profesionales que le atiendan guarden secreto de cuanto les revele o confíen en el ejercicio de estas funciones, así como a la protección de sus datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente de aplicación.

89. A que el personal que presta los diferentes servicios públicos estén bien formados, para ello la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomentará la realización de acciones formativas y de perfeccionamiento para mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

XII. Derecho a unos servicios públicos de calidad.

90. A recibir servicios públicos bajo la premisa de la calidad total.

91. Al establecimiento de un área específica que le corresponda el control y seguimiento las actuaciones en materia de calidad en la gestión de los servicios públicos, que es la Dirección General de Administraciones Públicas.

92. A que la Administración Pública cumpla sus cometidos de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, siempre sometidos a lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

93. A la consecución, en aquellos servicios que se determine por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, la certificación ISO de Gestión de calidad.

94. A demandar que se efectúen controles de calidad de servicios públicos específicos, que previo estudio de viabilidad, se informará al ciudadano de su realización o las causas que impidan dicha actuación.

95. A la realización de auto-evaluaciones de los diferentes servicios que deba prestar la Ciudad Autónoma de Melilla.

96. A una formación de calidad para los profesionales del sector público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que redunde en una mejor práctica aplicada a la actuación administrativa.

XIII. Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

97. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla elabore Cartas de Servicios como garantía y compromiso de calidad en la gestión de los servicios públicos.

98. A la aprobación de un Reglamento que regule la elaboración, aprobación, gestión y control de las Cartas de Servicios.

99. A conocer las Cartas de Servicios que deberán publicarse en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla y en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo deberán estar a disposición de los ciudadanos en las áreas de gestión de las que se hayan elaborado Cartas de Servicios.

100. A solicitar copia de las Cartas de Servicios que elabore la Ciudad Autónoma de Melilla, previa solicitud a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano, del Sistema de Información online, o a través de las

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que se remitirá al interesado por correo ordinario o correo electrónico, a elección del interesado.

" Los establecidos en el artículos 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

" Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley.

" Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar sugerencias.
5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario certificado digital.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

4. Disponibilidad y accesibilidad al Programa

- . Lugar Prestación del servicio: En el domicilio del interesado.
- . Coordinación del servicio: Dirección General de Administraciones Públicas.

C/ Marqués de los Vélez nº 25.

- . Teléfono del servicio: 010
- . Horario del servicio: 09:00 a 17:00 horas
- . Correo del servicio: 010@melilla.es

5. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan en el Centro de Atención y Servicios Administrativos son los siguientes:

- . Servicios Administrativos Domiciliarios: consiste en dar un servicio de atención administrativa a mayores y a personas con discapacidad, pudiendo realizar servicios administrativos en su propia casa, previa solicitud de los mismos.

- . Alta y Baja en el servicio CASAD: Para ser beneficiario del programa será necesario solicitar el alta en el CASAD a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 y Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es). Asimismo, se podrá dar de baja del servicio a través de los medios mencionados anteriormente.

La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla podrá dar de baja de oficio del servicio, que deberá ser motivada, a un usuario en los siguientes casos:

- . Que no cumpla con los requisitos establecidos para ser usuario del mismo.
- . Que incumpla tres veces con el deber de atender a los empleados públicos a la hora que se haya establecido la cita correspondiente.
- . Por falta de consideración con los empleados públicos que prestan este servicio.

- . Petición del servicio CASAD: Los usuarios deberán solicitar el servicio a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010, especificando con claridad el trámite que solicite a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla. Ésta, si es necesario, se pondrá en contacto con el usuario del servicio para concertar una cita con el mismo, así como para explicarle otros requisitos necesarios para la realización del citado trámite.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

El Alta y Baja en el CASAD se puede solicitar:

- . De Modo Presencial: a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- . Telemático: A través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es).
- . Telefónico: A través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.

Para la petición del servicio CASAD, los usuarios deberán solicitarlo a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.

7. Plazos.

Los plazos aproximados para acceder a los diferentes servicios son los siguientes:

- . Servicios Administrativos Domiciliarios: Variable en función del servicio solicitado.
- . Alta en el CASAD: 1 día hábil, si cumple con los requisitos establecidos en el programa.
- . Petición del servicio CASAD: 1 día hábil.
- . Baja del CASAD: 1 día hábil

8. Compromisos.

Genéricos:

- 5. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
- 6. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- 7. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- 8. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- 9. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- 10. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

- . Que el valor medio de satisfacción/ cortesía del personal será igual o superior al 3,5 de 5.
- . Que el plazo de alta en el programa CASAD será de un día hábil, siempre que se cumpla con los requisitos exigidos.
- . Que el plazo de respuesta al usuario, una vez dado de alta en el CASAD, será igual o inferior a 3 días hábiles.
- . Que se realizará cualquier trámite administrativo de carácter ordinario de la CAM, exceptuando los expedientes de contratación y aquellos que su especificidad o cualquier otra circunstancia no pueda realizarse.
- . Que podrá darse de alta en el programa CASAD vía presencial, telemática o telefónica (010).
- . Universalización del servicio para Mayores de 70 años.
- . Accesibilidad universal a los ciudadanos con discapacidad con grado igual o superior al 33 % y limitación de movilidad.

. Anualmente, se realizará 1 campaña de difusión sobre el servicio CASAD.

. Asesoramiento personalizado a los usuarios del CASAD.

Indicadores

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del personal.

. Plazo de alta en el programa CASAD.

. Plazo de respuesta al usuario de alta en el CASAD.

. Programa CASAD.

. Medios de alta en el CASAD.

. Usuarios con acceso al programa.

. Programa del CASAD.

. Número de Campañas de difusión de CASAD.

. Asesoramiento personalizado.

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

. Dirección General de Administraciones Públicas. C/ Marqués de los Vélez, 25.

. Oficina de información y atención al ciudadano:

Dirección: C/ Pablo Vallescá nº 1

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

. Oficina próxima del barrio de la Victoria.

Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.

. Oficina próxima del barrio del Real.

C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.

. Oficina próxima Las Palmeras.

Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1; Urbanización "Las Palmeras".

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

b. Sábados de 10:00 a 14:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Sábados y festivos no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Administraciones Públicas.

Dirección General de Administraciones Públicas.

C/ Marqués de los Vélez, 25

Teléfono: 95297 62 41 - Fax: 95297 62 42

Correo electrónico: dgap@melilla.es""

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios.

Melilla a 11 de octubre de 2011.

El Secretario del Consejo de Gobierno. José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA TÉCNICA

2532.- El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla en sesión ordinaria celebrada el pasado 18 de octubre de 2011 ha tenido a bien disponer acordar la aprobación de la propuesta de la Consejería de Administraciones Públicas siguiente:

En virtud de lo establecido en el artículo cuarto del Reglamento de Organización Administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla y de las atribuciones conferidas a esta Consejería en materia de función pública para la tramitación de expedientes de designación de Directores Generales, teniendo en cuenta el informe de la Consejería de Economía y Hacienda, VENGO EN PROPONER AL CONSEJO DE GOBIERNO:

Primero: El cese de D. Jose María Pérez Díaz como Director General de Economía, Empleo y Comercio.

Segundo: El nombramiento de D: José María Pérez como Director General de Economía y Hacienda.

Tercero: El cese de D. Silverio Jiménez Filloy como Director General de Hacienda- Intervención.

Cuarto: El cese de D. Sebastián Martínez López como Director General de Tesorería.

Melilla, 20 de octubre de 2011.

Secretario del Consejo de Gobierno. José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA TÉCNICA

2533.- El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla en sesión ordinaria celebrada el pasado 18 de Octubre de 2011 ha tenido a bien disponer acordar la aprobación de la propuesta de la Consejería de Administraciones Públicas siguiente:

En uso de las competencias que han sido conferidas a la Consejería de Administraciones Públicas por Acuerdo del Consejo de Gobierno sobre distribución de competencias entre las distintas Consejerías, (B.O.M.E. extraordinario número 15 de 25 de julio de 2007) y en virtud de la delegación permanente reconocida en el artículo 7.5 del Reglamento del Consejo de Gobierno y Administración a tenor del Orden jurídico instaurado por la Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, del Estatuto de Autonomía de Melilla, VENGO A PROPONER al Consejo de Gobierno de la Ciudad la aprobación de:

BASES GENERALES DE APLICACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO MEDIANTE CONCURSO DE LOS AÑOS 2011-2012

1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.-

Las presentes Bases Generales serán de aplicación a todos los concursos de méritos que se convoquen durante los años 2011-2012 para la provisión de puestos de trabajo por el personal de la Ciudad Autónoma de Melilla, cuando se trate de puestos vacantes o de creación de nuevos puestos.

2.- CONVOCATORIA

2.1.- Estas bases se rigen por lo dispuesto en el artículo 168 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local; Título tercero del Real Decreto 364/1995, de 10 de Marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado; artículo 90.2, 101 y 102.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local; Real Decreto 2271/2004, de 3 de diciembre, por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad; Artículo 2.h) del Real Decreto 1777/1994, de 5 de agosto, de adecuación de las normas reguladoras de los procedimientos de gestión de personal a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimien-

to Administrativo Común; Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública y el Capítulo III del Título V de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público desde su entrada en vigor.

2.2.- Las convocatorias para la provisión de Puestos de Trabajo por el procedimiento de concurso contendrán necesariamente, en sus bases, lo siguiente:

a) Denominación, descripción, retribución al puesto de trabajo: nivel de Complemento de Destino y Complemento Específico.

b) Requisitos de desempeño del Puesto contenidos en la Relación de Puestos de Trabajo.

c) Méritos a valorar y baremo con arreglo al cual se puntuarán los mismos.

d) Composición de la Comisión de Valoración.

e) Plazo y forma de presentación de las solicitudes.

2.3.- La convocatoria se expondrá en el Boletín Oficial de Melilla y en el Tablón de Anuncios de esta Ciudad Autónoma.

2.4.- Todas las demás actuaciones que se deriven de los procedimientos de provisión se publicarán únicamente en el Tablón de Edictos.

2.5.- El órgano competente para la aprobación de las bases de los concursos de provisión de Puestos de Trabajo, es el Consejo de Gobierno.

3. REQUISITOS DE LOS CANDIDATOS.

3.1.- Podrá participar en los concursos de méritos los funcionarios de carrera que se encuentren en situación de servicio activo y reúnan las condiciones generales exigidas y los requisitos determinados en la convocatoria en la fecha en que termine el plazo de presentación de las solicitudes.

3.2.- Los funcionarios de carrera que, reuniendo los requisitos del apartado 3.1, se encuentren adscritos de forma temporal a los puestos convocados, deberán participar en el concurso de los citados puestos. Si no participaren, podrán ser destinados a otros vacantes.

3.3.- Para poder participar en los concursos de provisión de Puestos de Trabajo, los funcionarios de carrera de la Ciudad deberán permanecer en cada Puesto de destino definitivo, un mínimo de dos años, salvo las excepciones previstas en las normas sobre función pública.

3.4.- Los funcionarios de carrera que, reuniendo los requisitos del apartado 3.1, se encuentren en situación de excedencia voluntaria por interés particular y en excedencia voluntaria por agrupación familiar, sólo podrán participar si, al término del plazo de presentación de instancias, llevan más de dos años en dicha situación.

4. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES.

4.1.- Todo funcionario de carrera que, reuniendo los requisitos del apartado 3.1, quiera acceder a un puesto de trabajo mediante concurso de méritos convocado, deberá presentar una solicitud dirigida a la Consejería de Administraciones Públicas, a través del Registro General, los Registros Auxiliares existentes en las Oficinas de Distritos Municipales o los lugares que dispone el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo improrrogable de quince días hábiles, contados a partir del siguiente a la publicación de la Convocatoria en el Boletín Oficial de la Ciudad.

4.2.- Todo interesado deberá presentar una única instancia por todos los puestos de trabajo solicitados del mismo nivel, donde indicarán el orden de preferencia de ocupación de los puestos objeto de concurso.

4.3.- Los Empleados Públicos que, reuniendo los requisitos del apartado 3.1, tengan alguna discapacidad podrán solicitar en la propia instancia la adaptación del puesto solicitado.

4.4.- Los concursantes que procedan de la situación de suspenso acompañarán a su solicitud documentación acreditativa de la terminación del periodo de suspensión.

4.5.- Se dará publicidad en el Tablón de Edictos de la lista de admitidos y excluidos resuelta mediante Orden de la Consejería de Administraciones Públicas.

5. VALORACIÓN DE MÉRITOS

5.1.- En los concursos deberá valorarse los méritos adecuados a las características de los puestos ofrecidos, así como la posesión de un determinado grado personal, la valoración del trabajo desarrollado, los cursos de formación y perfeccionamiento superados y la antigüedad, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Sólo podrán valorarse los méritos específicos adecuados a las características de cada puesto que se determinen en las respectivas convocatorias.

b) El grado personal consolidado se valorará, en todo caso, en sentido positivo en relación con el nivel de los puestos de trabajo ofrecidos.

c) La valoración del trabajo desarrollado deberá cuantificarse según la naturaleza de los puestos convocados conforme se determine en la convocatoria.

d) Únicamente se valorarán los cursos de formación y perfeccionamiento expresamente incluidos en las convocatorias, que deberán versar sobre materias directamente relacionadas con las funciones propias de los puestos de trabajo ofertados.

e) La antigüedad se valorará por años de servicios, computándose a estos efectos los reconocidos que se hubieren prestado con anterioridad a la adquisición de la condición de funcionario de carrera. No se computarán los servicios prestados simultáneamente con otros igualmente alegados.

5.2.- La puntuación de cada uno de los conceptos enunciados en los apartados anteriores no podrá exceder en ningún caso del 40 por 100 de la puntuación máxima total ni ser inferior al 10 por 100 de la misma.

5.3.- En caso de empate en la puntuación se acudirá para dirimirlo a la otorgada a los méritos enunciados en el apartado 5.1 de este artículo, por el orden expresado. De persistir el empate se acudirá a la fecha de ingreso como funcionario de carrera en la Ciudad Autónoma de Melilla o Ministerio de procedencia y, de persistir en el empate, al número obtenido en el proceso selectivo en el que se obtuvo ésta condición.

5.4.- Los méritos se valorarán con referencia a la fecha de cierre del plazo de presentación de instancias y se acreditarán documentalmente con la solicitud de participación. En los procesos de valoración podrá recabarse de los interesados las aclaraciones o, en su caso, la documentación adicional que se estimen necesarias para la comprobación de los méritos alegados.

5.5.- Cuando el concurso se convoque para la provisión de una pluralidad de puestos del mismo nivel, la propuesta de resolución relacionará a los aspirantes en orden decreciente de puntuación obtenida, otorgándose a dichos aspirantes preferencia para la elección de puestos en función de dicho orden de puntuación; elección que deberá verificarse dentro del plazo de toma de posesión.

5.6.- En las convocatorias deberá fijarse una puntuación mínima para la adjudicación de destino.

6. COMISIONES DE VALORACIÓN

6.1.- Las Comisiones de Valoración, sin perjuicio de su posterior designación nominativa, son los que se establecen en estas bases, y con arreglo a la misma les corresponderá el desarrollo y la valoración del concurso.

6.2.- Se compondrá de un presidente, un secretario con voz y sin voto y cuatro vocales que determine la convocatoria. Su composición será predominantemente técnica y todos los miembros deberán ser funcionarios de carrera o personal laboral fijo al servicio de las Administraciones Públicas, poseer titulación o especialización iguales o superiores a las exigidas para el acceso a las plazas convocadas, velándose por el principio de especialidad, profesionalidad, imparcialidad y paridad.

6.3.- Se designarán miembros suplentes que alternativamente con los titulares respectivos, integrarán las Comisiones de Valoración.

6.4.- Las Comisiones de Valoración no podrán constituirse ni actuar sin la presencia al menos de la mitad más uno de sus miembros titulares o suplentes, indistintamente.

6.5.- Cuando el concurso, por dificultades técnicas o de otra índole así lo aconsejase, la Comisión, por medio de su Presidente, podrá disponer la

incorporación al mismo, con carácter temporal, de cuantos asesores especialistas consideren oportunos, que colaborará, exclusivamente, en el ejercicio de sus especialidades técnicas en la valoración del concurso y bajo la dirección de la citada Comisión de Valoración.

6.6.- Los miembros de la comisión deberán abstenerse de intervenir, notificándolo al Consejero de Administraciones Públicas, cuando concurren en ellos algunas de las circunstancias previstas en el artículo 28 de la Ley 30/1.992, o bien, si se hubiere realizado tareas de preparación de aspirantes a pruebas selectivas de acceso a la función pública en los cinco años anteriores a la publicación de la convocatoria de que se trate. Asimismo, los aspirantes podrán recusar a los miembros de la Comisión cuando se den las circunstancias previstas en el párrafo anterior.

6.7.- La comisión resolverá todas las dudas que surjan de la aplicación de las normas contenidas en estas bases, y determinará la actuación procedente en los casos no previstos, teniendo en cuenta su tenor y lo dispuesto en la normativa vigente.

6.8.- Adoptará sus decisiones por mayoría, mediante votación nominal, y, en caso de empate, se repetirá la votación, hasta que se obtenga ésta.

Si en una tercera votación persistiera el empate, éste lo dirimirá el Presidente con su voto. Para las votaciones se seguirá el orden establecido en la resolución de nombramiento de los miembros de la Comisión, votando siempre, en último lugar, el Presidente.

7. RESOLUCIÓN

7.1.- El plazo para la resolución del concurso será de dos meses, contados desde el siguiente al de terminación del plazo de presentación de solicitudes, salvo que la propia convocatoria establezca otro distinto o el cumplimiento de los trámites procedimentales preceptivos obliguen a superarlo.

7.2.- La resolución del concurso se motivará con referencia a las presentes Bases Generales y demás reglamentarias que resulten de aplicación, así como respecto del cumplimiento de las bases de la convocatoria.

7.3.- El destino será irrenunciable, salvo que con anterioridad a la finalización del plazo posesorio se hubiere obtenido otro destino por convocatoria pública, en cuyo caso deberá comunicarse por escrito a la Consejería de Administraciones Públicas.

7.4.- La resolución del concurso deberá expresar, como mínimo, el puesto de origen de los interesados, Consejería en la que presta sus servicios y, en su caso, situación administrativa de procedencia. Se publicará en el Boletín Oficial de la Ciudad la resolución del concurso, siendo esta fecha la considerada como de cese en el puesto de procedencia.

8. TOMA DE POSESIÓN

8.1.- El plazo para tomar posesión será de tres días hábiles, o de un mes si comporta el

reingreso al servicio activo, comenzando a contar dicho plazo desde el día siguiente al del cese en el puesto anterior, el cual tendrá lugar con la publicación de la resolución del concurso.

8.2.- El cómputo de los plazos posesorios se iniciará cuando finalicen los permisos o licencias que hayan sido concedidos a los interesados, salvo que por causas justificadas el órgano convocante acuerde suspender el disfrute de los mismos.

9. NORMA FINAL.-

En lo no previsto en las presentes Bases se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional del referido personal, de aplicación supletoria, y demás normas legales de aplicación, quedando además facultadas las Comisiones de Valoración para resolver y adoptar los acuerdos pertinentes con plena autonomía y libertad en sus decisiones con respecto a las dudas y demás circunstancias que se susciten en la tramitación de estos expedientes de provisión.

Melilla, 20 de Octubre de 2011.

El Secretario del Consejo de Gobierno.

José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA CONTRATACIÓN

2534.- Resolución de la Ciudad Autónoma de Melilla, por la que se hace pública la formalización del contrato del "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO DE OFICINA PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS EN EL ANTIGUO "HOSPITAL DE LA CRUZ ROJA"".

1.- Entidad Adjudicadora:

Organismo: CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

B) Dependencia que tramita el expediente: Negociado de Contratación.

C) Número de Expediente: "01/2011".

2.- Objeto del contrato:

A) Tipo de Contrato: SUMINISTRO.

B) Descripción del objeto: "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO DE OFICINA PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y PRESUPUESTOS EN EL ANTIGUO "HOSPITAL DE LA CRUZ ROJA"".

C) Boletín o diario oficial y fecha de publicación del anuncio de licitación: BOME "Boletín Oficial de la Ciudad", núm. 4.786, de fecha 28 de Enero de 2011.

3.- Tramitación, procedimiento y forma de adjudicación:

A) Tramitación: Ordinaria.

B) Procedimiento: Abierto.

C) Forma: Con varios Criterios de valoración.

4.-

A) Presupuesto base de licitación: 192.000,00 , Ipsi: NO SUJETO.

DURACIÓN DEL CONTRATO: TREINTA (30) DÍAS naturales desde la formalización del contrato.

5.-Adjudicación:

A) Fecha: 30 de Septiembre de 2011

B) Contratista: OFITA INTERIORES, S.A., CIF: A-01006568.

C) Nacionalidad: ESPAÑOLA

Importe de la Adjudicación: CIENTO SESENTA Y CUATROMIL NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES EUROS CON CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS (164.943,52), desglosado en presupuesto: 149.948,65 , Ipsi: 14.994,87 .

6.-Formalización: 20 de Octubre de 2011.

Melilla, 20 de Octubre de 2011.

El Secretario Técnico.

Juan Ignacio Rodríguez Salcedo.

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA TÉCNICA

2535.- A sus efectos, le participo que el Excmo. Sr. Consejero de Medio Ambiente por Orden n.º 1601 de fecha 17 de octubre de 2011, registrada el día 18 de octubre de 2011, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

"Vista la petición formulada por COMERCIAL MALIK-SIDI E HIJOS C.B., solicitando Licencia de Apertura del local sito en POL. INDUSTRIAL SEPES, C/. VIOLETA N° 5 LOCAL 1 dedicado a "VENTA MAYOR Y ALMACENAMIENTO FRIGORÍFICO DE CARNES Y PRODUCTOS DERIVADOS" y para dar cumplimiento a lo establecido en el art. 30 del Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas, VENGO EN ORDENAR se abra información pública por espacio de VEINTE DÍAS, a partir de su publicación en el B.O. de la Ciudad y Tablón de Anuncios de la Corporación.

Asimismo, ORDENO, se oficie a la Policía Local para que notifique a los vecinos del inmueble señalado, la licencia solicitada, para que, en el plazo de VEINTE DÍAS puedan presentar las reclamaciones que estimen pertinentes, en el Negociado de Establecimiento.

Melilla a 18 de octubre de 2011.

El Secretario Técnico.

Ernesto Rodríguez Gimeno.

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA TÉCNICA

2536.- A sus efectos, le participo que el Excmo. Sr. Consejero de Medio Ambiente por Orden n.º 1611 de fecha 17 de octubre de 2011, registrada el día 18 de octubre de 2011, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

"Vista la petición formulada por MIGUEROBLES S.L., solicitando Cambio de Titularidad del local sito en CALLE FERNÁNDEZ CUEVAS, 1 dedicado a SUPERMERCADO CON CARNICERÍA, PESCADERÍA Y CHARCUTERÍA y para dar cumplimiento a lo establecido en el art. 30 del Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas, VENGO EN ORDENAR se abra información pública por espacio de VEINTE DÍAS, a partir de su publicación en el B.O. de la Ciudad y Tablón de Anuncios de la Corporación.

Asimismo, ORDENO, se oficie a la Policía Local para que notifique a los vecinos del inmueble señalado, la licencia solicitada, para que, en el plazo de VEINTE DÍAS puedan presentar las reclamaciones que estimen pertinentes, en el Negociado de Establecimiento.

Melilla a 18 de octubre de 2011.

El Secretario Técnico.

Ernesto Rodríguez Gimeno.

CONSEJERÍA DE BIENESTAR

SOCIAL Y SANIDAD

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

2537.- No habiéndose podido notificar al interesado, por los procedimientos usuales, la Notificación de Laudo Expt: 261/10, de la Junta Arbitral de Consumo, por resultar su domicilio desconocido, por encontrarse ausente del mismo o por rehusar la pertinente comunicación, según notificación del servicio de Correos, mediante el presente anuncio, conforme a lo establecido en el apartado 4 del artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones

Públicas y del Procedimiento Administrativo Común redactado conforme a la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la misma, se notifica mediante publicación en el BOME.

Datos del interesado: D.ª REMEDIOS CARMONA MORENO, con D.N.I. núm. 45.294.159- NOTIFICACIÓN DE LAUDO, Expt: núm. 261/10 de fecha 22 de julio del año 2011.

El interesado antes anunciado podrá tener acceso al texto íntegro del citado expte. en la Junta Arbitral de Consumo, sita en Crta. Alfonso XIII, S/N, de esta Ciudad, por un plazo de UN MES, a partir del día siguiente a la publicación del presente Anuncio en el Boletín Oficial de la Ciudad.

Melilla, 20 de octubre 2011.

La Secretaria de la Junta Arbitral.

M.ª Dolores Guerrero Salas.

CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD
Y DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA
Y URBANISMO

2538.- Expediente Administrativo:

Expediente Sancionador por uso indebido, no dedicar la vivienda de protección oficial, sita en Carretera Hidúm nº 114, 3º B, Bloque 3 (actual nº 6), promoción "Familia Núñez", a domicilio habitual y permanente

Interesados: Dris Aanan Mesaud y Dª Yamina Hamed Mohamed.

Representante legal: Dª María Asunción Collado Martín.

En el expediente referenciado, se ha interpuesto Recurso Contencioso Administrativo, dando lugar al Procedimiento Abreviado N.º 0000230/2011, en el desarrollo del cual ha recaído Resolución del Juzgado de lo Contencioso Administrativo N.º 1 de Melilla, de fecha 17 de octubre del presente, cuyo contenido es el siguiente:

"Conforme a lo acordado en resolución del día de la fecha, en el procedimiento al margen reseñado,

por el presente solicito de V.I. la remisión del expediente que motivó la interposición del presente recurso.

El expediente administrativo deberá remitirlo a este órgano judicial:

- Completo, foliado y en su caso autenticado, acompañado de índice de los documentos que contenga. Si el expediente fuera reclamado por diversos órganos judiciales, la Administración enviará copias autenticadas del original o de la copia que se conserve (art. 48.4 LJCA).

- De conformidad con lo dispuesto en el Art. 49 de la LJCA, la resolución administrativa que se dicte a tal fin se notifique, en los cinco días siguientes a su adopción, a cuantos aparezcan como interesados en dicho expediente, emplazándoles para que puedan personarse como demandados ante este órgano judicial en el plazo de nueve días. La notificación se practicará con arreglo a lo dispuesto en la Ley que regule el procedimiento administrativo común.

- Incorporando al mismo las notificaciones para emplazamiento efectuadas, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 49 de la LJCA.

- Con al menos QUINCE DIAS de antelación al señalado para la vista, que está señalada, una vez consultada la Agenda Programada de Señalamientos, para el próximo día 11/1/2012 a las 10:00 horas de la mañana.

Deberá comunicar a este órgano judicial si tiene conocimiento de la existencia de otros recursos contenciosos-administrativos en los que puedan concurrir los supuestos de acumulación que previene el art. 38.1 de la LJCA.

El presente oficio sirve de emplazamiento a la Administración demandada, y su personación se entenderá efectuada por el simple envío del expediente.

Deberá comunicar a este órgano judicial, la autoridad o empleado responsable de la remisión del expediente administrativo"

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 49 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administra-

tiva (Ley 29/98, de 13 de julio) en relación con el Art. 59 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/92, de 26 de noviembre), se procede a notificar a cuantos sean interesados en el procedimiento, mediante publicación del Acuerdo en el BOME, que disponen de nueve días para personarse en el Juzgado.

Lo que se hace público para conocimiento general.

Melilla, 21 de octubre de 2011

La Secretaria Técnica.

Inmaculada Merchán Mesa.

CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD
Y DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA
Y URBANISMO

2539.- Habiéndose intentado notificar la orden de legalización de obras a D. HALLAT BOUDAHOU MOHATAR, promotor de las obras que se vienen realizando en el inmueble sito en CTRA CIRCUNVALACION, CARRETERA, Bº CHINO km 1,940-2,00, con resultado infructuoso, y de conformidad con el art. 59.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y para que sirva de notificación a efectos legales se hace público el siguiente anuncio:

El Excmo. Sr. Consejero de Fomento, por Orden de fecha 27-09-2011, registrada al núm. 962 del correspondiente Libro de Resoluciones, ha dispuesto lo que sigue:

"ASUNTO: EXPEDIENTE DE PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD URBANÍSTICA, POR OBRAS SIN LICENCIA EN "CTRA CIRCUNVALACION, CARRETERA, Bº CHINO km 1,940-2,00"

Vista propuesta de la Dirección General de la Vivienda y Urbanismo, en la que entre otros extremos se da cuenta de que a la vista de informe de la Comandancia General de Melilla, por D. HALLAT

BOUDAHOU MOHATAR, titular del DNI 45282634-G, se están realizando obras en el inmueble sito en CTRA CIRCUNVALACION, CARRETERA, Bº CHINO km 1,940-2,00, (Ref. Catastral:) consistentes en CONSTRUCCION DE VALLADO FORMADO POR VALLA METALICA CON PIQUETAS ANCLADAS A TIERRA y de conformidad con las atribuciones que me confiere el art. 7 del Reglamento de Gobierno y Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME ext. Núm. 3, de 15-01-1996), VENGO EN DISPONER:

1º.- Iniciar expediente de reposición de la legalidad urbanística, por aplicación del art. 29 del Reglamento de Disciplina Urbanística.

2º.- Requerir a D. HALLAT BOUDAHOU MOHATAR, promotor de las obras, para que proceda a la SUSPENSIÓN Y PARALIZACIÓN INMEDIATA de las obras que se vienen ejecutando en el inmueble sito en C/. CTRA CIRCUNVALACION, CARRETERA, Bº CHINO km 1,940-2,00, consistente en CONSTRUCCION DE VALLADO FORMADO POR VALLA METALICA CON PIQUETAS ANCLADAS A TIERRA, como medida cautelar hasta que se proceda a su legalización o, en su caso, tras la tramitación del expediente oportuno, a la reposición de la legalidad urbanística alterada.

3º.- Advertir de que dispone del plazo de DOS MESES para solicitar la oportuna licencia de obras, acompañada de la documentación correspondiente, o ajustar las obras a los términos de la licencia previamente concedida. Durante dicho plazo se pondrá de manifiesto el expediente íntegro al objeto de que pueda ser examinado, por sí mismo o por medio de representante debidamente acreditado, conforme establece el art. 32 de la misma Ley y, en su caso, formular las alegaciones que estime oportunas.

Cumpliendo lo ordenado en el artículo 84 de la LRJ-PAC 30/92 de 26 de noviembre, el interesado dispondrá de un plazo de AUDIENCIA no inferior a diez días ni superior a quince para formular las alegaciones que estime oportunas.

4º.- Por los agentes de la Policía Local, se procederá al PRECINTADO de las obras referidas.

Advertiendo que en caso de producirse levantamiento no autorizado del precinto, se pondrá en conocimiento de la autoridad judicial, a los efectos de la exigencia de las responsabilidades de orden penal en que hayan podido incurrir los infractores, por la posible comisión de un delito o falta de desobediencia a la autoridad tipificado, como tal, en los arts. 556 y 634 del Código Penal.

5º.- ADVERTIR al promotor de las obras que, transcurrido dicho plazo sin haberse instado la expresada licencia o, en su caso, sin haberse ajustado a las condiciones señaladas en la misma, se acordará, sin más trámites, en resolución correspondiente, la demolición de las obras a costa del interesado/promotor, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 29 del Reglamento de Disciplina Urbanística aprobado por el Real Decreto 2187/1978, de 23 de junio y los arts. 184 y 185 del Texto Refundido de la Ley del Suelo de 1976 aprobado por Real Decreto 1346/1976, de 9 de abril.

6º.- Igualmente se ADVIERTE que se instruirá expediente por infracción urbanística a los responsables de las obras ilegales y serán sancionados en la forma y cuantía establecidas en los arts. 225 a 228 del TR de la Ley del Suelo aprobada por RD 1346/1976 y concordantes del RDU.

7º.- Solicitar expresamente al Registro de la Propiedad la anotación de incoación de expediente de disciplina urbanística de restauración de la legalidad. Y una vez practicada se notifique a todos los titulares del dominio y cargas según certificación al efecto expedida (arts. 56 y 59 del Real Decreto 1093/1997, de 4 de julio).

8º.- Notificar dicha Orden al Titular Registral de la finca identificada en el expediente, indicándole su derecho a presentar las alegaciones, que estime oportunas, al acuerdo de anotación preventiva del expediente en el Registro de la Propiedad, en el plazo de 10 días.

9º.- Se comunique a los interesados en este procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el art. 42.3, de la LRJPAC, lo siguiente:

A.- El plazo máximo establecido para la resolución del presente expediente es de TRES MESES

contados desde la finalización del plazo de legalización.

B.- Efectos que producirá el silencio administrativo: De conformidad con lo dispuesto en el art. 44 de la LRJPAC, (en su nueva redacción según Ley 4/1.999), en los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver, produciendo los siguientes efectos:

1.- En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en el artículo 92.

10º.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 107 de la LRJ-PAC 30/92 de 26 de noviembre, contra la presente resolución no cabe recurso de alzada por tratarse de un acto de trámite.

Lo que se publica para su conocimiento:

Melilla a 21 de octubre de 2011

La Secretaria Técnica.

Inmaculada Merchán Mesa.

CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD
Y DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA
Y URBANISMO

2540.- Habiéndose intentado notificar la concesión de la licencia de obra a D. MILOUD HASSAN AMAR, en inmueble sito en CALLE JAPON, 18, con resultado infructuoso, y de conformidad con el art. 59.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y para que sirva de notificación a efectos legales se hace público el siguiente anuncio:

"El Excmo. Sr. Consejero de Fomento, Juventud y Deportes, por Orden número 954 de fecha 27 de septiembre de 2011 ha tenido a bien disponer lo siguiente:

ASUNTO: LICENCIA DE OBRA MAYOR EN CALLE JAPON, 18

REF. CATASTRAL: 4746813WE0044N0001DM

Visto el expediente de referencia, 000081/2011-P de solicitud de licencia de obras para CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIO PLURIFAMILIAR DE SEIS VIVIENDAS, DOS GARAJES (3 PLAZAS) Y TRASTEROS (EJECUCIÓN), situado en CALLE JAPON, 18, y promovido por D. MILOUD HASSAN AMAR con DNI 45302641-R, con arreglo al PROYECTO DE EJECUCIÓN redactado por el Arquitecto D. JESUS FERNANDEZ FERNANDEZ, y vistos asimismo los correspondientes informes legalmente preceptivos, que son favorables, en los que se informa que : "la documentación técnica obrante en el expediente cumple las Normas Básicas del P.G.O.U. vigente, la Ordenanza de Accesibilidad y el C.T.E. en los documentos básicos que le son de aplicación así como que en el expediente se ha cumplido con la tramitación prevista en el artículo 9 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales y demás normativa de aplicación" y propuesta de la Dirección General de la Vivienda y Urbanismo, en la que se dice literalmente: "De acuerdo con los antecedentes expuestos, procede la concesión de licencia, conforme al PROYECTO DE EJECUCIÓN, y documentación de subsanación objeto del presente informe."

VENGO EN DISPONER:

Primero : Que se conceda licencia de obras Nº 000177/2011 a D. MILOUD HASSAN AMAR con DNI 45302641-R para ejecutar las obras consistentes en CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIO PLURIFAMILIAR DE SEIS VIVIENDAS, DOS GARAJES (3 PLAZAS) Y TRASTEROS (EJECUCIÓN) situadas en CALLE JAPON, 18 de esta localidad.

Segundo: las obras no podrán comenzar hasta tanto sean presentados los certificados de intervención de los técnicos directores de obra, visados por los colegios oficiales correspondientes.

Tercero: Aprobar presupuesto para la liquidación de Tasas por Licencias Urbanísticas por el importe de 354.318,93 , de conformidad con lo establecido en el Acuerdo del consejo de Gobierno de fecha 22 de septiembre de 1.995, por el que se aprobó la regularización de tasas por licencias urbanísticas, sin perjuicio de las comprobaciones que procedan sobre el coste real y efectivo de las obras y de las liquidaciones complementarias que resultaren procedentes.

Cuarto: La gestión de residuos generados en el proceso de construcción deberá realizarse por empresa autorizada, condicionándose la Licencia de Primera Ocupación a la presentación de los documentos que acrediten la recepción de los residuos por dicha empresa autorizada.

Quinto : En todo caso se respetaran rasantes y alineaciones y el acabado de las aceras no podrá tener diferencia de rasantes por defecto o por exceso.

Sexto: Siendo el castillete una construcción sobre altura máxima permitida no se pueden ejecutar sobre éstos instalaciones - como aparatos de aire acondicionado- o elementos volumétricos - como depósitos- que produzcan cuerpos opacos de mayor altura.- si se pueden colocar elementos de reducido volumen como antenas.

Septimo: La CGP (Caja General de Protección) no podrá sobresalir del plano de fachada

Octavo : El plazo para comenzar las obras será de seis meses a partir de la notificación del Acuerdo de concesión de licencia, no pudiendo quedar interrumpidas por un periodo superior a cuatro meses, siendo en todo caso la duración máxima de las obras de doce meses desde el comienzo de las mismas, sin contar el periodo de interrupción.

Transcurrido el plazo de seis meses para el inicio de las obras, sin que éstas hayan comenzado, se producirá la caducidad de la licencia otorgada, debiéndose solicitar nueva autorización municipal para su realización.

Noveno: Advertir al Promotor de las obras de la obligación legal de solicitar y obtener la preceptiva

"Licencia de Primera Ocupación y Utilización del Edificio" una vez finalizado el mismo y emitido el Certificado Final de Obras por los Técnicos Directores de las mismas, como requisito previo a la iniciación del uso para el que está previsto.

Decimo: Conforme con Bando de la Presidencia de fecha 17 de diciembre de 1.999, durante la ejecución de las obras, se deberá disponer en lugar perfectamente visible desde la vía pública, un cartel de 120 m. de alto por 80 cm. de ancho, ejecutado en PVC o chapa galvanizada, sin bordes cortantes y debidamente anclado a elementos sólidos que impidan el desprendimiento por viento u otros fenómenos meteorológicos, en el que, sobre fondo blanco, constarán: situación y clase de la obra, el número de la licencia y fecha de expedición de la misma, los nombres del Promotor, Empresa Constructora y Técnicos Directores.

El incumplimiento de estas disposiciones dará lugar a un procedimiento sancionador, independientemente de las medidas previstas por la Ley ante las infracciones urbanísticas.

Undécimo: En cualquier afectación sobre los elementos de alumbrado público, deberá ponerlo en inmediato conocimiento de la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes, Dirección General de Obras Públicas, para que determine las medidas a adoptar, siendo por cuenta del contratista la reparación de los servicios afectados.

Duodécimo: No podrán comenzar las obras hasta que se haya solicitado y obtenido la correspondiente licencia de ocupación de vía pública, cuando ésta sea precisa, y hasta que dicha ocupación cumpla todas las normas de accesibilidad.

Décimo tercero.- Se hace advertencia de la obligatoriedad de observancia del total de condiciones de la licencia, haciendo constar que el incumplimiento de cualquiera de ellas podrá dar lugar a la paralización y precintado de las obras.

Lo que le traslado para su conocimiento y efectos, significándole que:

1. Antes del inicio de las obras, caso de utilizar contenedor para las obras, deberá solicitar la correspondiente licencia de ocupación de vía pública, para

lo cual deberá dirigirse a la Dirección General de Obras Públicas, dependiente de esta Consejería.

2. El importe de la tasa por licencia urbanística, que asciende a la cantidad de 0,00, deberá hacerse efectivo en la ENTIDAD BANCARIA UNICAJA, para lo cual deberá personarse previamente en el NEGOCIADO DE RENTAS Y EXACCIONES, sito en calle Antonio Falcón nº 5, donde se retirará la correspondiente Carta de Pago

La forma de pago se realizará conforme a lo establecido en el artículo 60 de la LGT, de 58/2003, de 17 de diciembre.- El plazo para el pago en periodo voluntario de la deuda será el siguiente:

. Si la notificación de la presente liquidación se realiza entre los días 1 y 15 de cada mes, desde la fecha de recepción de la notificación hasta el día 20 del mes posterior o si éste no fuera hábil, hasta el inmediato hábil siguiente.

. Si la notificación de la presente liquidación se realiza entre los días 16 y último de cada mes, desde la fecha de recepción de la notificación hasta el día 5 del segundo mes posterior o si éste no fuera hábil, hasta el inmediato hábil siguiente.

De no estar de acuerdo con la presente liquidación, que no agota la vía administrativa, podrá interponerse RECURSO DE ALZADA en el plazo de UN MES a contar desde la recepción de la notificación del presente escrito.

Dicho recurso podrá presentarse ante esta Consejera o ante el Excmo. Presidente de la Ciudad Autónoma, como superior jerárquico del que dictó la Resolución recurrida, de conformidad con lo establecido en el art. 5a) del Reglamento de Organización Administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla (B.O.ME. Extraordinario núm. 13 de 7-5-99), art. 18.4 del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (B.O.ME. Extraordinario núm. 3 de 15-1-96) y art. 114 y ss. de la Ley 30/1.992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, según la redacción dada por la Ley 4/1.999 (B.O.E. núm 12, de 14 de enero).

Si no se notificara la resolución del recurso de alzada en el plazo de tres meses, en caso de

haberse presentado éste, se deberá entender desestimado. En este caso, podrá presentar el correspondiente recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Melilla que corresponda, en el plazo de SEIS MESES, a contar desde la finalización del plazo de tres meses del que dispone la Administración para resolver el Recurso de Alzada. No obstante, podrá utilizar cualquier otro recurso, si así lo cree conveniente bajo su responsabilidad."

Lo que se publica para su conocimiento:

Melilla a 20 de octubre de 2011.

La Secretaria Técnica.

Inmaculada Merchán Mesa.

CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD
Y DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA
Y URBANISMO

2541.- Habiéndose intentado notificar la orden de legalización de obras a D. DIEGO REQUENA CALLEJÓN, promotor de las obras que se vienen realizando en el inmueble sito en CARRETERA DE YASINEN, 1, con resultado infructuoso, y de conformidad con el art. 59.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y para que sirva de notificación a efectos legales se hace público el siguiente anuncio:

El Excmo. Sr. Consejero de Fomento, Juventud y Deportes, por Orden de fecha 16/09/2011, registrado al núm. 933 del correspondiente Libro de Resoluciones, ha dispuesto lo que sigue:

ASUNTO: Expediente de protección de la legalidad urbanística, por obras sin licencia en CARRETERA DE YASINEN, 1

De conformidad con propuesta de la Dirección General de Vivienda y Urbanismo, que entre otros extremos dice:

"En relación con el expediente de protección de la legalidad urbanística de referencia, conforme a lo

establecido en el art. 172 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, se informa que:

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- De acuerdo con el informe de los Servicios Técnicos de esta Dirección General de la Vivienda y Urbanismo resulta que D. DIEGO REQUENA CALLEJON, TITULAR DNI N° 24901074-D ha realizado obras legalizables en el inmueble sito en CARRETERA DE YASINEN, 1, sin la preceptiva licencia de obras/sin ajustarse a las condiciones de la licencia otorgada y que consisten en: CONSTRUCCION DE APARCAMIENTO CERRADO EN LA ZONA DENOMINADA " DESPLIEGUE DE UNIDADES "

Segundo.- Por Orden de la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes núm. 1193, de fecha 27-05-2011, se inició expediente de protección de la legalidad urbanística y se concedió a D. DIEGO REQUENA CALLEJON plazo de audiencia, durante el cual no se han presentado alegaciones

Asimismo, en el plazo de DOS MESES concedido para solicitar y obtener licencia de obras, consultados los archivos y registros existentes en esta Consejería, resulta que no se ha solicitado la preceptiva licencia

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - Habiendo transcurrido el plazo de legalización, sin que por parte del interesado se haya solicitado licencia de obras preceptiva, la Administración, con sujeción a la ley, y en concreto a los arts. 184 y 185 del TRLS'1976, así como de lo dispuesto en los arts 29 y 31 del RDU, debe ordenar la demolición de lo ilegalmente construido e impedir los usos de las mismas.

En concreto los artículos 185.2 y 184.3 del Texto Refundido de la Ley del Suelo de 1976, aprobado por el RD 1346/1976, de 9 de abril (TRLR'76), establecen que la demolición es una medida obligada, de no proceder la legalización. Esto es, si el interesado no insta la solicitud de licencia, si fuera legalizable, en el plazo de dos meses, a contar desde el requerimiento, o si se estima que la obra no se ajusta a la ordenación

urbanística, esto es, no pueden legalizarse por ser disconformes con la normativa urbanística. Protegiéndose así los intereses generales, o, por emplear las palabras del art. 3.2 del TRLS, "para procurar que el suelo se utilice en congruencia con la utilidad pública y la función social de la propiedad" (STS 26 de noviembre 1998).

Así, la Administración está habilitada para ordenar la demolición de las obras ilegales, pero antes ha de otorgar al administrado una oportunidad de legalización durante un plazo de dos meses -art. 185.1 del TRLS-. Este plazo tiene una gran importancia: a) positivamente, es el lapso de tiempo que el ordenamiento jurídico ha estimado adecuado para realizar las actuaciones previas necesarias para obtener la legalización y muy concretamente para la redacción del proyecto necesario -art. 9.1.1º del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales-; b) negativamente, el transcurso de dicho plazo sin instar aquella legalización, habilita a la Administración para acordar la demolición.

Concluyendo que la actividad de la Administración en el ejercicio de la potestad de velar por la legalidad urbanística y de la represión de las conductas que infrinjan esa legalidad no es una actividad discrecional, debiendo disponer lo necesario para la reintegración de la ordenación urbanística, todo ello por prescripción del art. 52 del RDU.

SEGUNDO .- En razón a los antecedentes expuestos, resulta que se da una infracción de los establecido en del artículo 178 del TRLS de 1.976 (RD 1346/1996, de 9 de abril) , y del artículo 1 del R.D.U., tratándose de obras realizadas sin licencia, es por lo que, habiéndose dado audiencia en el expediente a los interesados ,se deben adoptar medidas de restauración de la legalidad urbanística, consistentes en la demolición de las obras indicadas, conforme a lo dispuesto en los artículos 184(ó 185) del TRLS, aprobado por RD 1346/76, de 9 de abril y del artículo 29 del R.D.U..

VENGO EN DISPONER, de conformidad con las atribuciones que me confiere el art. 7 del Reglamento de Gobierno y Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME ext. Núm. 3, de 15-01-1996).

1º.- DECRETAR, a costa del interesado, la demolición de las siguientes obras: Deberá devolver la zona de aparcamiento cerrado en la zona denominada " Despliegue de Unidades "al estado anterior a la ejecución de las obras.

2º.- La demolición ordenada se deberá efectuar por el infractor, en el plazo de UN MES , (15 días para iniciarla y 15 días para llevarla a cabo), contado a partir del día siguiente al de la notificación de la presente resolución, a su costa y con la dirección técnica precisa (debiéndose acreditar ante esta Dirección el cumplimiento de las garantías de seguridad y salubridad exigidas en toda demolición), apercibiéndole de que si transcurrido dicho plazo no hubiese efectuado la demolición, se realizará subsidiariamente por la Ciudad Autónoma, a través de un industrial del ramo y a costa del obligado, pudiéndose acudir al procedimiento de apremio para el cobro de los gastos que se produzcan.

Todo ello sin perjuicio del correspondiente expediente sancionador por infracción urbanística.

3º.- Igualmente notifíquese a los interesados que contra esta RESOLUCIÓN , que no agota la vía administrativa, podrá interponerse RECURSO DE ALZADA en el plazo de UN MES a contar desde la recepción de la notificación.

Dicho recurso podrá presentarse ante esta Consejería o ante el Excmo. Sr. Presidente de la Ciudad Autónoma de Melilla, como superior jerárquico del que dictó la Resolución recurrida, de conformidad con lo establecido en el art. 5 del Reglamento de Organización Administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla (B.O.E. núm 12 extraordinario de 29 de Mayo de 1.996), art. 18.4 del Reglamento de Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (B.O.ME. núm. 3 extraordinario de 15/01/1996) y 114 de la Ley 30/ 1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, según la redacción dada por la Ley 4/1999 (B.O.E. núm. 12, de 14 de enero).

El plazo máximo para dictar y notificar resolución de este recurso será de tres meses. Transcu-

rrido dicho plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso de alzada.

No obstante, podrá utilizar cualquier otro recurso, si así lo cree conveniente bajo su responsabilidad.

Ruego acuse recibo del presente escrito

Lo que se publica para su conocimiento:

Melilla a 21 de octubre de 2011.

La Secretaria Técnica.

Inmaculada Merchán Mesa.

CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD

Y DEPORTES

DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA

2542.- Siendo desconocido el paraderos de los HEREDEROS DE SALVADORA GALLEG0 FERNÁNDEZ, y de conformidad con el art. 59.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y para que sirva de notificación a efectos legales se hace público el siguiente anuncio:

El lltmo. Sr. Viceconsejero de Fomento, por Resolución registrada al número 1163, de fecha 11 de octubre de 2011, ha dispuesto lo siguiente:

"Existiendo constancia en esta Consejería de Fomento, Juventud y Deportes que no han sido ejecutadas las obras, en el inmueble sito en CALLE ALFÉREZ ABAD PONJOAN, 75 a que se le obligaba en resolución de fecha 22-07-2011, según se desprende del informe de los Servicios técnico competentes, de fecha 29-09-2011, consistentes en:

- picado, enfoscado y pintado de fachadas.
- Tapiado de huecos de paso y ventanas.
- Limpieza y retirada de vegetación.

De conformidad con la Ordenanza sobre conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones, promulgada por el Excmo. Sr. Presidente de la Ciudad Autónoma el día 29-01-04 y publicada en el BOME Extraordinario Núm. 5, fecha 2 de febrero de 2004, y en virtud de Orden del Excmo. Sr. Consejero de Fomento, Juventud y Deportes, de

Delegación de Competencias, número 594, de fecha 07-09-2011, publicado en el Boletín Oficial de la Ciudad, número 4852, de fecha 19-09-2011, VENGO EN RESOLVER:

PRIMERO.- IMPONER a HEREDEROS DE SALVADORA GALLEG0 FERNÁNDEZ multa coercitiva de 200,00 (doscientos euros) que deberá hacer efectiva en la Depositaria de Fondos de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el plazo de DIEZ DIAS.- La forma de pago se realizará conforme a lo establecido en el artículo 60 de la LGT, de 58/2003, de 17 de diciembre.- El plazo para el pago en periodo voluntario de la deuda será el siguiente:

.Si la notificación de la presente liquidación se realiza entre los días 1 y 15 de cada mes, desde la fecha de recepción de la notificación hasta el día 20 del mes posterior o si éste no fuera hábil, hasta el inmediato hábil siguiente.

.Si la notificación de la presente liquidación se realiza entre los días 16 y último de cada mes, desde la fecha de recepción de la notificación, hasta el día 5 del segundo mes posterior o si éste no fuera hábil, hasta el inmediato hábil siguiente debiendo presentar en esta Consejería, sita en CI Duque de Ahumada SIN "Edificio Mantelete", justificante de haber efectuado el pago para su anotación, significándole que de no efectuarlo así se procederá a su cobro por la vía de apremio.

SEGUNDO.-Advertirle que, caso de persistir el incumplimiento de la orden de obras dada, se le seguirán imponiendo sucesivas multas coercitivas hasta tanto se proceda a la total ejecución de las obras, para lo que se le concede nuevo plazo de UN MES.

TERCERO.- Asimismo se le advierte que de conformidad con lo dispuesto en el art. 98 LRJPAC 30/1992, modificada por Ley 4/1999, y art. 21 de la Ordenanza de Rehabilitación, conservación y estado ruinoso de las edificaciones, en caso de persistir el incumplimiento de la orden de obras dadas, se iniciará expediente de ejecución subsidiaria para realizar las obras a costa del propietario del inmueble.

Lo que le traslado para su conocimiento y efectos, significándole de no estar de acuerdo con

la presente Orden que no agota la vía administrativa, podrá interponerse RECURSO DE ALZADA en el plazo de UN MES a contar desde la recepción de la notificación del presente escrito.

Dicho recurso podrá presentarse ante esta Consejera o ante el Excmo. Presidente de la Ciudad Autónoma, como superior jerárquico del que dictó la Resolución recurrida, de conformidad con lo establecido en el art. 5a) del Reglamento de Organización Administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla (B.O.ME. Extraordinario núm. 13 de 7-5-99), art. 18.4 del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (B.O.ME. Extraordinario núm. 3 de 15-1-96) y art. 114 y ss. de la Ley 30/1.992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, según la redacción dada por la Ley 4/1.999 (B.O.E. núm 12, de 14 de enero).

Si no se notificara la resolución del recurso de alzada en el plazo de TRES MESES, en caso de haberse presentado éste, se deberá entender desestimado. En este caso, podrá presentar el correspondiente recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Melilla que corresponda, en el plazo de SEIS MESES, a contar desde la finalización del plazo de tres meses del que dispone la Administración para resolver el Recurso de Alzada.

No obstante, podrá utilizar cualquier otro recurso, si así lo cree conveniente bajo su responsabilidad.

Melilla a 21 de octubre de 2011.

La Secretaria Técnica. Inmaculada Merchán Mesa.

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL

Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 437/2011

2543.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. BERNARDO MARTIN GONZÁLEZ con D.N.I. 45.266.717-A, en el domicilio que consta

en el expediente instruido, sito en calle MIGUEL AGOSTA, N.º 14 de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. BERNARDO MARTIN GONZÁLEZ con D.N.I. n.º 45.266.717-A, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 437/2011, por supuesta infracción Grave del art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 384 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)".

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 452/2011

2544.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. BAGDAD MOHAMED KASSEN, con D.N.I. número 45.309.011-T, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle SION, N.º 20 de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. BAGDAD MOHAMED KASSEN con D.N.I. n.º 45.309.011-T, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 452/2011, por supuesta infracción Leve del art. 26.i) de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 150 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)".

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 315/2011

2545.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. LAHADIL AL LAL LAHADIL, con D.N.I. número 45.296.035-L, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle BOLIVIA, N.º 34 de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. LAHADIL AL LAL LAHADIL con D.N.I. 45.296.035-L, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 315/2011, por supuesta infracción Leve del art. 26.h) de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 100 . Contra la presente Resolución, cabe de acuerdo con el artículo 114 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, Recurso de Alzada ante el Excmo. Sr. Ministro del Interior, en el plazo de UN MES contado a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)".

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 450/2011

2546.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. JUAN CARLOS MARTÍNEZ LEÓN con D.N.I. 45.311.499-G, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle RONDA COMPAÑÍA DE MAR número 1 - 4.º A, de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. JUAN CARLOS MARTÍNEZ LEÓN con D.N.I. n.º 45.311.499-G, Acuerdo de Inicio de

Expediente Administrativo Sancionador N° 450/2011, por supuesta infracción Leve del art. 26.h) de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana., sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 100 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.).

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 458/2011

2547.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. PABLO JESUS MARTINEZ FERNANDEZ con D.N.I. 45.322.837-A, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle GENERAL POLAVIEJA N.º 32 - 4º A, de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. PABLO JESUS MARTINEZ FERNANDEZ, con D.N.I. n.º 45.322.837-A, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 458/2011, por supuesta infracción Leve del art. 26.i) de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, san-

cionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 150 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DIAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 372/2011

2548.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. SAMI POZO MOHAMED, con D.N.I. 45.300.948-X, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle TOLEDO, N.º 47 de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. SAMI POZO MOHAMED, con D.N.I. número 45.300.948-X, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 372/2011, por supuesta infracción Leve del art. 26.i) de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 150 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando

alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.^a Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 467/2011

2549.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. MALIK MOHAND ABSELMAM con D.N.I. número 45.282.623-Q, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en AVDA. DEL MAR, N.º 26 de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. MALIK MOHAND ABSELMAM con D.N.I. número 45.282.623-Q, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 467/2011, por supuesta infracción Leve del art. 26.i) de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 150 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.^a Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 412/2011

2550.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. CHAIF BOURDAYAM TIEB con D.N.I. 45.303.379-A, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle PEGASO, N.º 12-B de esta localidad y; de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. CHAIF BOURDAYAM TIEB con D.N.I. 45.303.379-A, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 412/2011, por supuesta infracción Grave del art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 394 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.^a Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 411/2011

2551.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. CHAIF BOURDAYAM TIEB con D.N.I. 45.303.379-A, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle C/ PEGASO, N.º 12-B, de esta localidad y; de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. CHAIF BOURDAYAM TIEB, con D.N.I. número 45.303.379-A, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 412/2011, por supuesta infracción Grave del art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art 28 1.a) con multa de 394 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 409/2011

2552.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. MOHAMMAD EL HORROUYI

ISMAIL con D.N.I. 78.528.910-X, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle MANUEL FERNANDEZ BENITEZ, N.º 5 - BLQ. 1 - P13, de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. MOHAMMAD EL HORROUYI ISMAIL con D.N.I. n.º 78.528.910-X, Acuerdo de Inicio de Expediente Administrativo Sancionador N.º 409/2011, por supuesta infracción Grave del art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 417 . Contra el presente Acuerdo de Inicio, el denunciado puede ejercitar el derecho de audiencia contemplado en el artículo 35 de la Ley 30/1992, presentando alegaciones, documentos o informaciones, que considere convenientes y, en su caso, promover prueba, concretando los medios de que pretenda valerse, en el plazo de QUINCE DÍAS a contar desde el siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 356/2011

2553.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. JOSÉ FRANCISCO CARRILLO UCEDA con D.N.I. 45.280.710-N, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle ALVARO DE BAZAN, N.º 39-5-1º IZQDA. de esta

localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. JOSÉ FRANCISCO CARRILLO UCEDA con D.N.I. n.º 45.280.710-N, Resolución de Expediente Administrativo Sancionador N.º 356/2011, por supuesta infracción Grave del art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 437 . Contra la presente Resolución, cabe de acuerdo con el artículo 114 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, Recurso de Alzada ante el Excmo. Sr. Ministro del Interior, en el plazo de UN MES contado a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 355/2011

2554.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. MOHAMED HADDOUTI con N.I.E. X3232500B, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en Avda. DE LA DEMOCRACIA, N.º 10 - 1º de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de

enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. MOHAMED HADDOUTI con N.I.E. n.º X3232500B, Resolución de Expediente Administrativo Sancionador N.º 355/2011, por supuesta infracción Grave del art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 447 . Contra la presente Resolución, cabe de acuerdo con el artículo 114 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, Recurso de Alzada ante el Excmo. Sr. Ministro del Interior, en el plazo de UN MES contado a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 384/2011

2555.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. MOHAMED HAMED BUMEDIEN con D.N.I. 45.286.391-N, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle RIO BIDASOA, N.º 18 de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. MOHAMED HAMED BUMEDIEN con D.N.I. n.º 45.286.391-N, Resolución de Expediente Administrativo Sancionador N.º 384/2011, por su puesta infracción Grave del art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 305 . Contra la presente Resolución, cabe de acuerdo con el artículo 114 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, Recurso de Alzada ante el Excmo. Sr. Ministro del Interior, en el plazo de UN MES contado a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

SECRETARÍA GENERAL

EXPEDIENTE 381/2011

2556.- No habiéndose podido llevar a cabo la notificación a D. MAHMUD MOHAND KADDUR con D.N.I. número 45.295.753-J, en el domicilio que consta en el expediente instruido, sito en calle ENRIQUE NIETO, N.º 2 - 2º D, de esta localidad y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99, de 13 de enero, para que sirva de notificación a los efectos legales contemplados la Ley anteriormente citada, a través de este medio se le hace saber lo siguiente:

"Que por esta Delegación del Gobierno, se le ha incoado a D. MAHMUD MOHAND KADDUR con D.N.I. n.º 45.295.753-J, Resolución de Expediente Administrativo Sancionador N.º 381/2011, por su

puesta infracción Grave del art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, sancionada conforme al art. 28 1.a) con multa de 306 . Contra la presente Resolución, cabe de acuerdo con el artículo 114 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, Recurso de Alzada ante el Excmo. Sr. Ministro del Interior, en el plazo de UN MES contado a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla (B.O.M.E.)."

Se interesa de ese organismo remita constancia de la publicación y fecha en que se efectuó, para proseguir con los trámites del expediente.

La Secretaria General.

M.ª Elena Alonso Muñoz.

MINISTERIO DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL

EIGUALDAD

INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS

SOCIALES

DIRECCIÓN TERRITORIAL DE MELILLA

2557.- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 59.4 y 61 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (B.O.E. 285, de 27 de noviembre de 1992), se hace pública notificación de las resoluciones de reconocimiento de la situación de dependencia, dictadas por esta Dirección Territorial, recaídas en los expedientes de solicitud de reconocimiento de la situación de Dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema tramitados a nombre de las personas que a continuación se relacionan, ya que habiéndose intentado la notificación en el último domicilio conocido, ésta no se ha podido practicar.

Contra dichas resoluciones podrá interponerse recurso de alzada, ante la Dirección General del

IMSERSO (Avda. de la Ilustración c/v a Ginzo de Limia, 58 -28029 MADRID), en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la publicación del presente en el Boletín Oficial o Diario Oficial correspondiente, directamente o a través de esta Dirección Territorial, de conformidad con el art. 114 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/1992, de 26 de noviembre), en redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Expte.: 52/2895-D/11, Apellidos y Nombre, Dahoute, Fatima, D.N.I./N.I.E. X-1704515-P, Fecha Resolución, 12/09/2011.

La Directora Territorial. Francisca Coll Balagué.

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

REMISIÓN DE NOTIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN INDEBIDA DE PRESTACIONES POR DESEMPLEO

2558.- Por esta Dirección Provincial se ha iniciado expediente administrativo para el reintegro de la protección por desempleo indebidamente percibida, arriba indicada, contra los interesados que a continuación se citan, y los motivos que así mismo se relacionan. Se ha intentado la notificación sin poderse practicar.

Lo que se notifica por medio de la presente, de conformidad con lo establecido en el art. 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, advirtiéndoles que dispone de un plazo de 10 días, contados a partir de la fecha de la presente publicación para reintegrar dicha cantidad indebidamente percibida en la cuenta nº 0049 5103 71 2516550943 del Banco Santander, a nombre de este Organismo debiendo entregar copia del justificante de ingreso en su Oficina del Servicio Público de Empleo.

De no estar conforme con lo anterior deberá formular por escrito ante la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal las alegaciones que estime pertinentes en el mismo plazo de 10 días de acuerdo con lo dispuesto en la letra a), del nº 1, del art. 33 del Real Decreto 625/1985, de 2 de abril.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 61 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los expedientes reseñados, estarán de manifiesto por el mencionado plazo en la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal.

Melilla a 18 de octubre de 2011.

Director Provincial. Joaquín Arana Torres.

Relación de Notificación de Percepción Indebida de Prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/92

B.O.P.

| Interesado | N.I.F. | Expediente | Importe | Período | Motivo |
|---------------------|-----------|----------------|----------|-----------------------|---|
| MACHO MARTÍN VANESA | 45300213B | 52201100000099 | 48,17 | 22/01/2011 28/02/2011 | BAJA POR FALTA DE INSCRIPCION COMO DEMANDANTE, TRAS CUMPLIMIENTO DE SANCION |
| KHALIL HASSAN | X6882968B | 52201100000139 | 2.368,16 | 06/11/2010 11/01/2011 | BAJA POR SANCION IMPUESTA POR LA INSPECCION PROVINCIAL DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. EXTINCION |

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
REMISIÓN DE NOTIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN INDEBIDA DE LA RENTA ACTIVA
DE INSERCIÓN

2559.- Por esta Dirección Provincial se ha iniciado expediente administrativo para el reintegro de la protección por desempleo indebidamente percibida, arriba indicada, contra los interesados que a continuación se citan, y los motivos que así mismo se relacionan. Se ha intentado la notificación sin poderse practicar.

Lo que se notifica por medio de la presente, de conformidad con lo establecido en el art. 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, advirtiéndoles que dispone de un plazo de 10 días, contados a partir de la fecha de la presente publicación para reintegrar dicha cantidad indebidamente percibida en la cuenta nº 0049 5103 71 2516550943 del Banco Santander, a nombre de este Organismo debiendo entregar copia del justificante de ingreso en su Oficina del Servicio Público de Empleo.

De no estar conforme con lo anterior deberá formular por escrito ante la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal las alegaciones que estime pertinentes en el mismo plazo de 10 días de acuerdo con lo dispuesto en la letra a), del nº 1, del art. 33 del Real Decreto 625/1985, de 2 de abril.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 61 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los expedientes reseñados, estarán de manifiesto por el mencionado plazo en la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal.

Melilla a 18 de octubre de 2011.

-

Director Provincial. Joaquín Arana Torres.

Relación de Notificación de Percepción Indevida de Prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/92
B.O.P.

| Interesado | N.I.F. | Expediente | Importe | Período | Motivo |
|------------------------|-----------|----------------|---------|-----------------------|---|
| MOHAMED MOHAMED FATIMA | 45288509Z | 52201100000030 | 28,40 | 29/12/2010 30/12/2010 | NO RENOVACION DE DEMANDA TRIMESTRAL. SUSPENSION 1 MES |
| AMAKRAN SADIK | X2211745L | 52201100000038 | 42,60 | 28/12/2010 30/12/2010 | NO RENOVACION DE DEMANDA TRIMESTRAL. SUSPENSION 1 MES |
| OULKADI MOHAMED | X4338266Y | 52201100000138 | 56,80 | 27/05/2011 30/05/2011 | NO RENOVACION DE DEMANDA TRIMESTRAL. SUSPENSION 1 MES |

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
REMISIÓN DE NOTIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN INDEBIDA DEL SUBSIDIO POR DESEMPLEO

2560.- Por esta Dirección Provincial se ha iniciado expediente administrativo para el reintegro de la protección por desempleo indebidamente percibida, arriba indicada, contra los interesados que a continuación se citan, y los motivos que así mismo se relacionan. Se ha intentado la notificación sin poderse practicar.

Lo que se notifica por medio de la presente, de conformidad con lo establecido en el art. 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, advirtiéndoles que dispone de un plazo de 10 días, contados a partir de la fecha de la presente publicación para reintegrar dicha cantidad indebidamente percibida en la cuenta nº 0049 5103 71 2516550943 del Banco Santander, a nombre de este Organismo debiendo entregar copia del justificante de ingreso en su Oficina del Servicio Público de Empleo.

De no estar conforme con lo anterior deberá formular por escrito ante la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal las alegaciones que estime pertinentes en el mismo plazo de 10 días de acuerdo con lo dispuesto en la letra a), del nº 1, del art. 33 del Real Decreto 625/1985, de 2 de abril.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 61 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los expedientes reseñados, estarán de manifiesto por el mencionado plazo en la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal.

Melilla a 18 de octubre de 2011.

-

Director Provincial. Joaquín Arana Torres.

Relación de Notificación de Percepción Indebida de Prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/92

B.O.P.

| Interesado | N.I.F. | Expediente | Importe | Período | Motivo |
|---------------------------------|------------|-----------------|----------|-----------------------|---|
| MOHAMED SALAH SAID | 45272619V | 522011000000095 | 241,40 | 14/04/2011 30/04/2011 | DEFUNCION |
| AMEYAHID ALI SAMIRA | 42208720V | 522011000000092 | 56,80 | 27/04/2011 30/04/2011 | ACOTAMIENTO DEL DERECHO |
| BARBOUCHA MOHAMED | X3229150L | 522011000000137 | 426,00 | 01/03/2011 30/03/2011 | EMIGRACION O TRASLADO AL EXTRANJERO |
| MOHAMED MATE ACHOR | 452833285B | 522011000000061 | 142,00 | 21/02/2011 28/02/2011 | SUSPENSION POR PRIVACION DE LIBERTAD |
| EL HADDIOUI HAFID | X4993427N | 522011000000107 | 2.541,80 | 02/11/2010 30/04/2011 | EMIGRACION O TRASLADO AL EXTRANJERO |
| MOHAMED MOHAMED MORAT | 45301017X | 522011000000135 | 1.263,80 | 02/02/2011 30/06/2011 | BAJA CAUTELAR POR INFRACCION MUY GRAVE |
| BAKKALI ABDELAZIZ | X3206124Q | 522011000000106 | 99,40 | 24/03/2011 30/03/2011 | EMIGRACION O TRASLADO AL EXTRANJERO |
| RODRIGUEZ VALVERDE JUAN EUGENIO | 45261147E | 522011000000055 | 85,20 | 25/02/2011 28/02/2011 | SUSPENSION DEL SUBSIDIO POR SUPERACION DEL LIMITE DE RENTAS ESTABLECIDO |
| KARIMI MHAMED | X5731537Y | 522011000000104 | 227,20 | 15/04/2011 30/04/2011 | PERDIDA DE RESPONSABILIDADES FAMILIARES |
| BARBOUCHA MOHAMED | X3229150L | 522011000000083 | 426,00 | 01/03/2011 30/03/2011 | EMIGRACION O TRASLADO AL EXTRANJERO |
| MOHAND HAMED ALI | 45289353F | 522011000000131 | 99,40 | 24/06/2011 30/06/2011 | SUSPENSION POR PRIVACION DE LIBERTAD |
| RUIZ ORTEGA ANDREA PAMELA | 76633315Y | 522011000000078 | 596,40 | 19/02/2011 30/03/2011 | BAJA CAUTELAR POR INFRACCION MUY GRAVE |
| PERDOMO DELGADO FRANCISCO | 42905659X | 522011000000119 | 1.590,40 | 09/01/2011 30/04/2011 | EMIGRACION O TRASLADO AL EXTRANJERO |
| MORENO POSTIGO VANESSA | 45307201F | 522011000000101 | 383,40 | 04/04/2011 30/04/2011 | COLOCACION POR CUENTA AJENA |

INSPECCIÓN PROVINCIAL DE TRABAJO
Y SEGURIDAD SOCIAL DE MELILLA
RELACIÓN DE RESOLUCIONES
EN PRIMERA INSTANCIA

2561.- Número acta, I522011000018472, F. Resolución, 04/10/2011, Nombre Sujeto Responsable, Marzok e Hijos, C.B., NIF/NIE/CIF, B52021680, Domicilio, Crta. Aeropuerto, S/N Melilla, Importe, 626,00, Materia, Obstrucción.

Número acta, I522011000020492, F. Resolución, 04/10/2011, Nombre Sujeto Responsable, Houcine Hedaoui, NIF/NIE/CIF, X7009949D, Domicilio, C/. Japón 15 - 52005 Melilla, Importe, 626,00, Materia, Seguridad Social.

Número acta, I522011000020088, F. Resolución, 04/10/2011, Nombre Sujeto Responsable, Com. Prop. Pol. Industrial Las Margaritas, NIF/NIE/CIF, B29904356, Domicilio, Pol. Industrial Las Margaritas, n.º 1 52006 Melilla, Importe, 60,00, Materia, Seguridad Social.

Por haber resultado infructuosas las gestiones tendentes a la determinación del actual domicilio del interesado o de su representante, procede practicar la notificación de las Resoluciones en Primera Instancia que se relacionan de acuerdo con lo previsto en los artículos 59.5 y 61 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común según redacción dada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, por el presente edicto publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y en el tablón de anuncios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Las citadas actas se encuentran a disposición de los interesados en la sede de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Melilla (C/. Pablo Vallescá nº 10).

De acuerdo con los artículos 114 y concordantes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y 23 del Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo, en relación con lo previsto en el artículo 54 del Real Decreto Legislativo 5/2000, contra la presente Resolución, que no agota la vía administrativa, cabe interponer RECURSO DE ALZADA en el PLAZO DE UN MES, a partir del día siguiente a esta notificación ante:

MATERIA: Seguridad y Salud -Director General de Trabajo, C/. Pio Baroja, 6. 28009 MADRID.

MATERIA: Relaciones Laborales -Director General de Trabajo, C/. Pio Baroja, 6. 28009 MADRID.

MATERIA: Obstrucción -Director General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, C/ Agustín de Bethencourt, 4. 28003 MADRID.

MATERIA: Seguridad Social- Director General de Ordenación de la Seguridad Social, C/. Jorge Juan, 59. 28001 MADRID.

Dicho recurso podrá presentarse a través de esta Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, así como en los demás registros relacionados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De no ser interpuesto el recurso, en las resoluciones confirmatorias se continuará el procedimiento reglamentario que concluye con su ejecución por vía de apremio.

El Secretario General.

Carlos Alberto Susín Pertusa.

JUZGADO DE LO SOCIAL N.º 1

N.º AUTOS: DESPIDO/CESES EN GENERAL
279/2011

2562.-D.ª MARIA ANGELES PINEDA GUERRERO, Secretaria Judicial del Juzgado de lo Social n.º 1 de MELILLA, HAGO SABER:

Que en el procedimiento DESPIDO/CESES EN GENERAL 279/2011 de este Juzgado de lo Social, seguido a instancia de D.ª PATRICIA MARTINEZ JORGE contra la empresa BINGO MELILLA S.A. sobre DESPIDO, se ha dictado la siguiente resolución:

DECRETO

Secretaria Judicial D.ª María Angeles Pineda Guerrero.

En Melilla, a veinte de octubre de 2011.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- PATRICIA MARTINEZ JORGE ha presentado demanda de frente a BINGO MELILLA S.A.

SEGUNDO.- La demanda ha sido turnada a este JDO. DE LO SOCIAL N.º 1.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

UNICO.- Examinados los requisitos formales de esta demanda procede su admisión y de conformidad a lo dispuesto en el art. 82 LPL

Vistos los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación,

PARTE DISPOSITIVA

Acuerdo:

- Admitir la demanda presentada.

- Señalar para el próximo día 28/2/12 alas 10.30 horas para la celebración del acto de juicio. Quedando convocadas las partes para que comparezcan con carácter previo, asistidas de sus respectivos representantes y/o defensores, DIEZ MINUTOS ANTES, de este señalamiento en el despacho de la SECRETARIA proveyente, sito en la PLANTA 6.ª con objeto de celebrar el ACTO DE CONCILIACION preceptivo legalmente previsto, BAJO LOS APERCIBIMIENTOS LEGALES.

- Citar a las partes en legal forma con la advertencia de que de no comparecer ni alegar justa causa que motive la suspensión del acto de conciliación o juicio, podrá la Secretaria Judicial en el primer caso y el/la Magistrado/a Juez en el segundo, tener al actor por desistido de su demanda; y si se tratase del demandado no impedirá la celebración de los actos de conciliación y juicio, continuando estos sin necesidad de declarar su rebeldía.

- Antes de la notificación de esta resolución a las partes paso a dar cuenta a SS.ª del señalamiento efectuado.

MODO DE IMPUGNACION: Mediante recurso de reposición a interponer ante quien dicta esta resolución, en el plazo de CINCO DIAS hábiles siguientes a su notificación con expresión de la infracción que a juicio del recurrente contiene la misma, sin que la

interposición del recurso tenga efectos suspensivos con respecto a la resolución recurrida.

La Secretaria Judicial.

Se advierte al destinatario que las siguientes comunicaciones se harán fijando copia de la resolución o de la cédula en el tablón de anuncios de la Oficina judicial, salvo el supuesto de la comunicación de las resoluciones que deban revestir forma de auto o sentencia, o cuando se trate de emplazamiento.

Y para que sirva de notificación en legal forma a BINGO NORAY SL, expido la presente.

En Melilla, a 20 de octubre de 2011.

La Secretaria Judicial.

M.ª Angeles Pineda Guerrero.

N.º AUTOS: P. OFICIO AUTORIDAD LABORAL

256/2010

2563.-D.ª MARIA ANGELES PINEDA GUERRERO, Secretaria Judicial del Juzgado de lo Social n.º 1 de MELILLA, HAGO SABER:

Que en el procedimiento P. OFICIO AUTORIDAD LABORAL 256/2010 de este Juzgado de lo Social, seguido a instancia de INSPECCION DE TRABAJO contra la empresa ABDELMAJID EL BAKHTI, EMPRESA MIGUEL LEAL MARTINEZ sobre PROCED. OFICIO, se ha dictado la siguiente resolución:

ACTA MUY SUSCINTA DE JUICIO Y DOCUMENTACION DEL FALLO DE LA SENTENCIA

En la ciudad de Melilla a 27 de septiembre de 2011.

Siendo el día y hora señalados el Ilustrísimo Sr. D. Alejandro Alama Parreño, Magistrado del Juzgado de lo Social n.º 1 de esta capital con mi asistencia el Secretario, se constituyó en audiencia pública al objeto de celebrar el acto de juicio señalado.

Llamadas las partes interesadas en el presente juicio, comparecen:

Por la actora el Abogado del Estado en representación de la Inspección de Trabajo y por la parte demandada comparece la empresa MIGUEL LEAL MARTINEZ y Abdelmajid el Bakhti.

Dada cuenta de las actuaciones y abierto el S.S.^a, se hace constar que lo actuado ha quedado grabado en soporte CD a través del sistema e-fidelius.

Por S.S.^a ltma. se dicta sentencia in voce estimando la demanda y declarando la existencia de la relación laboral con el trabajador. Contra esta sentencia que no es firme cabe recurso de suplicación, quedando las partes notificadas en el acto de esta vista.

De todo lo cual se levanta la correspondiente acta que leída es hallada conforme y firmada por S.S.^a y demás comparecientes que saben hacerlo, de todo lo cual doy fe.

Se advierte al destinatario que las siguientes comunicaciones se harán fijando copia de la resolución o de la cédula en el tablón de anuncios de la Oficina judicial, salvo el supuesto de la comunicación de las resoluciones que deban revestir forma de auto o sentencia, o cuando se trate de emplazamiento.

Y para que sirva de notificación en legal forma a ABDELMAJID EL BAKHTI, expido la presente.

En Melilla, a 21 de octubre de 2011.

La Secretaria Judicial.

M.^a Angeles Pineda Guerrero.

