



III PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INTRODUCCIÓN

A) ANTECEDENTES

Las Administraciones Públicas, como organizaciones prestadoras de servicios, han ido experimentando una progresiva apertura que supone redefinir sus objetivos, situando al ciudadano en el centro referencial de sus actuaciones. Actualmente, no únicamente se exige por los ciudadanos que se preste un servicio, sino que éste se ofrezca con calidad. Ello hace que la Administración deba disponer de una estructura que permita canalizar las demandas de los ciudadanos a través de medidas, actuaciones, planes de calidad y modernización que permitan conseguir que se implanten en la totalidad de la Administración los principios de agilidad, eficacia, eficiencia y responsabilidad, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten el ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos.

En este sentido, para el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, el ciudadano es el centro de toda gestión pública, y debe ser, en todo momento, el referente en la prestación de los servicios, sobre todo de aquellos colectivos que necesitan un mayor apoyo de los poderes públicos.

Por ello y con objeto de impulsar el proceso de modernización y mejora de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, el Gobierno de la Ciudad inició ya en el año 2003 un ambicioso Plan de Calidad y Modernización de la Administración, bajo la premisa de que los ciudadanos se merecen unos **servicios de calidad**

La calidad en la gestión de los servicios públicos, es una realidad gracias a las actuaciones realizadas ya desde el I Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2004-2007) actuaciones que se consolidaron y mejoraron durante el II Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2008-2011), fundamentados en varios ejes de actuación, que reforzaron la idea de la **“CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”**, con la puesta en marcha de diversas medidas y proyectos:

- *Diversificación de los puntos de atención al ciudadano, a través de la creación de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC).*
- *Utilización de nuevos canales de comunicación con el ciudadano, telefónico (010) y telemático (a través de la web institucional de la ciudad de Melilla con el servicio de ayuda en línea).*
- *Impulso y difusión del Sistema de Quejas y Sugerencias.*
- *Realización de campañas de difusión de servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.*
- *Afianzando los mecanismos de gestión de la calidad.*
- *Consecución de la gestión de calidad como filosofía extensiva a todas las áreas de gestión de la Administración.*
- *Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)*
- *Potenciación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos con la Administración de la Ciudad*



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Autónoma de Melilla y de las Cartas de Servicios.

- *Impulso de la simplificación, racionalización y normalización de las tramitaciones administrativas.*
- *Estandarización de las tramitaciones administrativas, para facilitar su realización por parte del ciudadano.*
- *Incremento de las gestiones directas que se puedan realizar en los puntos de atención al ciudadano.*
- *Realización de la Guía de Servicios, tendente a facilitar la identificación de los servicios y de los responsables de los mismos.*
- *Implementación y actualización de un programa de normalización de solicitudes.*
- *Mantenimiento y actualización del Inventario de Procedimientos.*
- *Mejora de forma continúa del Portal de la Ciudad Autónoma de Melilla, mediante la actualización permanente de su contenido (noticias, normativa, tramitaciones, servicios, etc.)*
- *Potenciación de la "carpeta del ciudadano", programa para que el ciudadano pueda consultar gestiones, expedientes y datos que obren en la Administración de la Ciudad.*
- *Potenciación del certificado digital.*
- *Incremento de la interacción telemática con la Administración.*
- *Racionalización de la organización administrativa de la Ciudad Autónoma.*
- *Fomento de la formación de calidad de los empleados públicos.*
- *Impulso del Gabinete de Prevención Salud Laboral.*
- *Impulso de la conciliación de la vida laboral y familiar.*



B) NECESIDAD DE UN III PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde su responsabilidad y su firme compromiso con la modernización de la Administración Pública desde el año 2003, asume el reto de seguir avanzando hacia una Administración que preste unos servicios que respondan a las necesidades y demandas de los ciudadanos que cada día requieren mayor nivel de calidad.

En este sentido, la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla ha emprendido un conjunto de iniciativas encaminadas a implantar un nuevo modelo de organización más receptiva, transparente e innovadora que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, así como la estandarización de la eficacia y eficiencia como premisas de la gestión administrativa, orientada permanentemente a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Este reto ha obligado a la organización a introducir cambios en la cultura de la gestión pública y más concretamente, a analizar, medir y revisar de manera continua los servicios prestados, considerando en todo momento la opinión que de éstos tiene la ciudadanía.

El III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012- 2015) constituye el documento de referencia en materia de innovación, calidad, transparencia y mejora de los Servicios Públicos de nuestra Ciudad y pretende ser el marco de actuación que impulse a la Administración de la Ciudad hacia "*una Administración de calidad y más cercana al ciudadano*"

Asimismo, recoge la voluntad de lograr una Administración innovadora, flexible, creativa y



orientada al ciudadano, que apueste por adaptarse a la Sociedad de la Información y el Conocimiento y ofrezca Servicios Públicos de mayor valor para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Una Administración orientada al aprendizaje e innovación, que optimice la motivación y satisfacción de los empleados públicos y que permita el desarrollo pleno de sus competencias.

La Consejería de Administraciones Públicas asume el liderazgo y expresa su firme voluntad de desarrollar este Plan, de facilitar y promover su implantación y garantizar sus resultados, con la colaboración del resto de instituciones de la Ciudad Autónoma de Melilla y en especial de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, con objeto de conseguir una Administración más cercana, transparente y accesible.

C) EJES DEL III PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015) se fundamenta en los siguientes ejes:

- 1. Una Administración integradora, cercana, fácil y orientada al ciudadano.**
- 2. Calidad Total de los Servicios.**
- 3. Transparencia y participación ciudadana.**
- 4. Potenciación de la Administración Electrónica**
- 5. Implicación, capacitación, racionalización y participación activa de los Empleados Públicos.**

La enumeración de dichos ejes no supone la separación de las actuaciones que en ellos se engloben de manera estanca, sino que la transversalidad de las medidas que incluyan va a ser constante entre ellos, para incrementar la eficiencia de cada actuación.

1.- UNA ADMINISTRACIÓN INTEGRADORA, CERCANA, FÁCIL Y ORIENTADA AL CIUDADANO.

La incorporación de una nueva filosofía de orientación a la ciudadanía supone una nueva relación entre la Administración y los ciudadanos, mucho más dinámica, cercana y participativa, basada en la obligación de dar respuesta a sus demandas y expectativas de forma personalizada y adaptada, en la mayor medida posible, a las particularidades de los usuarios y haciendo cada vez más uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las actuaciones que se desarrollarán a través de distintos programas englobarán:

- a) La mejora de la atención a los ciudadanos a través de servicios integrados en la Red de OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano), ampliando las tramitaciones correspondientes a las distintas áreas de actuación de la Ciudad Autónoma de Melilla a realizar en dicha red e impulsando la gestión integral de cualquier autorización o licencia que se solicite, estableciendo un modelo fundamentado en el concepto de licencia o autorización única.
- b) La promoción de una relación multicanal con los ciudadanos: Presencial, Telefónica y Telemática, para que el ciudadano decida cuándo y dónde relacionarse con la



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Administración, a través de la red de OIAC, del Teléfono 010, la ayuda en línea del Portal Web institucional y de la Carpeta del Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla

- c) La actualización constante de la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, para que la información que de la Administración tenga el ciudadano sea actual, veraz y accesible en todo momento a través del Portal Web institucional de la Ciudad.
- d) La generalización de la transparencia en la gestión de procedimientos, con herramientas que permitan al ciudadano conocer en cualquier momento el estado de sus tramitaciones
- e) El incremento del número de tramitaciones que se puedan realizar a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.
- f) La implementación de un programa de autocompulsas, para facilitar las tramitaciones del ciudadano.



La identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, utilizando para ello de forma transversal las herramientas que nos brindan la gestión de la calidad de los servicios y la participación ciudadana, contempladas en los ejes 2º y 3º del presente Plan.

- g) La mejora de la relación con los ciudadanos mediante la simplificación y racionalización administrativa, la automatización de los procedimientos y el establecimiento de mecanismos de intermediación con diversos agentes, con el objeto de facilitar la realización de trámites, reducción de costes, incrementar la eficiencia y la calidad de los servicios.
- i) La reducción de la documentación a presentar en los trámites que se gestionen con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de revisiones normativas.
- j) El impulso de las declaraciones responsables y las comunicaciones previas, con el compromiso de reducir las cargas administrativas que hasta ahora debía sufrir el ciudadano.
- k) El fomento de la comprensión del funcionamiento de la Ciudad Autónoma de Melilla mediante programas de formación para los ciudadanos, en especial a través de Puntos de Orientación al Ciudadano (POC)
- l) La consolidación e impulso del Programa de Atención Administrativa Domiciliaria al Mayor y a Personas con Discapacidad, a través del CASAD (Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios), con el fin de evitar desplazamientos innecesarios a estos colectivos especialmente sensibles.
- m) La flexibilización y adecuación de los horarios de atención al público de distintas áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla, a las necesidades que nos trasladen el ciudadano y la evaluación de los servicios.
- n) El impulso de las Tramitaciones de Respuesta Inmediata Simplificada (TRIS), gestiones que se resuelven de forma automática en el mismo momento de la presentación de la solicitud, con actuaciones de difusión de su catálogo e incorporación progresiva de nuevas tramitaciones al mismo.
- o) La regulación de los servicios de información y atención al ciudadano, para mejorar y garantizar la calidad de dicho servicio.
- p) La modernización de las instalaciones de los diferentes servicios de atención al público, para mejorar el acceso del ciudadano a los servicios que presta la Administración, en especial de



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) implantadas para evitar desplazamientos innecesarios a oficinas centrales, en las relaciones de los ciudadanos con la Administración.

- q) La mejora del Manual de Procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el compromiso de la actualización inmediata y permanente del mismo.
- r) La elaboración de guías de los procedimientos que mayor demanda tienen para los ciudadanos, con el objeto de facilitar su conocimiento y tramitación.
- s) La regulación e impulso de la figura de Defensor del Administrado, como entidad fiscalizadora y canalizadora de las demandas ciudadanas.

2.- CALIDAD TOTAL DE LOS SERVICIOS

En este nuevo Plan hemos querido mantener el eje “Calidad total de los Servicios” por entender que, pese a los logros obtenidos en los Planes precedentes, la calidad es un objetivo fundamental para cualquier organización cuya consecución nunca es plena, máxime cuando es el ciudadano el referente de toda nuestra labor que debe estar dirigida hacia la “mejora continua”. Ello supone:

- a) El impulso del Modelo de Gestión de Calidad implantado en la Ciudad, incorporando nuevos servicios en el “Circuito de la Calidad” de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b) El desarrollo, utilizando los instrumentos que la gestión de calidad nos brinda, de un sistema de visión estratégica, para el seguimiento de las actuaciones incluidas en el circuito de la calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- c) El impulso del Programa Melilla Opina, con la realización de sondeos o encuestas sobre el funcionamiento de los servicios públicos que mayor impacto ciudadano tienen y realización de macroestudios sociológicos de especial interés para la Ciudad, con trascendencia en el 3º Eje del presente Plan “Transparencia y Participación Ciudadana”.
- d) La ampliación y actualización constante de las Cartas de Servicios, estableciendo sistemas transparentes de seguimiento del cumplimiento de los compromisos plasmados en ellas.
- e) La difusión y potenciación de los compromisos adoptados en la Carta de Derechos de los Ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla
- f) La utilización de la información que nos proporciona el Sistemas de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, para la mejora continua de los servicios de la Ciudad.
- g) La ampliación del número de centros y servicios de la Ciudad Autónoma con Certificación de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.
- h) La ejecución de actuaciones en materia de buenas prácticas, así como participación en otros reconocimientos de la calidad de los servicios públicos.
- i) La realización de estudios de percepción por parte del ciudadano de la calidad en la gestión de los servicios de la Ciudad, en especial de aquellos servicios que estén dentro del Circuito de la Calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- j) El fomento del reconocimiento de la gestión de calidad con la concesión del uso del “Sello



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Compromiso con la Calidad” a las áreas de la Administración de la Ciudad que hayan mostrado su compromiso en esta área, entrando en el Circuito de la Calidad

3.- TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el objetivo de fomentar la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, las Administraciones deben promover tanto la transparencia en su gestión como la implementación de mecanismos que promuevan la participación ciudadana, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de servicio público, durante la ejecución del presente Plan, las principales actuaciones en este campo serán:

- a) La creación de un “Portal de la Transparencia” en Internet, que, dé un acceso permanente y sencillo a los ciudadanos a procedimientos y actuaciones del gobierno de la Ciudad, y a evaluaciones periódicas de su ejecución, así como la publicación de datos de gestión de la Ciudad Autónoma de Melilla en el portal web institucional tales como:
- Presupuestos Generales de la Ciudad Autónoma de Melilla
 - Perfil de Contratante.
 - Informes de gestión de diferentes áreas
 - Informes estadísticos relacionados con la ciudad de Melilla.
 - Informe anual de evaluación y cumplimiento de compromisos de las Cartas de servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla
 - Informe anual del Libro de Quejas y Sugerencias.
 - Informe Anual de la Carta de los Derechos del ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 - La puesta en marcha del “Espacio Ciudadano” en el Portal Web de la Ciudad, como parte integrante del Programa Melilla Opina, con acceso a información sobre las valoraciones que sobre la gestión de los servicios incluidos en el Circuito de la Calidad nos dan los melillenses a través de las encuestas realizadas, indicadores de cumplimiento de objetivos, a la carpeta del ciudadano, a la participación en sondeos de opinión, etc.
- b) La toma en consideración de los informes de percepción de la calidad en la gestión de los servicios de la Ciudad, para la planificación y ejecución de medidas y actuaciones de las áreas incluidas en los mismos.
- c) La utilización de los datos extraídos de la gestión del Sistema de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, como instrumento esencial de participación ciudadana, para la mejora de los centros y servicios de la Administración de la Ciudad.
- d) La realización de campañas de difusión de servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla para que el ciudadano tenga un conocimiento claro de la estructura y gestión desarrollada por la Administración., con la estandarización de entrevistas radiofónicas mensuales en el programa “la Administración de Cerca”, cuñas publicitarias en prensa, radio y televisión, a través de los POC, de forma permanente a través de la red de OIAC y otras.
- e) La regulación de la participación ciudadana en la Administración de la Ciudad Autónoma de





Melilla.

4.- POTENCIACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La Administración Electrónica supone el uso de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el ejercicio de las tramitaciones que competen a la Administración. Medios que ya se impulsaban en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, quedando el rediseño de procedimientos y la dotación de los medios técnicos necesarios para que los ciudadanos puedan relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, como un derecho, tras la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, para ello el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla pondrá en marcha:

- 
- a) La mejora de la accesibilidad y usabilidad de la información administrativa (web institucional de la Ciudad), en especial hacia colectivos con discapacidad
 - b) El fomento del uso del Certificado Digital y del DNIe, para la realización de gestiones con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de la Carpeta del Ciudadano.
 - c) El incremento del número de tramitaciones a realizar a través de la Carpeta del Ciudadano.
 - d) El fomento de la interoperabilidad con otras administraciones, con el objeto de conseguir una mayor relación interadministrativa, lo que supone un ahorro de costes y más facilidades al ciudadano
 - e) El impulso, también a través de la Carpeta del Ciudadano, de las Tramitaciones de Respuesta Inmediata Simplificada (TRIS),
 - f) La implementación del pago telemático en las relaciones con la Administración de la Ciudad.
 - g) La potenciación del uso de la Administración Electrónica para distintos colectivos (mayores).
 - h) El uso de la potencialidad de las Redes Sociales para conectar con melillenses de todo el mundo, promoviendo la creación de redes de conocimiento y de ideas que puedan servir para mejorar el futuro inmediato de nuestra Ciudad
 - i) La mejora de la accesibilidad en los portales, páginas y tramitaciones electrónicas que se realicen en la Ciudad Autónoma.
 - j) La puesta a disposición de recursos dedicados a estudiar y atender de forma regular las demandas y necesidades que surjan, intentando cumplir en la mayor medida posible las necesidades que se nos planteen en este ámbito
 - k) La elaboración de un Programa de Digitalización de Documentos, al efecto de mejorar y agilizar la tramitaciones administrativas.
 - l) La inclusión, mediante formularios fáciles de cumplimentar, de la totalidad de impresos en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla
 - m) La renovación del Portal Web institucional de la Ciudad, transformando las secciones de



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

cada Consejería en auténticas oficinas institucionales en línea, desde las que se podrán realizar muchas gestiones y solicitar cualquier tipo de información

- n) La implantación como mecanismo regular de relación con la Administración de las vías de comunicación electrónicas, de forma que el conjunto de la ciudadanía pueda participar en la gestión y aporte sus ideas e inquietudes
- o) La realización de acciones de difusión y comunicación que permitan a la ciudadanía y empresas conocer todas las ventajas y facilidades que la Ciudad Autónoma pone a su disposición a través de Internet para mejorar su calidad de vida
- p) El impulso de la realización de tramitaciones por internet, con la posibilidad de incorporación de documentos y solicitudes por este medio.
- q) El fomento del uso de la nueva tecnología de telefonía móvil para las relaciones con los ciudadanos.
- r) El impulso de la Factura Electrónica, con el objetivo de agilizar el cobro por parte de los proveedores de la Administración.
- s) El desarrollo de la Licitación Electrónica, para llegar a mejorar y agilizar los procedimientos de contratación con la administración.
- t) El compromiso con la protección de los datos de carácter personal



5.- IMPLICACIÓN, CAPACITACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Los Empleados Públicos son obviamente la base del éxito de este III Plan de Calidad y Modernización, por ello desde el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, consciente de la situación de crisis que atraviesa el país, debe asumir con responsabilidad su gestión, aunando las actuaciones de racionalización de recursos y estructuras con la potenciación de su capacitación y la adopción de medidas que fortalezcan el grado de implicación de los miembros de la organización en la misión última de nuestra gestión que no es otra que la mejora continua en el servicio al ciudadano. Para ello se adoptarán medidas tendentes a:

- a) La racionalización de las estructuras administrativas para favorecer la agilidad y eficiencia en la Administración, con la potenciación de aquellas áreas que sean más demandadas por los ciudadanos, para ello:
 - o Se aprobará un nuevo Reglamento de Gobierno y Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla
 - o Se aprobarán o en su caso se actualizarán los Reglamentos Orgánicos de cada Consejería.
- b) La puesta en marcha del Portal del Empleado Público.
- c) La racionalización de la Relación de Puestos de Trabajo
- d) La regulación de la función pública.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- e) El fomento de la formación de calidad de los empleados públicos mediante la aprobación anual de Planes de Formación, tomando en consideración las preferencias y necesidades recabadas a través de encuestas a todos los empleados públicos y a los responsables de los servicios en relación con las necesidades de cada área.
- f) La toma en consideración de la evaluación que de cada acción formativa, tanto en relación con los contenidos como de los formadores, se realiza por los propios alumnos a la finalización de cada curso, para la planificación de la contratación de cada Plan anual de formación.
- g) La actualización del Portal Web de Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla y potenciación de la formación on line, con la implantación de una Plataforma de Formación de fácil manejo e intuitiva, en la que los formadores puedan resolver dudas para garantizar la comprensión de conocimientos por los alumnos.
- h) La mejora de la formación de los empleados públicos en las herramientas tecnológicas, dotándoles de mejores y más modernos equipamientos e incentivando un uso eficiente de estos recursos
- i) La mejora y extensión de la red de fibra e inalámbrica de la Administración para incrementar la productividad de los empleados públicos y para seguir reduciendo costes en comunicaciones, garantizando la confidencialidad de los datos manejados por la Administración
- j) El impulso del Gabinete de Prevención Salud Laboral, para mejorar el medio ambiente laboral de la Administración.
- k) El fomento de la conciliación de la vida laboral y familiar, con el desarrollo de medidas tales como la precitada potenciación de la formación on line, la flexibilización de horarios, la adaptación de las formas de trabajo, etc.
- l) El impulso de la Negociación Colectiva para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados públicos.

Melilla, abril de 2012
La D.G. de Administraciones Públicas



Angeles de la Vega Olías

CONFORME
La Excm. Sra. Consejera de
Administraciones Públicas


Catalina Muriel García