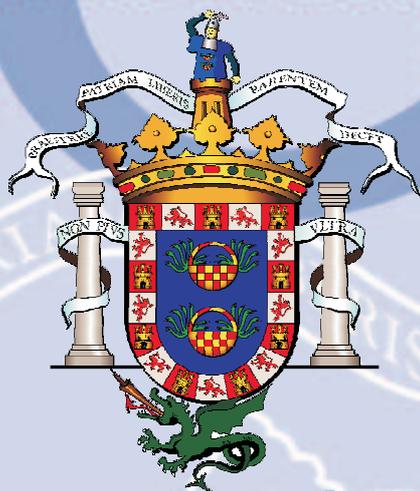


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA CARTA DE DERECHOS  
DEL CIUDADANO CON LA ADMINISTRACIÓN  
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
(2015-1º SEMESTRE 2016)**



**INFORME SOBRE LA CARTA DE DERECHOS DEL CIUDADANO CON LA  
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
EJERCICIO 2015 - 1º SEMESTRE DE 2016**

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

**INFORME**

**I.-** La Carta cuenta con 100 derechos, divididos en 13 bloques, así como 5 garantías.

**II.-** Que, como en periodos anteriores, en términos globales ha habido un cumplimiento general de los derechos de la Carta, con una creciente incorporación de medidas tendentes a la consolidación de los compromisos contenidos en la misma.

**III.-** A continuación procedemos a desglosar los puntos más destacados a reseñar durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 30 de junio de 2016 de la Carta de los Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad, podemos subrayar, entre otros:

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

- Deteniéndonos en el derecho 2 “*A encontrar en un edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla la dependencia a la que desee dirigirse, sin que sea imprescindible hacer preguntas o averiguaciones*”, como ya se ha indicado en informes precedentes, la Dirección General de Administraciones Públicas viene desarrollando una actualización de la señalética de las instalaciones con las que cuenta la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla. Labor que se ha visto acrecentada tras el cambio organizativo acaecido tras la constitución del nuevo Gobierno, que ha supuesto la creación de nuevas Consejerías y distribución de competencias, conllevando la necesaria actualización de la señalética, no sólo de las instalaciones sino del personal que presta sus servicios, para los que ha variado el área de la que dependen. Pese a ello, cabe señalar que, en enero de 2016 se presentó una queja a través del instrumento de participación ciudadana con el que cuenta la Ciudad, por una supuesta ausencia de señalización, queja que quedó resuelta tras constatar que, tanto las dependencias de la Dirección General de Gestión Tributaria, destinataria de la queja, como los empleados y trabajadores que prestan allí sus servicios estaban debidamente identificados por rótulos y meseros.
- En el derecho número 3 “*A una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que serán totalmente accesibles, tendrán una zona de espera, una zona de consulta y una zona de atención personalizada*”, tras la consolidación de la Red de OIAC con la implantación de 5 Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, con 10 empleados



públicos y 15 auxiliares de información a través de la contratación de una empresa externa, que cubren las distintas áreas de la ciudad, con una ratio por habitante difícilmente superable por otras Administraciones:

RATIO SOBRE DATOS 2015		
POBLACIÓN A ENERO 2015 (*)	HABITANTES POR OIAC	HABITANTES POR PUESTO
85.584	17.117	3.423
PERSONADOS 2015	PERSONADOS POR OIAC	PERSONADOS POR PUESTO
173.018	34.604	6.921
TRAMITACIONES 2015	TRAMITACIONES POR OIAC	TRAMITACIONES POR PUESTO
217.489	43.498	8.700

(\*) Última cifra oficial: Real Decreto 1079/2015, de 27 de noviembre, por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas al 1 de enero de 2015

- Entendiendo consolidada la Red de OIAC con las 5 oficinas existentes, en pro de una mejora en la atención que prestamos al ciudadano, se ha tramitado la contratación de una obra de adaptación del hall de la Piscina Municipal, para dar cabida a la nueva OIAC Victoria, cuyas actuales instalaciones han dejado de ser óptimas para el servicio, ante repetidas incidencias de averías de imposible reparación, contando con ello con una mejora en la atención al ciudadano y sin que ello suponga una variación en el área en la que se ubica la misma, dado que la Piscina Municipal, se encuentra situada a escasos metros de la actual OIAC Victoria, por lo que la población diana no se verá afectada por dicho cambio.

Los datos de la Red de OIAC desde su creación en 2005 con la OIAC Centro son los siguientes:

PROGRESIÓN INTERANUAL DE LA RED DE OIAC												
AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PERSONADOS	13.756	70.026	72.012	78.517	84.230	97.694	94.387	123.085	149.917	171.422	173.018	84.915
TRAMITADOS	16.453	87.008	80.761	83.350	89.577	105.419	102.207	141.075	184.718	208.901	217.489	125.081

(Sábados desde el 1 de enero de 2016)

(2016 sólo el 1º semestre)



- Resulta interesante destacar el creciente uso de los cajeros de cobro de tasas y tributos instalados en la Red de OIAC, así como la puesta en marcha de campañas de POC para formar al ciudadano en su uso. Los datos del ejercicio 2015 y del primer semestre de 2016 son los siguientes:

2015	TOTAL	TOTAL OPERAC	Nº OPER EFECTIVO	EFFECTIVO	Nº OPER TARJETA	TARJETA
HACIENDA 1 -2	1.938.412,38 €	31.501	21.688	1.244.423,52 €	9.813	693.988,86 €
OIAC CENTRO 3	115.184,73 €	1.833	1.321	82.036,20 €	512	33.148,53 €
OIAC INDUSTRIAL 4	44.567,60 €	1.029	775	29.492,26 €	254	15.075,34 €
OIAC PALMERAS 5	96.339,88 €	2.176	2.008	86.704,92 €	168	9.634,96 €
OIAC VICTORIA 6	81.538,95 €	1.695	1.125	48.864,77 €	570	32.674,18 €
OIAC REAL 7	94.042,83 €	1.578	1.079	56.002,67 €	499	38.040,16 €
<b>TOTAL OIAC</b>	<b>431.673,99 €</b>	<b>8.311</b>	<b>6.308</b>	<b>303.100,82 €</b>	<b>2.003</b>	<b>128.573,17 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.370.086,37 €</b>	<b>39.812</b>	<b>27.996</b>	<b>1.547.524,34 €</b>	<b>11.816</b>	<b>822.562,03 €</b>
<b>% CAJER. OIACs</b>	<b>18,21%</b>	<b>20,88%</b>	<b>22,53%</b>	<b>19,59%</b>	<b>16,95%</b>	<b>15,63%</b>

1º SEMESTRE 2016	TOTAL	TOTAL OPERAC	Nº OPER EFECTIVO	EFFECTIVO	Nº OPER TARJETA	TARJETA
HACIENDA 1 -2	883.455,92 €	15.632	10.380	546.447,36 €	5.252	337.008,56 €
OIAC CENTRO 3	68.337,80 €	1.192	809	48.664,16 €	383	19.673,64 €
OIAC INDUSTRIAL 4	29.008,39 €	736	554	19.670,61 €	182	9.337,78 €
OIAC PALMERAS 5	56.830,67 €	1.359	1.175	46.869,88 €	184	9.960,79 €
OIAC VICTORIA 6	41.726,93 €	996	657	25.011,38 €	339	16.715,55 €
OIAC REAL 7	49.708,99 €	1.038	726	31.835,22 €	312	17.873,77 €
<b>TOTAL OIAC</b>	<b>245.612,78 €</b>	<b>5.321</b>	<b>3.921</b>	<b>172.051,25 €</b>	<b>1.400</b>	<b>73.561,53 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.129.068,70 €</b>	<b>20.953</b>	<b>14.301</b>	<b>718.498,61 €</b>	<b>6.652</b>	<b>410.570,09 €</b>
<b>% CAJER. OIACs</b>	<b>21,75%</b>	<b>25,39%</b>	<b>27,42%</b>	<b>23,95%</b>	<b>21,05%</b>	<b>17,92%</b>

Lo que arroja una evolución al alza en las gestiones realizadas desde la Red de OIAC, con un incremento de un 3,54% en el montante de lo recaudado y del 4,52% en cuanto el número de operaciones en el primer semestre de 2016, en relación con el ejercicio 2015.

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

- En consonancia con la generalización de la e-Administración, seguimos actualizando e agregando nuevos formularios autorrellenables disponibles en la web institucional para la realización de trámites con la Administración de la Ciudad, tanto para procedimientos de carácter permanente como para aquellos que tengan un carácter temporal o puntual en función de su naturaleza. Destaca asimismo la puesta en marcha en diciembre de 2015 de la Sede Electrónica que va incorporando nuevos trámites plenamente electrónicos.



- Asimismo, contamos con un servicio específico de remisión al correo electrónico de certificados de empadronamiento para la bonificación del transporte marítimo o aéreo en el que se pueden dar de alta todos los ciudadanos de Melilla, mejorando y facilitando así su recepción. Pudiendo solicitar los mismos tanto a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010, como a través del correo electrónico [010@melilla.es](mailto:010@melilla.es), amén de la dación de información en relación con los trámites a realizar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, no sólo a través del *teléfono de información 010*, sino a través de la *Ayuda en Línea* en formato *chat*, a tiempo real a través de la Web institucional y de forma presencial y directa en cualquiera de las oficinas que conforman nuestra Red de OIAC.
- En relación con lo anterior, conviene destacar que gracias al Programa de Atención Administrativa Domiciliaria al Mayor y a Personas con Discapacidad a través del Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios (CASAD) que se puede solicitar a través del 010, se pueden realizar trámites a domicilio.
- También destacan los tiempos medios de espera y atención obtenidos en la Red de OIAC, que en 2015 se encontraban en 2:11 minutos de espera y 2:46 y en el primer semestre de 2016 en 2:05 minutos el de espera y 3:36 minutos el de atención, lo que nos lleva a afirmar que se cumple el derecho 10 de este bloque: *“A no soportar esperas injustificadas para ser atendido”*.

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

- Nos remitimos a lo ya expuesto en relación con la información recibida a través del teléfono 010, Web institucional, Portal de Transparencia y Ayuda en Línea.
- Como ya se expuso en el informe anterior, en lo relativo a la adaptación de la interpretación de los derechos reconocidos en la Carta a la realidad de la evolución de las nuevas tecnologías, vemos cumplido el espíritu de lo dispuesto en el derecho 21 de la misma *“A recibir información de actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se determinarán por la Administración, a través de sms (teléfono móvil), siempre que se suscriba específicamente el ciudadano a dicho servicio, que estará sujeto a lo dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación”*, dentro del mismo Bloque III, en la medida en que hemos visto generalizado el uso de dispositivos tipo *Smartphone* y *Tablet*, con el consiguiente acceso inmediato y directo a toda la información que pone a disposición del ciudadano la Ciudad a través de su web institucional, Portal de Transparencia y desde diciembre de 2015 a través de la Sede Electrónica, con aplicaciones para estos dispositivos que ofrecen información y la posibilidad de gestionar los trámites directamente con la Administración.
- En cuanto al derecho 40, *“A conocer los asuntos tratados en los Consejos de Gobiernos, que se podrán consultar, el extracto de los mismos, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla”*, como ya indicamos en el informe precedente, más allá de lo expresado en dicho derecho, desde 2012 se vienen publicando en la web institucional el texto íntegro de las Actas del Consejo de Gobierno y no sólo el extracto, poniéndose asimismo a disposición en el Portal de la Transparencia desde su puesta en marcha en diciembre de 2015.



- También en este apartado cabe recordar la labor de información que supone la gestión de la **señalización de vías urbanas**, con la colocación y reposición constante de placas de denominación de calles y de numeración de edificios, no sólo de cara a garantizar una información de la nomenclatura y numeración de las vías urbanas al ciudadano, sino también para evitar deficiencias en la entrega de correspondencia, mercancías, atención de emergencias en materia sanitaria, incendios, etc.

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

- Desde finales de 2015 se han producido cambios en la organización de la Administración de la Ciudad que, en previsión de la entrada en vigor de las leyes 39/2015 y 40/2015, conllevan importantes cambios en lo relativo a la tramitación de los procedimientos administrativos. Es por ello que se está trabajando en la adaptación de esta Organización ante el reto de la “*Administración sin papeles*”. Buena muestra de ello es la implantación del ePAC del Sistema de Quejas y Sugerencias al que haremos referencia en el apartado siguiente, al que han seguido otros procedimientos en distintas áreas de la Ciudad. Ello trae consigo la necesidad de que dicha nueva forma de entender la Administración y su relación con el ciudadano deba hacerse de manera comprensible para el destinatario último de nuestro trabajo.
- En todo este proceso, la labor a desarrollar desde los puestos de atención al público es esencial, así como campañas de información y simplificación de trámites.

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

- Como ya se expuso, a través de la Red de OIAC, los derechos contemplados en este bloque se ven ampliamente cumplidos, sin perjuicio de la posibilidad de presentación de documentación en cualquiera de las oficinas de registro repartidas en todas las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que integran el Sistema de Registro Único de la misma, con acceso por parte del ciudadano a través del BOME y del portal web del catálogo de oficinas de registro general que tienen a su disposición.
- Seguimos manteniendo la posibilidad de presentación de documentación en horario de tarde en la OIAC del Centro, excepto el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 15 de septiembre y los sábados no festivos.

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

- Como se indicó en el informe antecedente, desde 2013 estamos potenciando desde la Dirección General de Administraciones Públicas y desde otras áreas de la Ciudad, de manera gradual la digitalización de la documentación ya aportada por el ciudadano, al objeto de facilitar que los derechos que se encuadran en este bloque queden garantizados. Asimismo se está generalizando el instrumento de la autorización por parte del ciudadano para la consulta de datos en los procedimientos que lo permiten, para la reducción de cargas administrativas al ciudadano.
- Con independencia de lo anterior, la progresiva potenciación de la Sede Electrónica y ampliación de procedimientos susceptibles de tramitación a través de la misma, supondrá



una mejora en este sentido. Así como la progresiva adaptación de los mecanismos de gestión de la recepción de documentación de esta Administración a la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas, en el periodo transitorio con el que contamos desde su entrada en vigor el pasado 2 de octubre.

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

- Cabe recordar que el Sistema de Quejas y Sugerencias cuenta, tanto con su propia Carta de Servicios como con el plus de calidad de estar incluido en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, certificado conforme a la Norma UNE EN ISO 9001:2008 y sometido a auditorias anuales por parte de una entidad externa.
- El último informe global del Sistema de Quejas y Sugerencias con el que contamos a la fecha de firma del presente es el referido al ejercicio 2015 que se encuentra publicado tanto en la web institucional, como en el Portal de Transparencia, recogiendo un profundo análisis de su desarrollo en dicho periodo, destacando los siguientes datos:

**DATOS GENERALES DE LAS QUEJAS PRESENTADAS DURANTE 2015.**

**Distribución de quejas por Consejerías.**

CONSEJERÍAS <sup>1</sup>	QUEJAS	%
Administraciones Públicas	10	6,67
Bienestar Social y Sanidad	34	22,67
Cultura y Festejos	31	20,67
Economía y Hacienda	16	10,67
Educación y CC. Sociales	0	0,00
Fomento, Juventud y Deportes	30	20,00
Medio Ambiente	16	10,67
Seguridad Ciudadana	12	8,00
Presidencia y P. Ciudadana	1	0,67
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

CONSEJERÍAS <sup>2</sup>	QUEJAS	%
Hacienda y AA. Públicas	19	17,76
Bienestar Social	12	11,21
Cultura y Festejos	16	14,95
Economía y Empleo	0	0,00
Educación, Juventud y Deportes	29	27,10
Fomento	3	2,80
Medio Ambiente	12	11,21
Seguridad Ciudadana	16	14,95
Presidencia y Salud Pública	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

**DATOS GENERALES DE LAS SUGERENCIAS PRESENTADAS DURANTE 2015.**

**Distribución de sugerencias por Consejerías.**

CONSEJERÍAS <sup>3</sup>	SUGERENCIAS	%
AA. Públicas	1	2,22
Bienestar Social y Sanidad	0	0,00
Cultura y Festejos	12	26,67
Economía y Hacienda	0	0,00
Educación y CC. Sociales	0	0,00
Fomento, Juventud y Deportes	20	44,44
Medio Ambiente	7	15,56
Seguridad Ciudadana	5	11,11
Presidencia y P. Ciudadana	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

CONSEJERÍAS <sup>4</sup>	SUGERENCIAS	%
Hacienda y AA. Públicas	1	8,33
Bienestar Social	0	0,00
Cultura y Festejos	2	16,67
Economía y Empleo	0	0,00
Educación, Juventud y Deportes	2	16,67
Fomento	1	8,33
Medio Ambiente	4	33,33
Seguridad Ciudadana	2	16,67
Presidencia y Salud Pública	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> Legislatura 2011-2015

<sup>2</sup> Legislatura 2015-2019

<sup>3</sup> Legislatura 2011-2015

<sup>4</sup> Legislatura 2015-2019



- Tenemos que destacar que, desde diciembre de 2015 se puso en marcha un sistema electrónico integral para la tramitación electrónica de las quejas y sugerencias, con la implantación del ePac del SQS, arrojando los siguientes resultados.

**DATOS GENERALES DE LAS QUEJAS/SUGERENCIAS PRESENTADAS EN DICIEMBRE 2015 (E-PAC).**

CONSEJERÍAS	QUEJAS	%
Hacienda y AA. Públicas	3	33,33
Bienestar Social	0	0,00
Cultura y Festejos	3	33,33
Economía y Empleo	3	33,33
Educación, Juventud y Deportes	0	0,00
Fomento	0	0,00
Medio Ambiente	0	0,00
Seguridad Ciudadana	0	0,00
Presidencia y Salud Pública	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

CONSEJERÍAS	SUGERENCIAS	%
Hacienda y AA. Públicas	0	
Bienestar Social	0	
Cultura y Festejos	1	50,00
Economía y Empleo	0	
Educación, Juventud y Deportes	0	
Fomento	0	
Medio Ambiente	0	
Seguridad Ciudadana	1	50,00
Presidencia y Salud Pública	0	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>

**MOTIVOS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DURANTE 2015**

MOTIVO	NÚMERO
Deficiencia en el servicio público	215
Equipamiento urbano/vía pública	42
Infraestructuras/edificio público	10
Limpieza	12
Sugerencia mejora del servicio	34
Tráfico	12
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>

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

- En relación con el derecho 59 “*A ser consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.*”, cabe señalar que, en una andadura que iniciamos ya en 2008, seguimos utilizando este medio como uno de los principales instrumentos de participación por parte del ciudadano, destacando que se han encuestado 28.056 ciudadanos en 2015 y 11.589 en el primer semestre de 2016.

EVOLUCIÓN TOTAL DEL NÚMERO DE CIUDADANOS ENCUESTADOS									
2008 (*)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (**)	TOTAL
2.705	13.602	13.547	18.046	22.202	30.392	27.573	28.056	14.060	<b>170.183</b>

(\*) A partir de 1 de agosto

(\*\*) Hasta el 30 de junio de 2016



- Gracias a la información extraída, se ha realizado un importante número de informes y estudios de satisfacción de la calidad en el funcionamiento de los servicios que prestamos e informes de evaluación de la calidad, información que nos resulta esencial de cara a afrontar el reto de la mejora continua.
- Desde enero de 2015 hasta el 30 de junio de 2016 se han realizado un total de 1.090 trabajos, sobre la base de los datos extraídos de las encuestas realizadas.

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

- Destacamos que, en cuanto al derecho 76 “*A recibir formación de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla en el uso de las herramientas tecnológicas para la realización de actuaciones, búsqueda de información, tramitaciones, etc., para ello se realizarán diferentes campañas para el fomento del uso de las nuevas herramientas tecnológicas*”, se han realizado esfuerzos formativos como la continuación del Proyecto “*Puntos de Orientación Ciudadana (POC)*”, tanto en ubicaciones específicas para ello como a través de la Red de OIAC. Estando programadas nuevas actuaciones de cara al uso de la Sede Electrónica y al nuevo formato de procedimientos dentro de la eAdministración.
- Entendemos que la puesta en marcha de la Sede Electrónica y la implantación progresiva de ePACs, junto con la progresiva implantación de la digitalización de expedientes supone un paso de gigante hacia la generalización del uso de las nuevas tecnologías que nos viene impuesta por la Ley 39/2015, a cuyos plazos de implementación, en colaboración con la Dirección General de la Sociedad de la Información, esperamos poder adelantarnos.

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

- Como ya se indicara en informes anteriores, existencia de aparcamiento para personas con discapacidad a menos de 100 metros de cualquier dependencia de atención al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, prácticamente en el 100 % de los casos, así como diferentes servicios y actuaciones desarrolladas por las áreas competentes en materia de personas con discapacidad.
- Mantenimiento del Centro de Atención Administrativa Domiciliaria (CASAD), para facilitar las relaciones administrativas con ciudadanos que tienen movilidad reducida y mayores de 70 años, manteniendo el compromiso en la eliminación de barreras físicas y con campañas de POC, de carácter periódico, como ya se ha indicado.

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

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



los empleados públicos, tomando en especial consideración las peticiones evacuadas desde las Direcciones Generales y responsables de los servicios.

- Asimismo, a la Dirección General de Administraciones Públicas, se le ha encomendado la coordinación de la formación de personal de nuevo ingreso a través del Centro de Estudio y Formación con el área de destino de dicho personal.

**En relación con el Bloque XII “Derechos a unos servicios públicos de calidad”**

**Derechos 90 a 96 de la Carta:**

- Subrayar la culminación del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla 2012-2015, donde, a través de sus 5 ejes, se contempla toda la política de calidad programada para el periodo indicado. Lo que nos lleva a iniciar una nueva etapa para planificar actuaciones y programas en coordinación con la Dirección General de la Sociedad de la Información, ante los nuevos retos que nos plantea la nueva normativa en materia de Procedimiento Administrativo y la naturaleza de la nueva Administración, necesariamente ligados a las nuevas tecnologías.
- Asimismo, seguimos ampliando el alcance del ya mencionado Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma UNE EN ISO 9001:2008, con el que cuenta la Ciudad y la recertificación aprobada por la entidad certificadora externa AENOR en 2015, habiendo superado la última Auditoría de Seguimiento el pasado 15 de junio de 2016, gracias a la implicación de las distintas áreas de la Administración de la Ciudad que, de manera creciente se acercan al concepto de la calidad total de los servicios. Este proceso, junto con la implantación de Cartas de Servicios y la generalización del uso de la consulta al ciudadano a través de la realización de encuestas ya expuesta y el Sistema de Quejas y Sugerencias, nos ayuda a evaluar nuestra gestión y encauzar los servicios que prestamos hacia la mejora continua.
- Destaca, en este periodo, además de la aprobación una nueva Carta de Servicios, la ampliación del alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Ciudad a nuevos servicios (Agencia de Empleo y Desarrollo Local y Sistema de aprobación y Gestión de Cartas de Servicios)

**En relación con el Bloque XIII “Derecho a que se realicen Cartas de Servicios”**

**Derechos 97 a 100 de la Carta:**

- Cabe señalar que se ha alcanzado un total de 43 Cartas de Servicios, como garantía y compromiso de calidad en la gestión de los servicios públicos y el trabajo que se viene desarrollando para la aprobación de nuevas Cartas de Servicios por parte de distintas áreas de la Administración de la Ciudad, mostrando así un interés creciente en formar parte del *Circuito de la Calidad* de la Ciudad, el compromiso con dichas Cartas y con su seguimiento se ve reforzado con la implantación de un sistema de aprobación, seguimiento y control de las mismas en el entorno de la gestión de calidad, incluido desde 2016 en el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Ciudad. En el periodo que engloba el presente informe se ha aprobado 1 nueva Carta de Servicios:



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

CARTAS DE SERVICIOS	APROBACIÓN EN CONSEJO DE GOBIERNO	PUBLICACIÓN EN BOME
43. Atención al Contribuyente	29-05-2015	12-06-2015

- Destaca la labor constante de difusión que se sigue dando a las Cartas de Servicios aprobadas, conscientes que no es tanto el crecimiento sino la consolidación de las ya existentes y su actualización lo que permite ahondar y mejorar la información y los compromisos asumidos con el ciudadano, contenidos en las mismas.

IV.- Finalmente, en relación con la garantía 5ª de la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con su disposición Final Séptima cabe señalar que, no se ha presentado ninguna queja o sugerencia referida al contenido de la Carta de Derechos en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 30 de junio de 2016, a excepción de la incidencia referida en el apartado III. Bloque 1 del presente, en relación con la señalética.