



## **PLAN PARA LA “RACIONALIZACIÓN, NORMALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA”**

### **1) DENOMINACIÓN DEL PLAN.**

Plan para la “Racionalización, Normalización y simplificación de procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla”.

### **2) FUNDAMENTO Y OBJETIVOS.**

El mejor servicio a la ciudadanía constituye la razón de ser de las transformaciones que se están llevando a cabo en el seno de las Administraciones Públicas. 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.

En esta línea, el Gobierno de la Ciudad de Melilla elaboró un ambicioso Plan de Calidad y Modernización de la Administración, bajo la premisa de que los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad, donde la eficiencia, la agilidad y la comodidad para efectuar tramitaciones deben ser los principios fundamentales donde debe sustentarse el funcionamiento de esta Administración.

Dentro de los pilares establecidos en el I Plan de Calidad se encuadra el proceso de “Racionalización, simplificación y normalización de las tramitaciones Administrativas”, teniendo como objetivos:

- a) Facilitar el conocimiento de los procedimientos administrativos a los ciudadanos.
- b) Normalizar la totalidad de los documentos a presentar por los ciudadanos en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- c) Estudio, evaluación y readaptación de los trámites administrativos (Simplificándolos o suprimiendo aquellos que sean innecesarios o repetitivos).
- d) Elaboración de un Manual de la totalidad de procedimientos que se tramitan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

En este sentido, se han realizado numerosas actuaciones que han potenciado y mejorado la atención al ciudadano, haciendo más accesible y transparente a la Administración y adaptándose a las nuevas tecnologías; la edición de la Guía de Servicios, la elaboración del Manual de Procedimientos gestionados por la Ciudad de Melilla, Inventario de procedimientos, Información sobre tramitaciones a través del Portal de la Ciudad de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)), Implantación de la herramienta de seguimiento de expedientes. En definitiva, se trata de cumplir el compromiso de acercar, cada vez más, la Administración al ciudadano.

Para consolidar los avances conseguidos e introducir nuevas actuaciones que mantengan a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla en unos niveles óptimos de calidad y eficiencia, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla diseñó el II Plan de Calidad y Modernización, siendo uno de sus objetivos “conseguir que las tramitaciones administrativas estén dominadas y controladas en todo momento por el ciudadano”, de manera que el ciudadano conozca



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

y participe de forma activa en la forma en que funcionan los distintos servicios que se prestan desde nuestra Administración. Para ello es preciso:

- Hacer más accesible la Administración.
- La Generalización de la simplificación, racionalización y normalización de las tramitaciones administrativas.
- Estandarización de las tramitaciones administrativas, para facilitar su realización por parte del ciudadano.
- Reducir el papeleo en las relaciones con la Administración.
- Gestión Informática de Tramitaciones Administrativas Integradas.
- Aprobación de un marco normativo propio que regule la simplificación de las tramitaciones con los ciudadanos.
- Potenciar la coordinación entre las áreas administrativas.
- Incrementar las gestiones directas que se puedan realizar en los puntos de atención al ciudadano.
- Creación del Programa del sistema de tramitaciones inmediatas.
- Realización de actuaciones tendentes 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.
- Generalización de la herramienta de seguimiento de expedientes para que los ciudadanos controlen y dominen todo el proceso administrativo de cualquier trámite (consultas on-line, puntos de información).

Estas actuaciones incluidas en el 3º eje del II Plan de Calidad de Modernización de la Administración se ejecutarán, al igual que otras del Plan, con distintas medidas y Proyectos, cuyo objetivo es avanzar en una mejora continua de la organización, Profesionalización y Modernización de la Administración de la Ciudad de Melilla.

Asimismo, se articula a través de la “Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla”, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno del 1 de junio de 2009, un compromiso de la Administración con los ciudadanos con el objetivo de garantizar un servicio público más cercano, eficaz y transparente. Con ello se pretende que el ciudadano controle las gestiones realizadas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, bajo las premisas de calidad, eficiencia, simplificación, eficiencia, cercanía y accesibilidad.

Por todo ello, se hace necesario un nuevo proceso de actuación tendente a la Racionalización de todos los procedimientos y trámites administrativos que realiza la Ciudad Autónoma de Melilla, para posteriormente llevar a cabo el proceso de simplificación y acciones necesarias para una mejora en las tramitaciones administrativas, que se traducirá indudablemente, en un mejor servicio al ciudadano.



### 3) DESCRIPCIÓN DEL PLAN.

El desarrollo de las líneas de actuación definidas en el Plan se basa en una serie de directrices que constituyen el referente para la ejecución del propio Plan:

- Segmentación y priorización de los procedimientos a racionalizar en Consejerías/ Direcciones Generales/ Áreas o Departamentos. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla cuenta con un elevado número de procedimientos con diversa incidencia social, contenido material y finalidades. Para lograr la racionalidad del proceso es imprescindible ordenar y clasificar esa realidad, determinando así:
  - La selección y priorización de los procedimientos con mayor impacto, atendiendo tanto al colectivo y número de ciudadanos afectados como al esfuerzo burocrático interno (número y frecuencia de las tramitaciones). La priorización de dichos procedimientos permite concentrar esfuerzos y recursos para la obtención de resultados tangibles (Administración- ciudadano).
  - La inclusión de los procedimientos internos de la propia Administración.
  - La inclusión de aquellos procedimientos que ya se encuentran racionalizados, procediendo a su actualización y verificación.
  - Aquellos otros que se consideren oportunos.
- Estudio en el área o Consejería para identificación de los procedimientos o procesos a racionalizar, según la metodología establecida para ello (**guía para racionalización y simplificación de procedimientos administrativos**), incorporación de los mismos en el Inventario de procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla y posterior verificación por el órgano o servicio competente.
- Simplificación de los procedimientos, mediante eliminación o reducción de la documentación a aportar, la reducción de los tiempos de tramitación y el equilibrio de las cargas de trabajo en su gestión.
- Normalización de documentos e inclusión en un **Registro de documentos y formularios normalizados**.
- Aplicación de medios electrónicos a aquellos procedimientos que lo requieran, en su caso, conforme a la LAECSP 11/2007. El diseño actual de los procedimientos responde a una racionalidad burocrática que en muchas ocasiones no contempla las posibilidades de optimización que permite la aplicación de las actuales soluciones tecnológicas. La Ley recoge estas consideraciones al establecer que la aplicación de medios electrónicos a los procedimientos debe afrontar, con carácter previo, su rediseño y simplificación con objetivos tasados: la eliminación o reducción de la documentación a aportar, la reducción de los tiempos de tramitación y el equilibrio de las cargas de trabajo en su gestión.
- Evaluación y reducción de cargas. En estrecha relación con el rediseño y la simplificación, la incorporación de soluciones tecnológicas a la actividad administrativa debe guiarse por políticas de identificación y evaluación de las cargas administrativas que se vean continuadas por medidas concretas de eliminación o reducción de las mismas. Los requerimientos de aportación de documentos, la necesidad de acreditar



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

múltiples requisitos, los dilatados tiempos de respuesta, o la misma existencia de numerosos trámites, son ejemplos de cargas a cuya supresión o atenuación los medios electrónicos pueden ayudar en gran medida.

Un factor determinante para el éxito de este proceso es la implicación del órgano gestor del procedimiento, ya que además de afectar a los aspectos organizativos y relativos a los procesos de trabajo, es el mejor concededor del mismo. La potencia transformadora de los nuevos requerimientos legales implica de forma muy especial a las áreas de gestión, y exige una planificación y un esfuerzo de coordinación que sólo puede obtenerse con una fuerte implicación de todos los niveles de la organización.

## **4) MARCO NORMATIVO:**

- Constitución Española de 1978.
- Directiva de Servicios 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Reglamento de Organización Administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acuerdo de Distribución de competencias de 01 de febrero de 2005 (BOME núm. 4164 de 11 de febrero).
- Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas.

## **5) FINALIDAD DEL PLAN:**

El presente Plan tiene la siguiente finalidad:

- Normalización de los procedimientos/ procesos que se realizan en todas las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de procedimientos para aumentar la transparencia y eficiencia, reducción de costes, incrementar la participación ciudadana y ofrecer un mejor servicio al ciudadano.
- Proporcionar información útil al empleado público que le permita identificar los procedimientos o trámites que se realizan por esta Administración Pública y, con ello obtener un mayor conocimiento y mejora del procedimiento.
- Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los Ciudadanos, estableciendo un sistema de información y atención al ciudadano ágil, sencillo, cercano y eficaz.

## **6) FASES DE EJECUCIÓN.**

El contenido del citado Plan contiene como fases o ejes de actuación los siguientes:

1. Racionalización de los procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla.



2. Normalización de documentos.
3. Simplificación de procedimientos.
4. Aplicación de medios electrónicos.
5. Implantación y mejora continua.

Como fase previa se realizará un **diagnóstico inicial** para identificar todos los procedimientos o procesos inventariados, realizando un estudio pormenorizado de aquellos que se encuentran en el Inventario de Procedimientos, portal web de la Ciudad Autónoma de Melilla y otros procedimientos secuenciados, pendientes de inventariar; una descripción detallada de formularios y solicitudes asociados a procedimientos y número de procedimientos con implantación de la herramienta de “Seguimiento de expedientes”.

Asimismo, durante la ejecución del Plan se realizarán otras actuaciones necesarias para su desarrollo:

- Elaboración del Manual o Guía para racionalización y simplificación de Procedimientos Administrativos.
- Normativa reguladora para la “Normalización de formularios asociados a procedimientos”.
- Creación de un Registro de documentos Normalizados de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Aquéllas otras que se consideren oportunas.

## **1. Racionalización de los procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla.**

### **Acciones principales.**

- 1.1. Selección de áreas o Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla donde se llevará a cabo el proceso de racionalización, mediante análisis de la priorización de los procedimientos, según criterios establecidos en la descripción del propio Plan; procedimientos con mayor impacto, atendiendo tanto al colectivo y número de ciudadanos afectados; esfuerzo burocrático interno (número y frecuencia de las tramitaciones); y otros criterios que se consideren oportunos.
- 1.2. Diagnóstico inicial mediante la identificación de los procesos realizados por los distintos servicios.
- 1.3. Estudio de los procedimientos seleccionados e identificados con los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla. En esta fase se completará la información básica del procedimiento en una FICHA- Modelo (iniciación, normativa aplicable, órgano competente, documentación a aportar, etc) y la secuenciación del procedimiento.

En esta fase de recopilación de datos, se indicará si el procedimiento es un “trámite de respuesta inmediata”. En caso contrario, se estudiará y valorará al término del proceso de racionalización, normalización y simplificación si el procedimiento puede implantarse como un trámite o servicio de respuesta inmediata.



- 1.4. Medición de cargas administrativas.
- 1.5. Incorporación al Inventario de Procedimientos.
- 1.6. Con la información anterior se procederá a la elaboración de la Guía de tramitación del procedimiento, conteniendo una descripción detallada del mismo, identificando y documentando todos los trámites y representación gráfica del procedimiento mediante un diagrama de flujo. Éste podría ser la base para la norma que regule el procedimiento y oriente a los gestores en la práctica administrativa.
- 1.7. Detección de documentos y formularios asociados al procedimiento para su posterior normalización.
- 1.8. Verificación del procedimiento por los responsables de los servicios.

#### **Indicadores.**

- Calendario de Actuación.
- Número total de procedimientos secuenciados.
- Número de procedimientos secuenciados por Consejería/ área.
- Número de procedimientos inventariados.
- Número de procedimientos racionalizados.
- Número de procedimientos verificados.

## **2. Normalización de documentos.**

#### **Acciones principales.**

- 2.1. Actualización de formularios, modelos y documentos asociados al procedimiento, identificando aquellos documentos que siguen plantillas y modelos normalizados, como formularios de solicitud.
- 2.2. Inclusión en un Registro de formularios/ documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se destinará a tal fin y atribuyendo una codificación y nombre a los mismos.
- 2.3. Incorporación de Formularios/ modelos en el Portal web de la Ciudad Autónoma de Melilla.

#### **Indicadores.**

- Número de documentos/ formularios normalizados.
- Número de formularios registrados.
- Número de formularios incorporados en el portal web de la Ciudad Autónoma de Melilla.



### **3. Simplificación de procedimientos.**

#### **Acciones principales.**

3.1.

3.2. Diagnóstico y mejora del procedimiento, aplicando criterios de simplificación y definiendo las mejoras viables de implantación. Para ello es necesario realizar un estudio para reducir requisitos, documentación, obligaciones de información, agilización de la tramitación, implantación de gestión electrónica del procedimiento y otros mecanismos de participación, transparencia e información.

- Adecuación de la normativa al nuevo procedimiento
- Reducción de exigencia de datos y documentos mediante declaraciones responsables, que conllevará al compromiso de aportar justificantes y documentación acreditativa cuando sea requerida por la Administración.
- Valoración del momento procedimental de la aportación de documentos.
- Intercambio de datos e información entre distintos órganos y/ o entre Administraciones, con el consentimiento expreso de la persona interesada para la consulta de estos datos según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

3.3. Medición de cargas administrativas para evaluación del proceso, y reducción de cargas, en su caso.

3.4. Informe motivado con las mejoras identificadas y viabilidad de su implantación.

3.5. Revisión de la Guía de Tramitación del Procedimiento.

#### **Indicadores.**

- Número de trámites excluidos del procedimiento.
- Número de procedimientos simplificados.
- Reducción de carga administrativa.

### **4. Aplicación de medios electrónicos.**

#### **Acciones principales.**

4.1. Identificación de las aplicaciones informáticas que dan soporte a la tramitación actual.

4.2. Descripción del nivel de telematización del procedimiento, con información sobre la descarga de formularios y posterior presentación telemática, en su



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

caso. Inicio telemático del procedimiento, consulta del estado del procedimiento.

- 4.3. Identificación de la sede electrónica y los puntos de acceso electrónico a información o a servicios telemáticos asociados al procedimiento.
- 4.4. Estudio para implantación de la Aplicación de Seguimiento de Expedientes a aquellos procedimientos que lo requieran.

#### **Indicadores.**

- Número de expedientes informatizados.
- Número de procedimientos con inicio telemático.
- Número de procedimientos con algún servicio telemático.
- Número de procedimientos con implantación de la Aplicación de “Seguimiento de Expedientes”

## **5. Implantación y mejora continua:**

#### **Acciones principales.**

- 5.1. Implantación del Procedimiento verificado por los responsables de los servicios, junto al establecimiento de acciones tendentes a la simplificación para reducción de trámites innecesarios en el procedimiento.
- 5.2. Realización de acciones formativas a los empleados públicos para conocimiento y orientación del procedimiento.
- 5.3. Realización de una campaña informativa a la ciudadanía de las tramitaciones que puede realizar el ciudadano con la Administración vía presencial o telemática, y cuya información se encuentra en el Portal web de la Ciudad Autónoma de Melilla.

#### **Indicadores.**

- Número de acciones formativas realizadas a los empleados públicos.
- Número de campañas para difusión de la información de tramitaciones del ciudadano con la Administración.

## **7) RESPONSABLES EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN.**

La responsabilidad de la ejecución del presente Plan recae sobre:

- La Dirección General de Administraciones Públicas.

## **8) PLAZO TEMPORAL DE EJECUCIÓN.**

Se establece la previsión de ejecución del Plan de 21 meses.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

## 9) EVALUACIÓN.

La evaluación del presente Plan deberá evaluarse con la mejora en el funcionamiento del área y/o servicio mediante el procedimiento establecido; disminución de plazos en la realización de trámites, ahorro de costes, diagramación de procedimientos, procedimientos informatizados para el seguimiento de expedientes, manuales elaborados, cursos de formación para adaptación de los procedimientos a la normativa vigente, etc.