

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

695. ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO Nº 0526, DE FECHA 9 DE AGOSTO DE 2024, RELATIVA APROBACIÓN DEL IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.

El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla en sesión ordinaria celebrada el 09 de agosto de 2024 adoptó el siguiente Acuerdo registrado al número 2124000526:

I.- Que la Ciudad Autónoma de Melilla desde el año 2003 ha realizado diferentes actuaciones tendentes a mejorar los servicios administrativos que se prestan a los administrados, articulándose en tres Planes de Calidad y Modernización, y en diferentes actuaciones específicas.

Los Planes que se han llevado a cabo por esta Administración son los siguientes:

- I Plan de Calidad y Modernización de los Servicios (2004-2007).
- II Plan de Calidad y Modernización de los Servicios (2008-2011).
- III Plan de Calidad y Modernización de los Servicios (2012-2015).

Además de las medidas efectuadas en los diferentes Planes, se ha realizado actuaciones tendentes a la mejora en la prestación de los servicios públicos, entre las que destaca la implantación en 2017 de la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla, que adapta totalmente esta institución a la Administración Electrónica.

II.- Que, si bien se han ido implementando mejoras en la gestión pública a lo largo de los años, se estiman que no son suficientes en un ámbito tan cambiante como es la adaptación de la Ciudad Autónoma de Melilla a la nueva realidad tecnológica y administrativa, por lo que es necesario estructurar las medidas que se llevan a efecto en materia de Calidad y Modernización Administrativa en un documento, y establecer una hoja de ruta y pautas de seguimiento.

Las estrategias para el IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla se encuadran en las líneas establecidas tanto a nivel europeo como nacional, para la consecución de una digitalización de las administraciones públicas, pudiendo destacar, entre otros:

- A nivel europeo, con los Programas Europeos: “Década Digital”, “Horizonte Europa”, “Europa Digital (2021-2027)”, “Next Generation EU”, o el impulso de la “Agenda 2030”.
- A nivel nacional, con la “Estrategia Española de Ciencia, Tecnología e Innovación 2021-2027”, la “Agenda España Digital 2026”, y fundamentalmente el “Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025”.

La Ciudad Autónoma de Melilla entiende que los ciudadanos ya no solamente solicitan que se le presten servicios, sino que estos sean de calidad y adaptados a sus circunstancias y condiciones, actuando como una “atención a la carta”, y fundamentado en la idea del Modelo de “Ciudadano 360”.

Por ello, con este Plan se sitúa al administrado en el centro de todas las actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, al efecto de la consecución de una Administración más ágil, sencilla, rápida y eficiente, que se pueda adaptar al constante cambio tecnológico, y que responda en todo momento a las demandas de la ciudadanía, ofreciendo servicios de calidad.

Con este Plan también se pretende agilizar los procedimientos, reducir el papeleo y los tiempos de tramitación, así como evitar desplazamientos innecesarios, fomentando la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas, pudiendo afirmar se ha confeccionado con la premisa de:

- Simplificar para agilizar.
- Facilitar a los ciudadanos sus relaciones con la administración.
- Fomento de la Administración Electrónica.
- Seguridad y Confianza.
- Transparencia e información.

III.- Que de acuerdo con el vigente Decreto de distribución de competencias de la Ciudad Autónoma de Melilla aprobado por el Consejo de Gobierno mediante acuerdo registrado al número 538 de 28 de julio de 2023 (BOME Extraordinario número 54 de 31 de julio de 2023) le corresponde, entre otras atribuciones, a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad las siguientes competencias:

“7.2.5 En materia de Administración Pública

a) La elaboración de los proyectos de normas reglamentarias en materia de transparencia y de acceso a la información pública, en colaboración, con la Dirección General de Desarrollo Autonómico y la Dirección General de la Sociedad de la Información.

b) La definición, desarrollo, implantación y gestión del Portal de Transparencia, en colaboración con la Dirección General de la Sociedad de la Información.

- c) La coordinación de los contenidos que los distintos departamentos trasladen al Portal de Transparencia.
- d) La determinación de los conjuntos de datos a proveer por los distintos departamentos y entidades de acuerdo a lo establecido en la normativa de transparencia e información pública.
- e) El impulso de la formación de las personas responsables de los distintos departamentos sobre el contenido, funcionamiento y utilización del Portal de la Transparencia.
- f) La elaboración, conjuntamente con el órgano competente de las directrices técnicas aplicables a la publicación de la información pública en internet, para garantizar su coherencia, uniformidad, accesibilidad, calidad e interoperabilidad.
- g) La coordinación de las unidades responsables de la información pública previstas en la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública, o norma que la sustituya.
- h) La gestión y mantenimiento del registro de solicitudes de acceso a la información pública, coordinando la incorporación e inscripción de los datos en el mismo por los órganos de los departamentos y entidades de derecho público.
- i) La propuesta de medidas y acciones para facilitar e incrementar la transparencia en el ámbito de la Administración Pública y de las entidades vinculadas o dependientes de la misma.
- j) Imagen Institucional.
- k) Señalética de las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- l) Las relaciones con el administrado, la coordinación administrativa y la modernización de la Administración.
- m) La Coordinación en materia de Información y Atención al Ciudadano, que incluirá el Sistema de Registro, la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), y la Información y Atención telefónica al ciudadano.
- n) Estadística y Territorio.
- o) La formulación y gestión de programas y propuestas de mejora para la garantía de la calidad de los servicios que se presten a la ciudadanía mediante la gestión e impulso del Sistema de Gestión de Calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- p) Cartas de derechos del ciudadano y Cartas de Servicios.
- q) Informes y estudios sobre la calidad de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- r) Gestión del Tablón de Edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- s) Gestión de Población y Empadronamiento.
- t) Certificados de fe de vida.”
- (...)

“7.2.8 En materia de la Sociedad de la Información:

- a) Área de Informática y Multimedia:
- b) La Administración y gestión de los Sistemas Informáticos Centrales.
- c) Control del correcto funcionamiento de los Sistemas Informáticos de la Ciudad Autónoma.
- d) Control del empleo de las herramientas de tecnologías de información empleadas en la Ciudad Autónoma.

Área de Sistemas de Información:

- La gestión descentralizada de los Sistemas de Información y de Comunicaciones.
- Funciones administrativas.
- Almacenaje de equipamiento informático y de comunicaciones.
- Mantenimiento de equipamientos informáticos y de comunicaciones.
- Inventario de equipamientos informáticos.
- Gestión documental de la Ciudad Autónoma.
- Proyectos de digitalización y archivo electrónico de documentos.
- Coordinación de Áreas de Informática y Comunicaciones.

Actuaciones en materia de tecnologías de la información.

- Adquisición de equipamientos y servicios en materia de tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC).
- Automatización de procedimientos y procesos de gestión.
- Actuaciones en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Coordinación e interlocución con la AGE en la implantación de iniciativas de Administración, Interoperabilidad y cualquiera otra en el ámbito de las TIC.
- Área de Telecomunicaciones:

- Incluye todo lo relacionado con las telecomunicaciones de la Ciudad de Melilla que sean competencia de esta Administración, así como la seguridad de los sistemas informáticos y de las comunicaciones de la Ciudad, que incluye la gestión de certificados digitales y la implantación de estrategias de certificación e identificación digital.
- Área de la Sociedad de la Información:
- Incluye la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Ciudad Autónoma de Melilla, especialmente en el ámbito de la denominada Sociedad de la Información (Internet y nuevas herramientas informáticas y de telecomunicaciones). En esta área está incluida la Administración del Portal en Internet de la Ciudad, así como la coordinación, asesoramiento y supervisión de otras páginas institucionales de la Ciudad Autónoma y de las herramientas para la presencia de la Administración en Internet.
- El impulso y gestión de iniciativas de formación, divulgación, investigación, desarrollo e innovación en tecnologías de la información y las comunicaciones relacionadas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con especial énfasis en las relacionadas con la generalización del uso de la Administración Electrónica y las tecnologías de la información en colaboración con el área que tenga asignadas las competencias en Innovación Tecnológica.
- Área de radiodifusión y Televisión:
- La gestión integral de las competencias de la ciudad en asuntos relacionados con radiodifusión y televisión, incluyendo las relativas a la televisión digital terrestre, radio y televisión por cable, transmisión de datos, radiodifusión sonora con modulación de frecuencias y cualquier otra competencia que pudiera derivarse del uso de estas tecnologías en el ámbito territorial de Melilla, en coordinación con las consejerías de Medio Ambiente y Fomento.
- Cualesquiera otras que les sean encomendadas en el ámbito de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.”

Quedando por tanto acreditada la competencia para la tramitación de la propuesta de aprobación del IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

IV.- Que el órgano competente en la Ciudad para aprobar el **IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA** es el Consejo de Gobierno en virtud de lo establecido en el artículo 16.1.1 del Reglamento de Gobierno y Administración, que establece como competencia del Consejo de Gobierno: “Establecer la política general de la Ciudad Autónoma, de acuerdo con el programa político definido por el Presidente, y dirigir la Administración”, así como, más concretamente, en el artículo 81.2 del mismo texto reglamentario, que señala: **“El Consejo de Gobierno podrá aprobar una normativa sobre el funcionamiento de los Servicios de Información y Atención al Ciudadano, Planes de Calidad, Guías y Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla y Guías de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, o cualquier actuación tendente a mejorar la calidad de los diferentes servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla,** a propuesta de la Consejería que tenga la competencia en la materia, que estarán a disposición de los ciudadanos en el portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, sin perjuicio de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla”, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 16 y 17 de Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla.

V.- Que, tal como se establece en la Memoria Justificativa de la Dirección General de la Sociedad de la Información, “la ejecución de las diferentes medidas y actuaciones del Plan se ajustarán a lo establecido en las disposiciones normativas; asimismo, las medidas que conlleven expediente de naturaleza económica (contratación, subvenciones, convenios interadministrativos, etc.), son consideradas de forma independiente y no en su conjunto, por lo que deberá tramitarse, cada una de ellas, de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla”.

VI.- Que, en el expediente consta Memoria Justificativa de la Dirección General de la Sociedad de la Información, así como informe favorable de la Secretaría Técnica de Presidencia e Igualdad para la aprobación del IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII.- Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 81.2 del Reglamento del Gobierno y la Administración, el IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios deberá estar a disposición de la ciudadanía en un Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo, la aprobación del mismo se deberá publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla para su general conocimiento.

Visto lo anterior, se propone la adopción, por parte del Consejo de Gobierno, del siguiente acuerdo:

Primero: Aprobar la aprobación del **IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, que se anexa al presente acuerdo:

Documento	CSV (link al documento)
IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	15253632412475367114

Segundo: La coordinación de la ejecución del Plan, bajo la dirección de la Presidencia de la Ciudad Autónoma de Melilla, le corresponde a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad,

que podrá dictar cuantas instrucciones y/o circulares se estimen necesarias para la correcta ejecución del mismo.

Tercero.- Se deberá publicar la reseña de la aprobación del presente acuerdo en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, asimismo el texto íntegro del IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios se deberá publicar en un espacio web de la Ciudad Autónoma de Melilla y en el Portal de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla, para su general conocimiento.”

Lo que se publica para su general conocimiento.

Melilla 12 de agosto de 2024,
P.A. del Secretario Acctal. del Consejo de Gobierno,
La Secretaria Tec. de Economía, Comercio, Inn. Tec. y Turismo,
Decreto nº 164 de 25/07/2024,
Gema Viñas del Castillo