



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
MELILLA



Edita: Ministerio de Política  
Territorial y Función Pública  
NIPO: 277-21-001-9

# Carta de Servicios Electrónicos 2021-2024

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA

**365** días  
**24** horas



CALIDAD  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# P resentación.

La Delegación del Gobierno en Melilla, con una amplia oferta de servicios a los ciudadanos que se recogen en su [Carta de Servicios](#) ya consolidada.

Como complemento a la misma, al poder tramitarse total o parcialmente cada vez más servicios de forma electrónica, se presenta esta Carta de Servicios Electrónicos orientada a facilitar a los ciudadanos la comunicación con la Administración por medios electrónicos en cualquier momento. Para ello, la Delegación/ Subdelegación/ Dirección Insular ofrecen:

## PUNTOS DE INFORMACIÓN

### Portal WEB



[personal\\_oiac@correo.gob.es](mailto:personal_oiac@correo.gob.es)



952991181/ 82/ 83/ 84

### REDES SOCIALES



## PUNTOS DE TRAMITACIÓN Y GESTIÓN

### SEDES ELECTRÓNICAS





## Servicios electrónicos que se prestan.

Un número cada vez mayor de los servicios que se prestan en la Delegación del Gobierno en Melilla se realizan total o parcialmente de forma electrónica.

Antes de acceder a la relación exhaustiva de servicios electrónicos y su procedimiento de puesta en marcha, se recoge una breve relación del tipo de servicios que en ella se pueden encontrar para iniciar o tramitar:

- Información y Atención al Ciudadano.
- Servicios dirigidos a inmigrantes en España.
- Servicios relacionados con empleo o emigrantes.
- Tramitación de expedientes relacionados con explosivos y pirotecnia.
- Expropiaciones. Tramitación de expedientes de justiprecio.
- Vacunación internacional.
- Inspección de farmacia.
- Sanidad exterior.
- Sanidad vegetal/control fitosanitario necesario para la importación/exportación de productos.
- Control veterinario necesario para la exportación/importación de productos de origen animal y productos vegetales destinados a la alimentación animal.
- Expedientes correspondientes a sanciones administrativas.
- Solicitud de autorizaciones administrativas.
- Servicios a empresas y otras administraciones.

La relación completa actualizada de los servicios electrónicos disponibles es:





## Compromisos y su verificación.

Al margen de las obligaciones legales en materia de cumplimiento de plazos, la Delegación del Gobierno en Melilla adquiere una serie de compromisos que, conforme al objetivo de mejora continua, y dentro del plazo de vigencia de esta Carta, se irán actualizando para estar en consonancia con los servicios electrónicos que se prestan.

Los compromisos adquiridos y la actualización trimestral de su cumplimiento se puede consultar en:



# R

## Requisitos de conexión.

El acceso a los servicios electrónicos se puede realizar hoy día desde diferentes equipos (ordenadores, teléfonos, tabletas) que operan con distintos programas de navegación, conexiones con diferente grado de seguridad, etc.

Dicho acceso requerirá, en algunos casos, la identificación digital del usuario a través de diferentes medios, entre los que destaca actualmente la plataforma **Cl@ve**. Así mismo en otros casos se requerirá firmar electrónicamente, para lo que se requiere el uso de plataformas como las actuales **AutoFirma** y **@firma**, sin perjuicio de posibles cambios futuros que se reflejarán en documento anexo.

En todo caso, teniendo en cuenta la actual evolución tecnológica, los requisitos técnicos específicos se recogen en un fichero adjunto, el cual se irá actualizando por parte de la Administración con los cambios tecnológicos que se vayan produciendo.





## Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta, los usuarios podrán dirigirse a la unidad responsable de la misma, **por escrito, correo electrónico o [por vía telemática con tratamiento como Queja o Sugerencia](#)**, especificando el compromiso que se considera incumplido y los hechos que motivan dicho incumplimiento.

El responsable del Organismo informará al ciudadano de las causas del posible incumplimiento y de las actuaciones y medidas adoptadas, en su caso. Así mismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



## Unidad responsable

La Unidad responsable de esta Carta de Servicios Electrónicos es:

**Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Melilla**

Dirección: Avda. de la Marina Española, 3; 52001, Melilla

Teléfono: 952991000

Dicha Unidad será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.



## Publicación y vigencia de la Carta.

Esta Carta de Servicios Electrónicos se publicará al menos en:

- El Portal WEB del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- El Portal de Transparencia
- El Portal WEB de la Delegación del Gobierno en Melilla.
- En la Sede Electrónica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- En el Punto de Acceso General de la Administración del Estado.

**El periodo de vigencia de esta Carta será de 3 años (2021 - 2024)**