



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

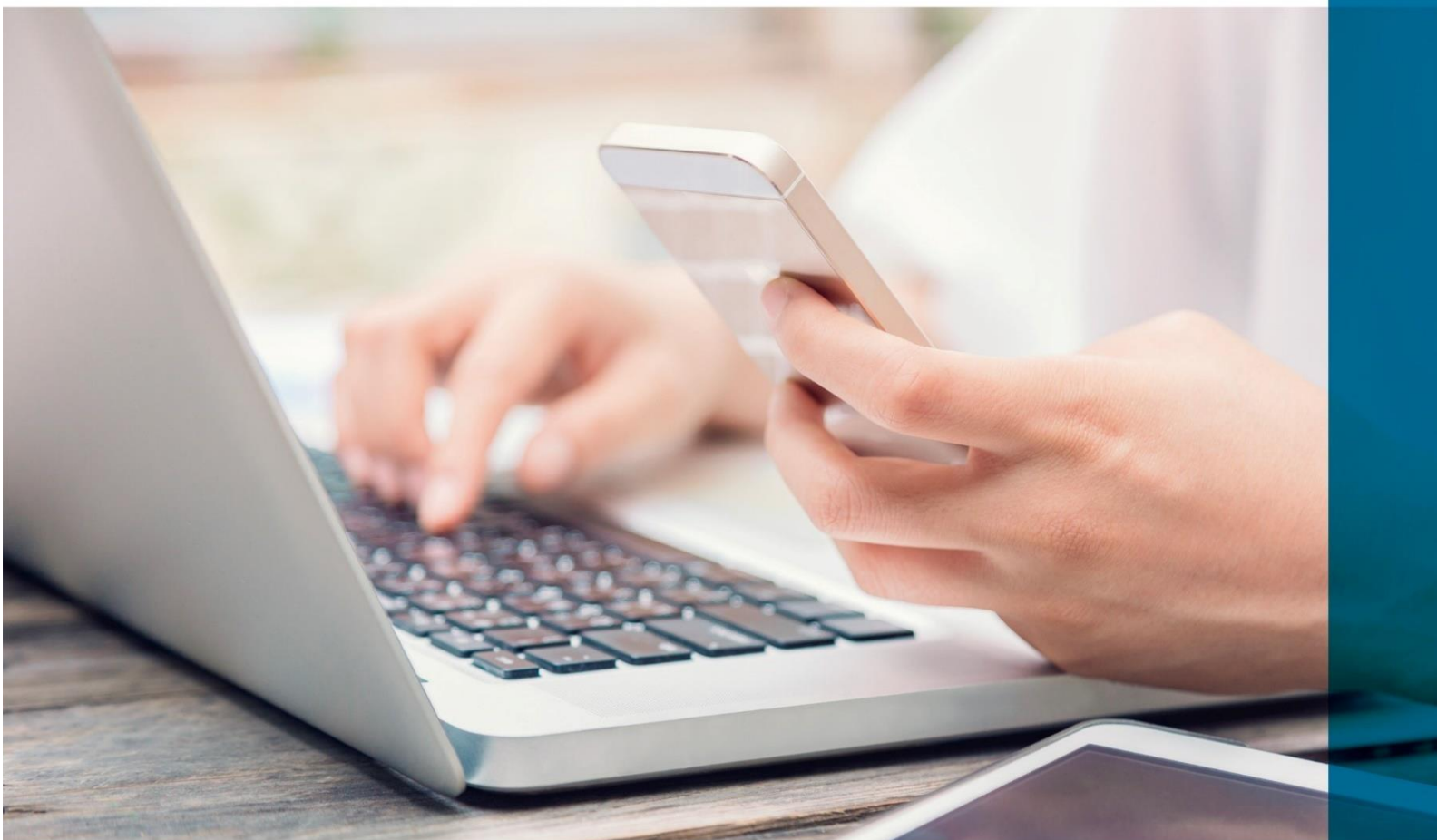
Consejería de Presidencia y Administración Pública  
DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



**Unión Europea**

P.O. FEDER 2014-2020  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
*Una manera de hacer Europa*

# Guía de Quejas y sugerencias



Realizado por:



Versión: 02  
Fecha edición: 10/11/2020



## 01 INICIO

Esta guía únicamente tiene carácter orientativo.

La presente guía de navegación pretende dar a conocer al usuario la utilidad y la forma de acceder al seguimiento de los expedientes administrativos desde la “Sede Electrónica de Melilla”.

Entendemos por expediente administrativo la serie de actuaciones administrativas debidamente documentadas que reflejan el procedimiento del que el acto o disposición trae causa.

Podremos ver de un simple vistazo el estado de cada uno de los expedientes en los que nos encontremos en calidad de interesados sin necesidad de desplazarnos a las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla. Así, se facilitan las relaciones con esta administración, haciéndolas más ágiles, sencillas y fáciles. Esto conlleva un importante ahorro económico, de esfuerzo, y de tiempo al facilitar el poder tramitar o consultar de forma online el estado de un determinado expediente.

## 02 NORMATIVA

El pasado 2 de octubre de 2016 entró en vigor con carácter OBLIGATORIO la aplicación de unas leyes que cambian radicalmente la forma en la que se venía trabajando en la Administración. Se trata de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, que impulsan y obligan a la tramitación electrónica de procedimientos administrativos, suponiendo ello un cambio radical en la forma de trabajar en las Administraciones Públicas.

Por todo ello, toda persona jurídica (empresas y autónomos), tienen la obligación de relacionarse con la administración de forma electrónica a través de la Sede Electrónica de Melilla o de otros portales como la Plataforma de Contratación del Estado.



## 03 REQUISITOS DE ACCESO

Para acceder al listado de solicitudes registradas, necesitaremos disponer de una clave generada por el Sistema Clave o Certificado Digital. **(Puede consultar el obtener el Certificado Digital o una Clave en las guías confeccionadas al efecto).**

## 04. ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA DE MELILLA

Para acceder a la Sede Electrónica de Melilla, debemos buscar en el buscador de internet “sede electrónica Melilla” o acceder a través de la siguiente dirección <https://sede.melilla.es/>

Otra posibilidad de acceso es a través del Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)) en la que encontrarás un acceso directo en la portada, bajo la denominación de “Sede Electrónica”.

Recomendamos que pongas entre tus páginas favoritas tanto la dirección de la Sede Electrónica, como del Portal Web Institucional para facilitar el acceso a las mismas.

*NOTA: Si desea recibir una atención personalizada para resolver cualquier duda sobre la presente guía o sobre cómo relacionarse con la Administración de forma Electrónica puede contactar a través de la página web [www.tramitamelilla.es](http://www.tramitamelilla.es) o en el teléfono 952976296 y un técnico le prestará asesoramiento gratuito.*

## 05. ¿QUÉ ES LA SEDE ELECTRÓNICA?

La **sede electrónica** es el canal que facilita el acceso de personas **físicas y jurídicas** a los servicios de **Administración Electrónica** y que la **Ciudad Autónoma de Melilla** pone a disposición de todos los ciudadanos y empresas que requieran o deban relacionarse con ella.

La titularidad de la **Sede Electrónica** corresponde a la Ciudad Autónoma **de Melilla**, tal y como se establece en artículo **38 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico en el Sector Público**.

Los **Certificados Digitales** garantizan la identidad de ambas partes. Los datos personales que se envían por Internet están cifrados y, una vez que son guardados en



los sistemas de la **Ciudad Autónoma de Melilla**, se utilizan los medios necesarios para protegerlos, en cumplimiento de **la normativa en materia de protección de datos**.

## 06. ACCEDER AL ÁREA DE SOLICITUD DE QUEJA O SUGERENCIA.

Hay dos maneras básicas de presentar una solicitud de queja o sugerencia a la Ciudad, presentándose en persona en cualquier oficina de atención al ciudadano o haciendo una solicitud online a través de la página web de la Sede Electrónica.

Cuando accedemos a la sede, en la parte de ciudadanos y empresas observamos una entrada con el nombre “Quejas y sugerencias”.

### Ciudadanos y Empresas

- Datos personales
- Información padronal
- Anotaciones de registro
- Seguimiento de expedientes
- Calendario fiscal global
- Calendario fiscal personal
- Unidades fiscales
- Recibos y Carta de pago
- Autoliquidación de Licencias Urbanísticas
- Autoliquidación para operaciones interiores del IPSI y Plusvalía
- Pago telemático de autoliquidaciones
- Pago telemático de recibos
- Volante individual
- Volante colectivo
- Certificado de Viajes
- Duplicado de Recibo
- Trámites on-line
- Consulta y seguimiento de trámites
- **Quejas y sugerencias**



Si clicamos ahí nos aparecerá una pantalla explicando la finalidad, el plazo de resolución, quien lo puede presentar... entre otras muchas cosas. Al final de la página encontramos dos botones con los que debemos elegir si queremos hacer los trámites presencialmente u online.

#### Documentación a aportar

##### General

- *Solicitud de Queja o Sugerencia*
- *Anexo de información (fotos o documentos que muestren el origen de la queja/sugerencia)*

Tramitación Presencial

Tramitación Online

Por una parte, si clicamos en **tramitación presencial** podremos ver una lista las oficinas donde se puede realizar la tramitación, un número de teléfono y un correo electrónico por si necesitamos información adicional.

#### Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios (CASAD)

- C/Marqués de los Vélez, 25, Melilla (Melilla)
- 010
- [010@melilla.es](mailto:010@melilla.es)

#### Oficina de información y Atención al Ciudadano (OIAC) Barrio de la Victoria

- Plaza de Las Victorias, 1, Oficina Próxima Melilla (Melilla)
- Accesos: Barrio de la Victoria
- 952 97 61 81
- 952 97 61 82
- [redoiac@melilla.es](mailto:redoiac@melilla.es)

Por otra parte, si le damos a **tramitación online** nos aparecerá un modelo de solicitud que se rellena automáticamente con nuestros datos si tenemos un certificado digital y después podemos elegir si queremos que la notificación de la resolución sea en papel o electrónica a través de la sede.



## Solicitud de Queja o Sugerencia

1. Rellenar formulario    2. Firmar    3. Descargar justificante

[Redacted area] \* = Campos obligatorios

### Solicitud de Queja o Sugerencia

#### Datos de la persona interesada

Para este trámite, usted actúa en calidad de:  Interesado  Representante

Datos del interesado/a

Persona:  Física      Número identificación: [Redacted]

Nombre: [Redacted]

Deseo nombrar Representante para este trámite

#### Medios de notificación

- Notificación Electrónica
- Notificación Papel

Si elegimos notificación electrónica tendremos que indicar una dirección de **correo electrónico** a la que queremos que nos llegue la notificación, en cambio si elegimos notificación en papel nos rellenará otro formulario con los datos de nuestra dirección postal.

Después tendríamos que rellenar el **asunto** de nuestra queja o sugerencia y aportar toda la documentación necesaria.

### Descripción

Asunto:

### Documentación a aportar

Todos los documentos ▼

#### Representación (OBLIGATORIO en caso de actuar como REPRESENTANTE)

Acción	Descripción	Estado
Adjuntar y firmar	Otorgamiento Representación	(pendiente)

#### General

Acción	Descripción	Estado
Adjuntar y	Instancia	(pendiente)
Adjuntar	Anexo de información	(pendiente)



Cuando terminemos de adjuntar la documentación tendremos que clicar en el botón de “**Presto autorización y consentimiento...**” para que así aparezca el botón de continuar y podamos terminar el procedimiento. También encontramos una información básica sobre protección de datos que debemos leer antes de seguir.



**Continuar >>**

Presto autorización y consentimiento informado al tratamiento de mis datos para la finalidad indicada.(ver información sobre protección de datos)

**Información básica sobre protección de datos**



En el siguiente paso tendremos que **firmar la solicitud** con nuestro certificado y ya podremos pasar a enviar la petición de queja o sugerencia.



Firma con certificado:

**<< Volver**

**Firmar y enviar>>**



Y al finalizar saldrá un justificante de nuestra petición con todos los datos. Desde ahí podremos hacer una nueva solicitud, que nos manden un correo electrónico o descargar el justificante.

Si descargamos el justificante encontramos varias cosas, entre ellas el código único de documento, con el que podremos ver nuestro justificante siempre que queramos desde la sección “verificación de documentos” de la sede electrónica. También podemos ver el expediente al que se ha asociado, la fecha... etc.



JUSTIFICANTE DE REGISTRO ELECTRÓNICO		Código único de documento: [REDACTED]
--------------------------------------	--	---------------------------------------

CIUDAD AUTÓNOMA  
**MELILLA**

Sistema de Registro Único

Se emite la presente diligencia al objeto de indicar que se ha efectuado la presentación de documentación referida a continuación en el Sistema de Registro Único de la Ciudad Autónoma de Melilla, todo ello al amparo de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 12 del Reglamento de Registro de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno el 17 de diciembre de 2004 (BOME Extraordinario número 18 de 22 de diciembre de 2004), en concordancia con la Ley 39/2015 de 01 de octubre, reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

DATOS DEL DOCUMENTO		
Documento: [REDACTED]	Apellidos y nombre: [REDACTED]	
Asunto:		
Fecha:	Observaciones:	Prueba

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PRESENTADA JUNTO AL TRÁMITE		
Nombre del documento	Descripción indicada por la persona representadora	CUD
Formulario Solicitud	Datos del formulario	[REDACTED]

DATOS DEL TRÁMITE		
-------------------	--	--

El Ayuntamiento expide éste justificante conforme da por recibido el trámite solicitado y su documentación anexa. El Registro ha asignado los siguientes datos a su trámite:

Nº Registro: [REDACTED] Destino: **Ngdo Registro, Control y Segui. Sist Transparencia**

Fecha y hora de presentación: **06/11/2019 13:34:40** Expediente relacionado: [REDACTED]

Fecha y hora inicio cómputo plazo: **06/11/2019 13:34:40** [REDACTED]  
(primer día hábil según el calendario de la organización)

Si el trámite, documento o solicitud que usted ha presentado no pertenece al ámbito de aplicación de éste Registro electrónico, la presentación que usted ha realizado no tendrá efecto alguno, y se tendrá por no realizada. En caso de producirse éste supuesto, le informaremos en alguno de los medios de contacto que usted nos ha comunicado:

Teléfono 1:                      Teléfono 2:                      email: [REDACTED]

FIRMA Y FECHA
---------------

Y para que así conste se expide a solicitud del interesado.  
En Ciudad Autónoma de Melilla a 6 de Noviembre del 2019

Oficina de Registro de Ciudad Autónoma de Melilla

Para aclarar cualquier duda sobre la **Sede Electrónica** de la **Ciudad Autónoma de Melilla** se pueden poner en contacto con la Oficina de Atención al Ciudadano desde la dirección [soportesede@melilla.es](mailto:soportesede@melilla.es) o bien llamando al teléfono **952976296** desde el que un técnico le prestará asesoramiento gratuito.