

## **1. INTRODUCCIÓN**

El 15 de noviembre de 2007 se formalizó Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid, publicado en el Boletín Oficial del Estado de 28 de diciembre de 2007 (número 311) y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 17 de diciembre de 2007 (número 300).

Dicho Convenio tiene su base jurídica en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, publicado por Resolución de 19 de julio de 2005, de la Secretaría General para la Administración Pública, para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano en colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local (BOE de 3 de agosto).

Dicho acuerdo configura una red de espacios comunes de atención al ciudadano que supondrá en el futuro el que los ciudadanos puedan acceder a un creciente número de servicios normalizados de presentación de documentos, información y gestión de trámites y procedimientos.

## **2. OBJETO DEL CONVENIO MARCO**

El convenio Marco tiene por objeto acordar la colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid para el desarrollo de las actuaciones precisas para establecer progresivamente una red de espacios comunes de atención a la ciudadanía que permita la prestación de servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación sobre determinados aspectos de la actividad administrativa coordinando para tal fin el ejercicio de las competencias de las Administraciones intervinientes, entendiéndose por tales las firmantes de este Convenio y las Entidades Locales que se adhieran al mismo.

Para el logro del objeto expresado en el apartado anterior las Administraciones intervinientes se comprometen, en el ejercicio de sus respectivas competencias, a:

a) Articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes de atención a la ciudadanía, entendiéndose por espacios los modos o canales por los que las personas pueden acceder a las informaciones y servicios públicos (oficinas de atención presencial, atención telefónica, páginas en Internet y otros).

b) Establecer un marco general de obligaciones para permitir, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4.b de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que los ciudadanos puedan presentar, en los registros de las Entidades Locales del ámbito territorial de la correspondiente Comunidad Autónoma que se adhieran voluntariamente a los Convenios, las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid.

c) Establecer compromisos para intercambiar, compartir e integrar medios e instrumentos de información a la ciudadanía; y en particular para la agregación y sindicación, cuando resulte posible, de determinados contenidos de las páginas en Internet de la responsabilidad de los intervinientes.

d) Configurar progresivamente la prestación conjunta de servicios de gestión mediante la simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos en que participen las administraciones intervinientes, y la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas de información que los soporten.

### **3. LOS DISTINTOS NIVELES DE SERVICIO**

El Convenio Marco permite la posibilidad de prestar distintos niveles de servicio al ciudadano a través de oficinas integradas. En función del servicio que se ofrece, estas oficinas se pueden clasificar en:

**1. Oficinas de contacto:** prestación de servicios de recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano a la Administración Pública.

**2. Oficinas de información:** además de los servicios expresados para las Oficinas de contacto, desarrollo de servicios de atención y orientación personalizada a las personas sobre los servicios públicos e informaciones más relevantes de las Administraciones intervinientes.

**3. Oficinas de gestión:** además de los propios de las dos categorías anteriores, asumen un nivel avanzado definido por la prestación de servicios integrales de gestión que comprendan la tramitación conjunta de procedimientos y trámites de competencia de las distintas Administraciones intervinientes.

### **4. LA DE ADHESIÓN DE LAS ENTIDADES LOCALES**

El Convenio Marco permite la adhesión de las entidades locales del ámbito territorial de la Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Inicialmente, las entidades locales que se adhieran al Convenio Marco, se comprometen a prestar un primer nivel de servicios correspondiente al de las oficinas de contacto, es decir, a la recepción, registro y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que dirija el ciudadano a la Administración Pública.

En una segunda fase la Comisión de Seguimiento y Evaluación del Convenio, y siempre a voluntad de las entidades locales, podrá determinar la adscripción y clasificación de las oficinas de contacto adheridas al primer nivel en oficinas de información, en las que se prestará además de los servicios anteriores los correspondientes a un nivel más avanzado, consistentes en ofrecer una atención y orientación personalizada sobre los servicios públicos de las Administraciones intervinientes.

## 5. FINANCIACIÓN

El citado Convenio no contempla la existencia de gastos que requieran el establecimiento de un sistema de financiación en el mismo, considerando que los derivados del cumplimiento de lo acordado no implican incremento de los programas ordinarios de gasto e inversión de cada Administración.

A este respecto, las entidades locales adheridas asumirán con sus propios medios las acciones a emprender en cumplimiento de las obligaciones de la adhesión.

Cualquier necesidad de financiación conjunta que pudiera surgir será, en su caso, objeto de acuerdo y formalización en un nuevo Convenio específico.

## 6. PROCEDIMIENTO PARA LA ADHESIÓN DE LAS ENTIDADES LOCALES

Las Entidades Locales interesadas en adherirse al primer nivel de prestación de servicios deberán remitir a:

**Comunidad Autónoma de Madrid.** Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno.  
Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Gran Vía, 18, 2.<sup>a</sup> planta

28013 - Madrid

Teléfonos: 91 720 98 00 / 02 / 74

Fax: 91 720 98 75

\* **Solicitud del protocolo de adhesión (por triplicado)** que figura como anexo al Convenio Marco y que será firmado por los representantes de las tres Administraciones.

\* **Certificación** del acuerdo del pleno de la Entidad Local por el que se adopta la decisión de solicitar la adhesión al Convenio Marco.

\* **Cuestionario** cumplimentado que será facilitado en la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Una vez realizada la solicitud, la comisión de seguimiento evaluará la misma en el plazo de 15 días e instará a la Entidad Local para que proceda a la publicación de la Adhesión en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

## 7. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES LOCALES QUE SE ADHIERAN

Las Entidades Locales que se adhieran en un primer nivel de prestación de servicios, se comprometen a:

- a) Configurar sus registros como oficinas de contacto, admitiendo la presentación en las mismas de cualesquiera solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los órganos de la Administración General del Estado y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Madrid a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquéllas, con independencia de su localización territorial.

b) Dejar constancia en sus registros de la entrada de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, la fecha y hora de su presentación, interesado u órgano administrativo remitente, persona u órgano administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

c) Remitir inmediatamente los documentos, una vez registrados, y en todo caso dentro de los tres días siguientes al de su recepción, directamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos. Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos y telemáticos en los supuestos en que sea posible.

## **8. PLAZO DE VIGENCIA, PRÓRROGAS Y EXTINCIÓN DEL CONVENIO MARCO**

El período de vigencia del Convenio finalizará el 31 de diciembre del año 2014, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de las partes intervinientes adoptado antes del fin de su vigencia.

También podría extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquélla que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

## **9. PLAZO DE VIGENCIA Y EXTINCIÓN DE LAS ADHESIONES AL CONVENIO MARCO**

Las adhesiones de las Entidades Locales al Convenio Marco entrarán en vigor desde el día siguiente de la publicación de la adhesión en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid".

Las adhesiones se extinguirán por el transcurso de los plazos de vigencia del Convenio Marco o por la concurrencia de las circunstancias previstas en el apartado anterior.

Así mismo, la adhesión de cada Entidad Local quedará sin efecto:

- Por denuncia expresa realizada por escrito y comunicada a la Comisión de Seguimiento con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia.
- Por mutuo acuerdo entre dicha Entidad y las Administraciones intervinientes.
- Por decisión unilateral de alguna de las partes cuando se produzca incumplimiento grave acreditado de las obligaciones asumidas.

## 10. CONSULTAS

Ante cualquier problema o duda que se suscite se podrán dirigir a:

**Administración General del Estado.**- Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica - Subdirección General de Innovación y Programas de Atención al Ciudadano.

Correo postal: M<sup>a</sup> de Molina, 50. 28006 Madrid

Correo electrónico: [ventanilla.unica@mpt.es](mailto:ventanilla.unica@mpt.es)

Tfo. 91 273 22 69/ 91 273 30 39

Fax: 91 273 22 97

**Comunidad Autónoma de Madrid.** Vicepresidencia, Consejería de Cultura, Deporte y Portavocía del Gobierno. Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Gran Vía, 43, 9.<sup>a</sup> planta

28013 - Madrid

Teléfonos: 91 720 98 00 /02 /74

Fax: 91 720 98 75