

Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid

En Madrid, a 15 de noviembre de 2007

REUNIDOS

De una parte, la excelentísima señora doña Esperanza Aguirre Gil de Biedma, Presidenta de la Comunidad de Madrid, en nombre y representación de la Comunidad de Madrid, en virtud del Real Decreto 809/2007, de 19 de junio, por el que se le nombra Presidenta de la Comunidad de Madrid y en el ejercicio de las competencias atribuidas en el artículo 4 de la Ley 8/1999 de Adecuación de la Normativa de la Comunidad de Madrid a la Ley Estatal 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por la otra, doña Elena Salgado Méndez, Ministra de Administraciones Públicas, en representación de la Administración General del Estado y en el ejercicio de las desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas, modificado por el Real Decreto 758/2005, de 24 de junio, y por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005,

EXPONEN

1. El Gobierno de la Nación desea, en coordinación con los Gobiernos Autonómicos y las Entidades Locales y con la colaboración de los agentes sociales, configurar una red de oficinas integradas en las que se presten servicios integrados que den respuesta a las demandas ciudadanas trascendiendo en dicha prestación las distribuciones competenciales entre Administraciones.

2. Por ello, el Consejo de Ministros aprobó el 15 de julio de 2005 un Acuerdo para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano, encomendando al Ministro de Administraciones Públicas, en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas, modificado por el Real Decreto 758/2005, de 24 de junio, la coordinación de las actuaciones precisas para establecer progresivamente una red de espacios comunes de atención al ciudadano.

Dichas actuaciones se desarrollarán en un doble ámbito: El de la Administración General del Estado mediante acciones de coordinación entre sus departamentos y organismos y el de las Administraciones Autonómicas y Locales por medio de convenios de colaboración negociados y formalizados al efecto.

3. El presente convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad de Madrid, en uso de las facultades atribuidas por la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Madrid, en línea con tal finalidad, tiene por objeto el desarrollo de las actuaciones

precisas para establecer, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, una red de espacios comunes de atención al ciudadano que permita la prestación de servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente convenio de colaboración, de conformidad con las siguientes

CLÁUSULAS

Primera

Objeto del convenio

1. El presente convenio tiene como objeto acordar la colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Madrid para el desarrollo de las actuaciones precisas para establecer progresivamente una red de espacios comunes de atención al ciudadano 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.

2. 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 al ciudadano, 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 al convenio, las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado y de la Comunidad de Madrid.

c) Establecer compromisos para intercambiar, compartir e integrar medios e instrumentos de información al ciudadano; 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. Previo el mutuo acuerdo de las partes firmantes del presente convenio, podrán negociarse y, en su caso, formalizarse con corporaciones de derecho público con fines coincidentes con los objetivos de este convenio los instrumentos jurídicos apropiados para regular su participación en las acciones derivadas de este convenio.

Segunda

Oficinas integradas

1. La colaboración entre las Administraciones firmantes y adheridas en lo referente a la prestación de servicios por el medio presencial se articulará a través de oficinas integradas. Las oficinas integradas de atención al ciudadano se clasificarán, en función de sus capacidades y del nivel de servicios que presten, en las siguientes categorías:

a) Oficinas de contacto: Prestación de servicios de nivel primario consistentes en recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano.

b) Oficinas de información: Además de los servicios expresados para las oficinas de contacto, desarrollo de servicios de nivel intermedio consistentes en la atención y orientación personalizada a los ciudadanos sobre los servicios públicos e informaciones más relevantes de las Administraciones intervinientes.

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

2. Las oficinas se ubicarán aprovechando las infraestructuras públicas pertenecientes a las Administraciones intervinientes y respetando las adscripciones orgánica y funcional existentes, así como su identificación institucional, que coexistirá con el símbolo que se determine por los firmantes de este convenio para identificar su pertenencia a la Red de Oficinas Integradas en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

3. La comisión de seguimiento prevista en la cláusula séptima determinará, previa propuesta de las Administraciones intervinientes, las oficinas de titularidad de cada una de ellas que se integren en la red y el nivel de servicios que podrán prestar de conformidad con lo dispuesto en este convenio.

Tercera

Oficinas de contacto

1. Las oficinas de contacto de la Red de Oficinas Integradas de atención al ciudadano el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid son los registros de las Administraciones intervinientes en los que, de acuerdo con lo dispuesto en las letras b) y c) del artículo 38.4 de la Ley 30/1992, los ciudadanos podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a cualquiera de ellas.

2. La Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid elaborarán conjuntamente los criterios a aplicar por las oficinas de contacto en lo relativo a la expedición de recibos de presentación, copias selladas y copias compulsadas. Dichos criterios deberán aplicarse de modo uniforme en las oficinas de titularidad de las administraciones firmantes, así como en las de titularidad de las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco.

3. La Administración General del Estado y la Comunidad de Madrid se comprometen a emprender actuaciones conducentes a:

a) La implantación coordinada de tecnologías, sistemas y aplicaciones que garanticen la compatibilidad informática y la coordinación de sus respectivos registros, a cuyo efecto deberán comunicarse mutuamente las medidas que se adopten y asegurar la compatibilidad y la transmisión telemática de los asientos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

b) Posibilitar que los ciudadanos puedan acceder a los servicios electrónicos de las Administraciones intervinientes a través de los medios y la asistencia puestos a disposición para tal fin en las oficinas de contacto.

c) El desarrollo en sus respectivos ámbitos de las acciones que permitan la transmisión telemática, no solo de los asientos registrales, sino de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos depositados en cualquiera de sus registros.

4. Las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco se comprometen a:

a) Configurar sus registros como oficinas de contacto, admitiendo, de forma gratuita para el ciudadano, la presentación en las mismas de cualesquiera solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los órganos de la Administración General del Estado y de la Comunidad de Madrid o a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquellas, 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.

Cuarta

Oficinas de información personalizada al ciudadano

1. Las oficinas de información de la red de oficinas integradas de atención al ciudadano en el ámbito de la Comunidad de Madrid son las oficinas públicas de titularidad de las Administraciones intervinientes que, además de las funciones descritas en la cláusula anterior para las oficinas de contacto y de los servicios que presten en razón de sus competencias, facilitarán a los ciudadanos información, orientación y asesoramiento personalizados sobre una oferta normalizada que comprenderá los principales servicios públicos de las Administraciones intervinientes.

2. Corresponde a la comisión de seguimiento prevista en la cláusula séptima aprobar y revisar periódicamente la oferta normalizada a que se refiere la cláusula anterior.

3. Las administraciones intervinientes se comprometen a intercambiar sus instrumentos de información y asesoramiento, así como a adoptar las medidas funcionales o técnicas que faciliten la agregación o integración de dichos instrumentos en sistemas que faciliten e impulsen los servicios a prestar por las oficinas a las que se refiere esta cláusula.

Quinta

Oficinas de gestión integrada

1. Las oficinas de gestión de la Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito de la Comunidad de Madrid prestarán, además de los servicios propios de las oficinas de contacto y de información, servicios conjuntos de tramitación correspondientes a procedimientos y trámites de la competencia de las Administraciones intervinientes.

2. A tales efectos, las Administraciones intervinientes se comprometen a determinar a través de la comisión de seguimiento los trámites y procedimientos susceptibles de ser objeto de prestación de servicios de tramitación por las oficinas a las que se refiere esta

cláusula. Dicha determinación afectará progresivamente a procedimientos de tramitación compartida y a aquellos otros, responsabilidad de cada Administración, entre los que exista una conexión material.

3. Las Administraciones intervinientes se comprometen a adoptar las medidas organizativas, funcionales y técnicas precisas para posibilitar sistemas y procesos conjuntos que posibiliten su gestión en las oficinas a las que se refiere esta cláusula.

Sexta

Colaboración en otros medios

1. Las partes firmantes del presente convenio se comprometen a estudiar y adoptar medidas de colaboración para procurar la cooperación entre los servicios de atención de ambas Administraciones a través de Internet. En especial, fijarán procesos de agregación y sindicación de contenidos que afectan a las respectivas páginas web principales.

2. Igualmente, analizarán y propondrán medidas de colaboración entre los servicios telefónicos de atención al ciudadano de la responsabilidad de ambas Administraciones.

3. Las actuaciones derivadas de la presente cláusula se adoptarán siempre con las orientaciones de extensión al resto de Administraciones intervinientes y normalización de los niveles y estándares de atención fijados para las oficinas presenciales.

Séptima

Comisión de seguimiento

Se crea una comisión de seguimiento y evaluación del convenio, que se regula por lo dispuesto en capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La comisión de seguimiento estará copresidida por el Director General de Modernización Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas y por el Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, e integrada por tres representantes designados por el Ministerio, tres designados por la Comunidad y tres designados por las Entidades Locales que se adhieran. Dichos miembros actuarán en representación de la totalidad de las Entidades Locales adheridas al convenio cuando estas superen el número de tres y su designación será rotatoria por períodos de seis meses correspondiendo a tres de ellas por el orden de adhesiones. En todo caso deberá garantizarse a través del sistema de rotación la presencia de al menos una Entidad Local que preste los servicios correspondientes a las oficinas previstas en la cláusula quinta.

Actuará como Secretario, con voz pero sin voto, un funcionario de la Comunidad de Madrid. Esta comisión mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo dos veces al año. De sus reuniones se elaborará el correspondiente acta.

Hasta la adhesión de las primeras Entidades Locales, la comisión de seguimiento integrada por representantes de la Administración General del Estado y de la Comunidad de Madrid actuará de conformidad con el régimen previsto en el párrafo anterior.

Corresponden a la comisión mencionada las siguientes funciones:

- a) La propuesta de adopción de cuantas medidas estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidos en el convenio y para una adecuada coordinación entre las instituciones participantes.
- b) La elaboración de un informe anual de seguimiento y evaluación del convenio.
- c) La evaluación de las solicitudes de adhesión al Convenio Marco efectuadas por las Entidades Locales.
- d) La aceptación o denegación de las solicitudes a que se refiere el apartado anterior y, en su caso, la ratificación de la adhesión correspondiente.
- e) La determinación, previa propuesta de las Administraciones intervinientes, de las oficinas de titularidad de cada una de ellas que se integren en la red y el nivel de servicios que podrán prestar de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas segunda, tercera, cuarta y quinta.
- f) La fijación y revisión de la oferta normalizada de servicios de las oficinas de información a que se refiere la cláusula cuarta, así como la determinación de los servicios a prestar por las oficinas de gestión de acuerdo con la cláusula quinta.
- g) La resolución con carácter ejecutivo de las cuestiones de interpretación y aplicación del convenio planteadas por las Entidades adheridas al mismo.
- h) El examen y resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento del convenio que se susciten. La función atribuida a la comisión en el apartado d) anterior podrá ser asumida por mutuo acuerdo y en cualquier momento por las autoridades que suscriben el presente convenio, siempre y cuando se cumplan las normas para la adopción de acuerdos previsto en el mismo.

Octava

Financiación

El presente 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, cada administración interviniente asumirá con sus propios medios las acciones a emprender en cumplimiento de este convenio. Cualquier necesidad de financiación conjunta que pudiera surgir será, en su caso, objeto de acuerdo y formalización en un nuevo convenio específico.

Novena

Vigencia del convenio

El presente convenio se publicará en el “Boletín Oficial del Estado” y en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, surtiendo efectos desde la fecha de publicación en el último de los diarios oficiales mencionados.

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

La vigencia del convenio podrá extinguirse por mutuo acuerdo de las partes firmantes del presente convenio. Asimismo podrá extinguirse su vigencia si el convenio es denunciado, previa audiencia de la comisión de seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquella 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.

Décima

Vigencia y extinción de las adhesiones

Las obligaciones asumidas entre las Administraciones intervinientes y las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco se entenderán vigentes desde la publicación de la adhesión en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID hasta la extinción del Convenio Marco por el transcurso de los plazos o por la concurrencia de las circunstancias previstas en la cláusula anterior.

En todo caso, la adhesión de las Entidades Locales quedará sin efecto por denuncia expresa realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha de extinción, por mutuo acuerdo entre dichas Entidades y las Administraciones intervinientes o a instancia de alguna de ellas cuando se produzca por otra un incumplimiento grave acreditado de las obligaciones asumidas, si bien la extinción de las obligaciones derivadas de la adhesión de la Entidad Local no afectará a la vigencia del Convenio Marco.

Undécima

Convenios anteriores

Los convenios e instrumentos de colaboración formalizados al amparo de los Acuerdos del Consejo de Ministros de 23 de febrero de 1996, para la formalización con las Entidades que integran la Administración Local de los convenios previstos en el artículo 38.4.b), de la Ley 30/1992, y de 4 de abril de 1997, para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, seguirán vigentes hasta su extinción.

Duodécima

Procedimiento para la adhesión

Las Entidades Locales interesadas deberán remitir a la Comunidad de Madrid la solicitud de adhesión que figura como Anexo al presente Convenio Marco acompañado de los siguientes documentos:

- a) La certificación del acuerdo del órgano correspondiente de la Entidad Local por el que se adopta la decisión de solicitar la adhesión al Convenio Marco.

- b) El cuestionario que les será facilitado, con objeto de aportar la información necesaria para comprobar que la Entidad local de que se trate dispone de los medios y de la capacidad de gestión necesaria para asumir las obligaciones derivadas del Convenio. Las solicitudes serán aceptadas o denegadas por la comisión de seguimiento prevista en la cláusula séptima en el plazo de quince días. En el primer de los casos se instará a la Entidad Local para que proceda a la publicación de la adhesión en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Decimotercera

Jurisdicción competente

El presente convenio tiene naturaleza administrativa, rigiendo para su interpretación y desarrollo el ordenamiento jurídico-administrativo. Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente convenio corresponderán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sin perjuicio de las facultades de interpretación y aplicación del convenio atribuidas en la cláusula séptima a la comisión de seguimiento.

Y para que conste, y en prueba de conformidad, firman los intervinientes el presente convenio en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

En Madrid, a 15 de noviembre de 2007.

La Ministra de Administraciones Públicas, La Presidenta, ELENA SALGADO
MÉNDEZ ESPERANZA AGUIRRE GIL DE BIEDMA