

ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Concejal de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, con fecha 6 de septiembre de 2006, ha dictado el siguiente Decreto por el que se desarrolla el Decreto del Alcalde, de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, en relación con la organización de la atención al ciudadano.

"El artículo 1 del Acuerdo de 27 de julio de 2006, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, y se delegan competencias en los titulares de sus órganos superiores y directivos, atribuye a dicha Área todas las competencias en materia de calidad y atención al ciudadano. Por otro lado, el Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, configura LÍNEA MADRID como servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades. Con el objeto de dar cumplimiento al objetivo del Decreto del Alcalde por el que se regula la Atención al Ciudadano, se ha procedido a la ejecución de un proceso de modernización y mejora de los distintos canales de atención al ciudadano: ampliación de la cobertura horaria (24x7x365) y número de puestos de la plataforma del teléfono de atención al ciudadano (010), con agentes de habla inglesa y francesa; cambio del modelo de prestación de la atención e información a los ciudadanos en las Oficinas de Atención al Ciudadano, con apertura de éstas por las tardes y atención en varios idiomas y lenguaje de signos. Por último, está a punto de concluir el proceso de cambio del portal web institucional del Ayuntamiento, que supondrá un nuevo modelo de gestión de los contenidos en munimadrid y en la Intranet municipal (ayre), así como una nueva arquitectura e imagen de munimadrid.

El Acuerdo de 27 de julio de 2006, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid antes referido, atribuye en su artículo 14, apartados 1.4 a) y 1.5, atribuyen, respectivamente, a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, las competencias de "dirigir, planificar y coordinar las políticas del Ayuntamiento de Madrid en materia de información y atención al ciudadano", y de coordinar la actividad del Registro en todas las oficinas constituidas para dicha función. Por otra parte, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, para el cumplimiento de estas funciones, debe efectuar, con carácter previo a su lanzamiento, el estudio y evaluación de todas aquellas campañas de actuación municipal dirigidas a los ciudadanos, con el fin de realizar una correcta asignación de los recursos municipales y mantener una formación óptima de las personas dedicadas al servicio integral de atención al ciudadano. Ello hace necesario que los responsables de las campañas de las diferentes unidades administrativas informen a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, en los términos que se regulan en este decreto, del calendario de ejecución de las mismas.

En el párrafo e) del apartado 1.4 del artículo 14 del citado Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2006, también se atribuye a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano la competencia de "dirigir, supervisar y coordinar el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano, estableciendo el tipo de gestiones administrativas a realizar, los medios y los procedimientos a utilizar, todo ello sin perjuicio de las competencias atribuidas a la "Agencia Tributaria Madrid" en el ámbito de información al contribuyente". Por este motivo resulta conveniente que, con carácter previo a la realización de gestiones administrativas a través del servicio LÍNEA MADRID, la indicada Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, proceda a la evaluación de las mismas para determinar su adecuación a las características del servicio LÍNEA MADRID, y su capacidad de gestión, así como, en coordinación con los responsables de los órganos administrativos competentes en la materia, proceder al diseño de los trámites legales y necesarios, los accesos a las bases de datos, así como la documentación que, en su caso, resulte de imprescindible aportación por el ciudadano.

En la línea expuesta, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 35. f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en cuanto al derecho de los ciudadanos a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

El Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, en su artículo 41 contempla la creación de Oficinas de Atención

al Ciudadano Especializadas, correspondiendo " ...a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano la coordinación general de estas oficinas en el marco de los criterios que se establezcan, y de forma específica, en el caso de que en ellas se realicen funciones cuya competencia esté asignada a la Dirección General." De acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Final Primera del Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, que habilita al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo del citado decreto,

DISPONGO

Artículo 1 . Objeto.

El objeto del presente decreto es la ordenación de los procesos de implementación de gestiones administrativas, el suministro de información y el lanzamiento de campañas específicas de ámbito temporal limitado, que los órganos y organismos públicos del Ayuntamiento de Madrid deban llevar a cabo a través del servicio LÍNEA MADRID (Oficinas de Atención al Ciudadano, Servicio de Atención Telefónica 010 y web municipal).

Artículo 2. Tareas y gestiones administrativas.

1. El personal destinado a cualquiera de los canales de LÍNEA MADRID sólo realizará tareas y gestiones administrativas que, en el marco de los cometidos y funciones previstos en el apartado 1 del artículo 40 del Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, estén vinculadas directamente con la atención al ciudadano, o cuya realización por este personal sea imprescindible para la adecuada tramitación del procedimiento administrativo.

2. Los órganos directivos que precisen de cualquier documento o información que obre en poder de la administración municipal, no podrán solicitar a los ciudadanos su presentación, en virtud de lo previsto en el artículo 35. f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo solicitar acceso a las aplicaciones corporativas o bases de datos donde se encuentren dichos datos, o bien solicitar electrónicamente o por cualquier otro medio el cruce de los datos o remisión del documento o información pertinente, en los términos previstos en la normativa reguladora de la protección de los datos de carácter personal.

3. En los procedimientos selectivos y de concurrencia competitiva sólo se solicitará la presentación de documentos que sean imprescindibles para la valoración de la candidatura u oferta presentada. La documentación necesaria para la acreditación de los requisitos necesarios para la adjudicación se requerirá, a posteriori, sólo a los candidatos u ofertantes que hayan sido preseleccionados, condicionando la concesión definitiva a la presentación, en tiempo y forma, de los documentos que sean necesarios según la convocatoria, todo ello sin perjuicio de lo previsto en la normativa legal o reglamentaria reguladora del procedimiento en cuestión y de lo dispuesto para los procedimientos de contratación, que se regirán por su normativa específica.

Artículo 3. Lanzamiento de campañas que afecten al servicio LÍNEA MADRID.

1. Todos los órganos directivos y, en su caso, empresas públicas municipales, están obligados a comunicar a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, antes del mes de noviembre de cada año, las campañas que prevean llevar a cabo en el ejercicio económico siguiente, a fin de que ésta proceda a una adecuada ordenación, planificación y gestión de los recursos municipales de atención al ciudadano. A estos efectos el órgano directivo promotor trasladará cuanta información sea precisa para un adecuado entendimiento de los requerimientos y características de la implicación demandada al servicio LÍNEA MADRID.

2. La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano validará, en su caso, la campaña que se pretenda promover en los términos de la propuesta o sobre la base de lo que se acuerde entre este órgano directivo y el promotor de la campaña. En ningún caso se validarán propuestas de campañas que por su diseño o requerimientos impidan o deterioren gravemente el normal desenvolvimiento del servicio de atención e información, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

Artículo 4 . Formación.

1. La impartición de formación específica que sea requerida para el desarrollo de gestiones o trámites administrativos, uso de aplicativos, manejo de bases de datos o de documentación informativa por parte del personal destinado en cualquiera de los canales de LÍNEA MADRID deberá ser asumida en cuanto a su financiación y organización, por el órgano directivo promotor de la campaña o de la gestión que se desea se lleve a cabo por el mismo.

2. La definición de contenidos, selección de profesores y programación de la actuación formativa deberá ser consensuada con la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, que garantizará, en todo caso, la adecuada cobertura del servicio LÍNEA MADRID.

3. La formación del personal externo de las empresas que, en su caso, se hayan contratado para realizar tareas de apoyo en cualquiera de los canales de LÍNEA MADRID, se realizará en los términos previstos en el correspondiente contrato administrativo.

Artículo 5 . Imagen.

El soporte documental y publicitario que implique a cualquiera de los canales de LÍNEA MADRID deberá ser validado por Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, que velará por el cumplimiento de los objetivos del servicio integral de atención al ciudadano LÍNEA MADRID, potenciando, por lo tanto, la marca y logotipo del servicio.

Artículo 6 . Desarrollo de la campaña.

Las instrucciones que las unidades gestoras determinen sobre materias que se gestionen por cualquiera de los canales de LÍNEA MADRID deberán notificarse a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, que será quien las trasladará, una vez comprobado que no existen dificultades para su ejecución, a cada uno de los canales de atención al ciudadano.

Disposición final primera. Habilitación de desarrollo.

Se autoriza al titular de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano a establecer las directrices necesarias para la ejecución del presente decreto.

Disposición final segunda . Entrada en vigor.

El presente decreto surtirá efectos al día siguiente de su publicación en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid." Lo que se hace público a los efectos oportunos.

Madrid, 18 de septiembre de 2006.-La Secretaria General Técnica, Concepción Crespo Asenjo.

Documento de carácter informativo. La versión oficial puede consultarse en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid o en el Boletín de la Comunidad de Madrid.