

# PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE ..... PARA LA COLABORACIÓN EN EL DESARROLLO DE ACTUACIONES CONJUNTAS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En ....., a..... de.....de 2021

## REUNIDOS

De una parte, D. Miguel Ángel García Martín, Viceconsejero de Presidencia de la Comunidad de Madrid, en nombre y representación de la misma en virtud del Decreto 93/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se le nombra Viceconsejero de Presidencia, actuando por delegación del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, de conformidad con el apartado noveno de la Orden 6/2020, de 17 de enero, de la Consejería de Presidencia, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias, la celebración de convenios y se desconcentra el protectorado de fundaciones, para ejercer las atribuciones que le confieren el artículo 41 a) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, y el artículo 4.3 a) de la Ley 8/1999, de 9 de abril, de adecuación de la normativa de la Comunidad de Madrid a la ley estatal 4/1999, de 13 de enero y de conformidad con el Decreto ....., de ....., del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior.

De otra parte, D./D<sup>a</sup> ....., Alcalde/esa del Ayuntamiento de ....., de conformidad con su nombramiento realizado por acuerdo del Pleno de fecha ....., en el ejercicio de las competencias que le atribuye, como representante del mismo, el artículo .....

## EXPONEN

I. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que las Administraciones públicas deberán garantizar a los ciudadanos su derecho a relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Por su parte, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, impulsa el ánimo de colaboración y cooperación entre las Administraciones públicas y los distintos organismos públicos, entidades de derecho público y entes de similar naturaleza, normalizando sus relaciones a través de la actividad convencional e impulsando la interoperabilidad e interconexión entre todos ellos.

**II.** Este escenario normativo pone de manifiesto la firme apuesta por la modernización de la Administración Pública y el refuerzo de su orientación al ciudadano, así como la presencia de aquella en los principales canales, soportes y plataformas que la sociedad demanda, la cual se muestra cada vez más desarrollada tecnológicamente. El objetivo debe ser lograr que los servicios públicos resulten más accesibles a toda la sociedad, facilitándoles sus gestiones y trámites, y sean cercanos a sus necesidades y comprensibles con sus limitaciones, removiendo los obstáculos que pudieran condicionar o restringir sus relaciones con la Administración.

**III.** Este objetivo común perseguido por las partes debe afrontarse desde una perspectiva global para toda la Comunidad de Madrid y para todos los vecinos de la región, contribuyendo a reducir la brecha digital en los municipios madrileños, y habilitando nuevos canales de comunicación y servicios de información y atención para sus ciudadanos, sin distinción alguna entre los mismos por cuestiones geográficas, demográficas o de desarrollo y capacidad económica que pudieran restar eficacia y agilidad al proceso de transformación que se pretende acometer de forma integral.

Especial atención merecen, sin duda, aquellos municipios de la región eminentemente rurales, ciertamente despoblados o simplemente más alejados de los núcleos urbanos de población, al sufrir estos, de forma más acusada, el impacto negativo que provoca el despoblamiento y el envejecimiento de sus habitantes, con las dificultades para su desarrollo, especialmente tecnológico, que ello conlleva.

**IV.** Para el cumplimiento de todos estos fines, tanto la Comunidad de Madrid como el Ayuntamiento de....., acuerdan iniciar una relación formal y estrecha, que permita ir poniendo en marcha servicios y actuaciones en beneficio de los vecinos del municipio, con objeto de acercar, potenciar y modernizar los servicios de información y atención especializada.

**V.** Así, en virtud del Decreto....., de....., del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior, corresponde a esta Consejería, entre otras competencias, las de impulso, coordinación y definición de estrategias del sistema de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, a través de sus diferentes canales; el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del sistema de información al ciudadano, del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos, y de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Comunidad de Madrid; y la coordinación de las oficinas de atención al ciudadano y de asistencia en materia de registro que se constituyan en los municipios de la Comunidad de Madrid,

en los términos que se dispongan en los correspondientes instrumentos convencionales que se formalicen a tal efecto.

VI. Por su parte, el Ayuntamiento de....., en virtud de....., tiene por objeto .....

VII. A la vista de lo expuesto, y en el ejercicio de las referidas competencias, ambas partes muestran su intención de intensificar la colaboración, para avanzar en el impulso de la modernización, digitalización e innovación de los canales de información y atención puestos a disposición de los vecinos, y de las herramientas de comunicación y relación interadministrativa autonómica y local, avanzando hacia la plena implantación de la administración electrónica, y estableciendo los criterios de implantación conjunta de oficinas de atención al ciudadano en el citado municipio, con el objetivo de acercar la Administración a los vecinos residentes en el mismo.

En virtud de todo lo expuesto, ambas partes han acordado suscribir el presente protocolo, de conformidad con las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. -OBJETO DEL PROTOCOLO.

Es objeto del presente protocolo la cooperación entre las entidades suscriptoras para el cumplimiento de las determinaciones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo relativo a la modernización de la Administración pública y al refuerzo de su orientación al ciudadano, potenciando el desarrollo de sus servicios de información y atención, ampliando la presencia de aquella en los principales canales, soportes y plataformas que la sociedad demanda.

Asimismo, se pretende asistir a los municipios de la región, por parte de la Comunidad de Madrid, en el cumplimiento de las obligaciones que la Ley de Transparencia y Participación les impone en relación con la transparencia de la actividad pública y la participación.

De forma concreta y sin perjuicio de otras actuaciones de desarrollo del marco general de cooperación, se declara la intención de iniciar las actuaciones necesarias para el logro futuro de los siguientes objetivos:

- a) La colaboración conjunta para el desarrollo de actuaciones que amplíen, refuercen y modernicen los canales y servicios de atención e información al ciudadano.
- b) Promover el acercamiento de los vecinos del municipio a la Administración autonómica y local, garantizándoles los medios necesarios para que se relacionen con

las mismas en el ejercicio de sus derechos y obligaciones, potenciando la Administración electrónica omnicanal.

c) Potenciar las relaciones interadministrativas con el Ayuntamiento, impulsando mecanismos de comunicación entre la Administración autonómica y local que sean dinámicos, ágiles y eficientes, y desarrollando actuaciones que permitan un intercambio del conocimiento y de la experiencia adquirida en sus respectivos ámbitos competenciales en la atención ciudadana.

d) Colaboración en el diseño conjunto de informes, estudios y análisis prospectivos y demoscópicos, que permitan mejorar la calidad de los servicios públicos prestados a los ciudadanos, y tomar conocimiento de las principales demandas e inquietudes de la sociedad.

e) Celebración conjunta de jornadas, foros abiertos, eventos, e iniciativas que involucren a los ciudadanos con objeto de tomar ideas y experiencias que permitan posibilitar un diálogo activo y constructivo con los usuarios de estos servicios, a fin de extender el conocimiento de los servicios de información y atención existentes y mejorar su calidad.

f) Articular mecanismos que faciliten a los municipios el cumplimiento de sus obligaciones en materia de transparencia y participación.

#### **SEGUNDA. – DESARROLLO DE PUNTOS DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADOS Y DE ATENCIÓN ONMICANAL.**

De manera específica, ambas partes declaran su intención de realizar las actuaciones necesarias para el desarrollo de puntos especializados de información y atención, que operen en entornos omnicanales y presten un servicio global.

Dichos puntos, compatibles con las Oficinas Conjuntas de Atención al Ciudadano que puedan existir en el referido municipio, tendrán por objeto la configuración de un espacio común en red que facilite el contacto permanente entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento, creando una plataforma permanentemente activa que agilice la gestión diaria de asuntos y el intercambio documental que, en su caso, proceda.

Estas oficinas, en la medida de las posibilidades, contarán con un espacio físico que coexistirá con las sedes municipales o autonómicas de los servicios de atención a la ciudadanía del ámbito competencial propio del Ayuntamiento, y permitirá a los vecinos realizar sus trámites correspondientes ante la Administración autonómica o local sin desplazamiento alguno de su lugar de residencia.

En dichos puntos, podrán prestarse servicios como, por ejemplo, los siguientes:

a) Facilitar la información de la Comunidad de Madrid que figure en los distintos canales y sistemas de información y atención al ciudadano autonómicos.

- b) Orientar y ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de solicitudes e impresos que deseen dirigir a la Comunidad de Madrid.
- c) Registro de entrada de los documentos que los vecinos del municipio deseen dirigir a la Comunidad de Madrid, que se practicará por medios electrónicos, a través de la aplicación informática autonómica de registro.
- d) Recogida de sugerencias, quejas y agradecimientos que los ciudadanos formulen en relación al funcionamiento de los servicios, gestiones y trámites de la Administración de la Comunidad de Madrid, que se cursarán por medios electrónicos, a través de la correspondiente aplicación informática autonómica.

### **TERCERA. - OFICINAS MÓVILES**

Se pondrán en marcha actuaciones conjuntas que proporcionen una atención integral a los vecinos del municipio (especialmente si se trata de un municipio rural, desfavorecido o de escasa población) prestando servicios de información y atención al mismo sobre las gestiones y servicios de la Comunidad de Madrid de su interés, sin tener que personarse en las oficinas presenciales de otros municipios alejados de su específico ámbito territorial.

Para ello, se trabajará en el desarrollo de “Oficinas móviles” que, de manera selectiva, puedan prestar servicios de nivel meramente informativo (proporcionando información general sobre los procedimientos y servicios de la Comunidad de Madrid, facilitando a los ciudadanos los impresos que han de presentar y orientándoles sobre su cumplimentación, así como practicando los registros de sus solicitudes, escritos y comunicaciones a través de la aplicación de registro autonómica); o bien más asistencial (pudiendo desarrollar, junto a las funciones anteriores, las mismas actuaciones que las asignadas a las oficinas conjuntas).

Asimismo, se podrán poner en marcha oficinas móviles sobre materias especializadas y para ocasiones puntuales, en municipios que no presenten riesgo de despoblación o no se muestren especialmente desfavorecidos, con objeto de acercar las nuevas políticas y servicios autonómicos de interés para los vecinos del municipio.

### **CUARTA. -DESARROLLO DEL PRESENTE PROTOCOLO**

La colaboración recogida en este protocolo podrá ser objeto de desarrollo por medio de uno o varios convenios específicos o cualquier otro instrumento jurídico específico, que tendrá la correspondiente consideración jurídica y los efectos vinculantes previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en los que se concretarán los mecanismos adecuados para la realización de actividades concretas.

La Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de ..... declaran su intención de informarse mutuamente de las actuaciones que proyecten y que puedan suponer aplicación del objeto del presente protocolo.

Asimismo, la Comunidad de Madrid manifiesta su intención de poner en funcionamiento un instrumento de interlocución donde participará el municipio firmante, con objeto de potenciar las relaciones interadministrativas en la materia, desarrollando actuaciones que permitan un intercambio del conocimiento y de la experiencia adquirida en sus respectivos ámbitos competenciales en la atención ciudadana, así como de las buenas prácticas recabadas. Este instrumento de interlocución, que podrá configurarse bajo la fórmula de grupo de trabajo interadministrativo, pretenderá mejorar las relaciones de las partes en el desarrollo conjunto de las materias objeto del presente protocolo, y celebrar reuniones y encuentros que materialicen dicha relación.

#### **QUINTA. -NATURALEZA JURÍDICA**

El presente protocolo tiene naturaleza administrativa, siendo el régimen jurídico aplicable el establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El presente protocolo queda excluido de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, según lo dispuesto en su artículo 6.2. No obstante, las dudas y lagunas que pudieran surgir en su ejecución se resolverán de acuerdo a los principios establecidos en la misma, de acuerdo con lo previsto en su artículo 4.

Y para que así conste y en prueba de conformidad, las partes que intervienen firman y rubrican el presente protocolo, en su representación respectiva, en duplicado ejemplar, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

EL VICECONSEJERO DE PRESIDENCIA

EL ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE .....

Miguel Ángel García Martín

.....