

INFORME PARA TRÁMITE DE CONSULTA PÚBLICA PREVIA A LA ELABORACIÓN DE UN NUEVO REGLAMENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

1.- QUÉ SE PRETENDE SOLUCIONAR CON LA INICIATIVA:

En un momento de continuos cambios, en los que la eficiencia y la competitividad de las organizaciones son la base de la economía, el Ayuntamiento de Madrid quiere poner en marcha diversas iniciativas orientadas a la revisión de sus formas de trabajo, con el objetivo de minimizar los costes en términos económicos y/o sociales que las administraciones imponen a las ciudadanas y ciudadanos y empresas.

La adaptación de los servicios prestados por la Administración municipal a las demandas de ciudadanía y empresas, la incorporación a las nuevas tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia, han llevado al Ayuntamiento de Madrid a concebir la atención a la ciudadanía de forma integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos. Y se potencia el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios por parte de las ciudadanas y los ciudadanos.

Estas circunstancias han generado la necesidad de regular dicha atención así como las actuaciones conducentes a que la gestión en la atención a la ciudadanía se lleve a cabo cumpliendo los parámetros de calidad exigidos a ésta.

Resulta además de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos y la continua incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa.

Desde el punto de vista de la ciudadanía, se van a reconocer una serie de “derechos de las personas”, el más importante de los cuales es el de elegir el cauce a través del cual se relacionan con la Administración, cauce que obligatoriamente deberá ser el electrónico para el caso de las personas jurídicas y determinadas personas físicas. También, se va a promover la generalización, en la medida de lo posible, del uso de los sistemas de identificación electrónica para las relaciones entre la Administración y la ciudadanía. Desde el punto de vista de la Administración, ante todo debe implantar los mecanismos para hacer efectivos esos derechos: Registro electrónico y único; procedimiento electrónico; identificación y firma electrónica; registro de funcionarias y funcionarios con habilitación; registro de apoderamientos.

Todas estas actuaciones son los ejes articuladores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la Administración totalmente electrónica, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

2.- POSIBLES SOLUCIONES ALTERNATIVAS:

La propuesta consiste en adoptar una regulación sobre la atención a la ciudadanía y la administración electrónica haciendo uso de la potestad reglamentaria municipal reconocida por el artículo 4.1.a) LBRL.

En cuanto a la alternativa entre *reglamento* u *ordenanza*, en el caso del Ayuntamiento de Madrid no existe una norma que establezca en qué caso procede adoptar uno u otro tipo de disposición, pero se viene considerando que los reglamentos se refieren a la autoorganización municipal, en tanto que las ordenanzas tienen una finalidad la ordenación social. En este caso, aunque la disposición tendría cierta eficacia *ad extra*, su carácter sería fundamentalmente organizativo, por lo que parece más adecuado optar por un reglamento.

En cualquier caso, resulta aconsejable que sea el Pleno el órgano que apruebe la regulación propuesta. En primer término porque, en ocasiones, dicha regulación supondrá un “desarrollo” de las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En segundo lugar, y sobre todo, porque muchas de las normas que se adopten no tienen una eficacia meramente interna sino que afectarán de forma directa a la ciudadanía, por lo que la seguridad jurídica exige que se aprueben por el órgano que tiene atribuida la potestad reglamentaria.

3.- NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE SU APROBACION:

En la actualidad existe un conjunto de normas que se han ido incorporando a la base constituida por el Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid. Se observa que estas disposiciones cuya derogación acarrearía el reglamento propuesto son *decretos*, *resoluciones* e *instrucciones* de diversos órganos, y no reglamentos u ordenanzas del Pleno.

El Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, se adoptó sobre la base del artículo 124.1.k) LBRL (competencia del Alcalde para “establecer la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva”). Si hoy se quisiera modificar, o bien sustituir por otro nuevo dictado al amparo de la misma atribución, tendría que hacerlo la Junta de Gobierno, de acuerdo con el art. 17.1.h) LCREM (competencia de la Junta de Gobierno para “establecer la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva”).

El nuevo Reglamento de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica vendría a regular un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento de Madrid, que integre tanto la atención a la ciudadanía como la administración electrónica, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos, la transparencia y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.

4.- OBJETIVOS DE LA NORMA:

Al regular la atención a la ciudadanía y la administración electrónica se pretende la definición de una serie de medidas consideradas necesarias con carácter mínimo para la adaptación del funcionamiento administrativo electrónico del Ayuntamiento de Madrid:

- Implanta un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento.
- Apuesta por una Administración Pública, íntegramente electrónica, con cero papel e interconectada.
- Facilita las relaciones electrónicas de las ciudadanas y ciudadanos y las empresas con la Administración, así como las comunicaciones electrónicas entre las Administraciones.
- Aumenta la transparencia al crear nuevos registros públicos administrativos.

Madrid, a 17 de noviembre de 2017
EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA