

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

30**MADRID**

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno

Acuerdo de 4 de febrero de 2016, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

El artículo 17.1 h) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, asigna a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la competencia general para establecer la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva, en el marco de las normas orgánicas aprobadas por el Pleno.

Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

El presente Acuerdo tiene por objeto modificar parcialmente aquel, para suprimir la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la Dirección General de Transparencia y crear, en su lugar, la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía que asume la organización y competencias de los dos órganos directivos suprimidos.

A su vez, se suprime la Oficina de Transparencia, Sugerencias y Reclamaciones, con rango de Subdirección General, dividiéndose sus funciones entre una Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones y otra Subdirección General de Transparencia.

Se ha constatado en la Memoria anual de 2014 del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones un aumento significativo en el número de sugerencias y reclamaciones presentadas, tendencia que ha continuado durante el año 2015. Por ello, la creación de dos Subdirecciones Generales que se ocupen, por separado, del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y de las actuaciones en materia de transparencia, responde a la necesidad de lograr una mejor organización interna de esta carga de trabajo y de potenciar la visión común de estas tareas que proporciona su integración en un mismo centro directivo.

Se persigue también aclarar las competencias de la nueva Dirección General, procediendo a suprimir determinadas referencias competenciales que resultaban redundantes y añadir una nueva competencia en materia de acceso a la información pública, derivada de la experiencia en la gestión de las solicitudes en esta materia.

En definitiva, con estas modificaciones se pretende incrementar la eficacia en el cumplimiento de las políticas de transparencia, reforzando el papel de este ámbito de actuación municipal mediante su integración en un único centro directivo, junto con las competencias en materia de calidad y atención a la ciudadanía.

Finalmente, se modifica el artículo relativo a las competencias de la Dirección General de Participación Ciudadana para precisar con mayor detalle sus competencias en materia de voluntariado.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17.1 h) y 17.2 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, y en el artículo 19 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, a propuesta del titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transpa-

rencia y Gobierno Abierto y previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en su reunión de 4 de febrero de 2016

ACUERDA

Primero.—Modificar el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, en los términos que a continuación se indican:

Uno. El apartado 1.º, relativo a la “Organización del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto”, queda redactado en los siguientes términos:

“El Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se organiza para el ejercicio de sus competencias en los siguientes órganos directivos y Subdirecciones Generales, así como en las demás unidades y puestos de trabajo que se determinen en la relación de puestos de trabajo:

1. Dirección General de Participación Ciudadana.
 - 1.1. Subdirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado.
 - 1.2. Oficina de Innovación Social, con rango de Subdirección General.
2. Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.
 - 2.1. Subdirección General de Transparencia.
 - 2.2. Subdirección General de Administración Electrónica.
 - 2.3. Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.
 - 2.4. Subdirección General de Calidad y Evaluación.
 - 2.5. Subdirección General de Atención a la Ciudadanía”.

Dos. En el apartado 3.º, relativo al “Titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto”, se modifica la denominación del punto 2.3, que queda redactada en los siguientes términos:

“2.3. Transparencia y atención a la ciudadanía”.

Tres. En el apartado 6.º, relativo a la “Dirección General de Participación Ciudadana”, se suprime la letra h) y se modifica la letra g) del punto 1.1, que queda redactada en los siguientes términos:

“g) Dirigir, coordinar y gestionar el voluntariado en el ámbito de la ciudad, sin perjuicio de las competencias específicas atribuidas en esta materia a otras Áreas de Gobierno”.

Cuatro. El apartado 7.º, relativo a la “Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano”, queda redactado en los siguientes términos:

«7.º Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

1. Competencias específicas.
 - 1.1. Protección de datos.
 - a) Elaborar, coordinar y difundir el plan de protección de datos del Ayuntamiento de Madrid.
 - b) Establecer los criterios para el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos y la coordinación y seguimiento de su cumplimiento.
 - c) Coordinar, planificar y realizar las auditorías de las medidas de seguridad previstas reglamentariamente en los ficheros y tratamientos de datos de carácter personal a los que les sea de aplicación.
 - d) Tramitar las propuestas de creación, modificación y supresión de ficheros de datos de carácter personal.
 - e) Desarrollar la interlocución única entre el Ayuntamiento de Madrid y las agencias de protección de datos.
 - f) Elaborar el plan de formación y comunicación interna y externa.
 - g) Asesorar a todas las unidades orgánicas del Ayuntamiento con los interlocutores de protección de datos.
 - h) Informar con carácter preceptivo y previo los expedientes de contratación, convenio y actuaciones del Ayuntamiento que comporten tratamiento de datos o deban incluir medidas de seguridad de la información.

- 1.2. Administración electrónica y simplificación administrativa.
 - a) Definir, coordinar y realizar el seguimiento del Plan de desarrollo de la administración electrónica y acceso electrónico de los ciudadanos al Ayuntamiento de Madrid, en colaboración con el órgano competente en materia de tecnologías de la información.
 - b) Definir los criterios, elaborar propuestas normativas, realizar estudios y análisis de procesos para la simplificación y normalización, así como el informe sobre propuestas normativas que impliquen la creación de procedimientos o la modificación de los ya existentes.
 - c) Aprobar la incorporación de servicios y funcionalidades de administración electrónica.
 - d) Establecer, en la Sede Electrónica del Ayuntamiento, los criterios de diseño, uso y publicación; criterios generales de coordinación y gestión de la sede electrónica y de los canales de relación electrónica del Ayuntamiento.
 - e) Normalizar y rediseñar las solicitudes de los procedimientos administrativos y acceso a servicios y trámites.
 - f) Definir criterios, realizar análisis, cuantificar y elaborar propuestas para la reducción de cargas administrativas.
 - g) Impulsar y definir convenios y acuerdos con Administraciones Públicas y otras entidades para fomentar la interoperabilidad, con el objetivo de simplificar las gestiones y actuaciones administrativas y eliminar la aportación de documentos por la ciudadanía.
 - h) Incorporar nuevas gestiones y servicios electrónicos que mejoren la relación del ciudadano con el Ayuntamiento y faciliten el acceso a la administración electrónica, en colaboración con el órgano competente en materia de tecnologías de la información.
 - i) Definir la política y planificar y coordinar la implantación de la firma electrónica en el Ayuntamiento de Madrid y en sus relaciones con la ciudadanía.
 - j) Definir las necesidades tecnológicas para la prestación de los servicios de la administración electrónica.
 - k) Actualizar el inventario de procedimientos del Ayuntamiento de Madrid.
 - l) Definir los criterios y propuestas para la incorporación de procedimientos y servicios en la Intranet municipal ayre.
 - m) Elaborar, coordinar y difundir las directrices generales en materia de gestión documental e impulso y supervisión de los proyectos de gestión de documentos electrónicos.
 - n) Dirigir el seguimiento, resolver incidencias y asistir y apoyar a los usuarios de las aplicaciones de gestión de expedientes.
 - ñ) Elaborar los criterios y validar análisis funcionales para el diseño e implantación de nuevos procesos automatizados.
 - o) Elaborar el plan de despliegue del archivo electrónico del Ayuntamiento.
 - p) Elaborar el plan de formación específico en colaboración con la unidad competente en materia de formación del personal y comunicación interna y externa.
 - q) Dirigir proyectos normativos con repercusión en la administración electrónica.
- 1.3. Sugerencias y reclamaciones.
 - a) Supervisar, coordinar, evaluar y realizar el seguimiento del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de los ciudadanos así como de su explotación estadística.
 - b) Elaborar la Memoria anual del sistema a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
 - c) Elaborar informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las Sugerencias y Reclamaciones por los servicios municipales.
 - d) Elaborar recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas.

- e) Resolver conflictos entre servicios relativos a las competencias para la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- f) Realizar la formación, soporte y apoyo a las unidades encargadas de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- g) Ejecutar las directrices para el desarrollo de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.

1.4. Transparencia.

- a) Elaborar y proponer para su aprobación proyectos de disposiciones, instrucciones y circulares en materia de transparencia y datos abiertos en orden a asegurar una aplicación homogénea de las mismas.
- b) Gestionar y coordinar el Portal de la Transparencia y el Portal de Datos Abiertos así como la compilación de datos del resto de Áreas de Gobierno, Distritos y organismos públicos.
- c) Definir, crear y coordinar los portales y soportes necesarios para desarrollar la publicación de otros contenidos.
- d) Realizar el asesoramiento técnico-jurídico a todas las unidades orgánicas del Ayuntamiento en materia de transparencia y datos abiertos correspondiéndole proponer al titular del Área de Gobierno el establecimiento de los criterios unitarios para su aplicación.
- e) Elaborar estudios y organizar seminarios y congresos, así como asistir a foros técnicos nacionales e internacionales, en particular a los de la Unión Europea y Latinoamérica, que tengan por objeto el análisis, la implantación y desarrollo de buenas prácticas en materia de transparencia y datos abiertos.
- f) Coordinar y evaluar la aplicación del derecho a la información pública de la ciudadanía en el Ayuntamiento.
- g) Establecer un proceso de seguimiento y transparencia en la elaboración de normas.
- h) Diseñar y desarrollar acciones formativas sobre transparencia y datos abiertos cuyos destinatarios son las entidades sociales y el personal del Ayuntamiento de Madrid, sin perjuicio de las competencias que en materia de formación del personal de Ayuntamiento corresponde a la Gerencia de la Ciudad.
- i) Resolver las solicitudes de reutilización de documentos del sistema de gestión de contenidos publicados en el sitio web www.madrid.es, así como de otros que, habiendo sido publicados en dicha web, pudieran considerarse de interés por terceros.
- j) Tramitar y resolver las solicitudes de acceso a la información pública presentadas al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, en el caso de que la información solicitada esté publicada.
- k) Inadmitir aquellas solicitudes de acceso a la información pública que, presentadas al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, tengan un régimen jurídico específico de acceso y cuando sea manifiesto que lo solicitado no es información pública a los efectos de lo dispuesto en el artículo 13 de la citada ley. Asimismo, le corresponde inadmitir las solicitudes cuando la competencia corresponda a otra Administración Pública, siempre y cuando no se haya asignado ya la tramitación de la solicitud a alguno de los órganos municipales con competencia en esta materia, en cuyo caso le corresponderá a estos.

1.5. Calidad y evaluación.

- a) Elaborar, coordinar y difundir el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.
- b) Elaborar e implantar planes de mejora en los servicios municipales.
- c) Coordinar proyectos organizativos de carácter institucional que le sean encomendados por el titular del Área de Gobierno.

- d) Diseñar, coordinar y gestionar los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad y apoyo técnico para su funcionamiento como órgano de transparencia y participación ciudadana.
- e) Establecer la metodología para la definición de la estrategia municipal y su desarrollo operativo.
- f) Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades en la elaboración, seguimiento y evaluación de las cartas de servicios, así como la emisión del informe previo a la aprobación de cartas de servicios y del informe anual de evaluación general del sistema de cartas de servicios.
- g) Definir los criterios para el establecimiento de un sistema de indicadores de gestión y de niveles de calidad con el objetivo de evaluar la actuación municipal y medir la calidad de los servicios.
- h) Establecer los criterios metodológicos para la realización de encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción con los servicios municipales, promovidas por las diferentes unidades del Ayuntamiento de Madrid, así como la emisión de informe previo que garantice su rigor técnico.
- i) Evaluar planes, programas y proyectos municipales.
- j) Promover e implantar sistemas de gestión de calidad y fomento de mejores prácticas.
- k) Coordinar y promover la participación del Ayuntamiento de Madrid en convocatorias de reconocimientos externos en materia de calidad y evaluación.
- l) Diseñar, impulsar, gestionar y coordinar actuaciones y herramientas para la comunicación, participación y colaboración internas.
- m) Planificar, definir, coordinar y realizar el seguimiento de la Intranet municipal, ejerciendo las funciones de unidad coordinadora Ayre.
- n) Elaborar y realizar el seguimiento de un plan de formación en materia de calidad y evaluación dirigido a toda la organización municipal, en coordinación con la unidad competente en materia de formación del personal.

1.6. Atención a la ciudadanía.

- a) Dirigir, planificar y coordinar las políticas del Ayuntamiento de Madrid en materia de información y atención a la ciudadanía.
- b) Definir las necesidades tecnológicas así como los requerimientos de infraestructura y material, organización y recursos humanos para la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía.
- c) Supervisar el funcionamiento de todos los canales de atención a la ciudadanía, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid en el ámbito de información al contribuyente y de las que corresponden a la propia Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía en el ámbito de la Sede Electrónica y servicios electrónicos.
- d) Determinar el catálogo de servicios de Línea Madrid, así como dirigir, planificar y coordinar la implantación y funcionamiento de todos sus canales de atención a la ciudadanía incluyendo en particular sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía, el servicio 010, el sitio web municipal, el canal de atención en redes sociales @lineamadrid y la aplicación móvil "Avisos Madrid", estableciéndose los medios y procedimientos a utilizar, y manteniéndose la misma identidad corporativa a través de la dotación, reparación y reforma de los elementos precisos a estos efectos.
- e) Definir los planes de formación dirigidos al personal de Línea Madrid, y en particular de sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía, en coordinación con la unidad competente en materia de formación del personal.
- f) Establecer los criterios generales de gestión y la supervisión de la imagen y el diseño del sitio web municipal y de los canales electrónicos de atención a la ciudadanía, incluyendo las redes sociales electrónicas y las aplicaciones móviles, así como de sus contenidos informativos, y la determinación de los criterios de difusión, en colaboración con el órgano responsable en materia de administración electrónica.

- g) Dirigir, planificar y coordinar el servicio de cita previa del Ayuntamiento de Madrid.
- h) Evaluar periódicamente los sistemas y actividades que integren la atención a la ciudadanía a través del sistema de indicadores de acuerdo con los criterios establecidos.

1.7. Registro General.

Coordinar, establecer criterios generales y realizar el seguimiento de la actividad del Registro, así como resolver los conflictos en todas las oficinas constituidas para la función de registro».

Cinco. Se suprime el apartado 8.º, relativo a la “Dirección General de Transparencia”.
Seis. En el apartado 9.º, relativo a las “Funciones de fe pública”, se modifica el punto 3 que queda redactado en los siguientes términos:

“3. Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

3.1. Corresponde a los titulares de los Departamentos de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid:

- a) Expedir certificaciones del Padrón Municipal de Habitantes.
- b) Expedir certificaciones y copias auténticas respecto de sus respectivas Oficinas de Registro, certificando acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones en los casos en que así sea preciso.

3.2. Las funciones señaladas en el punto 3.1 también podrán ser desempeñadas por los adjuntos a los Departamentos de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

3.3. En el caso de las Oficinas Auxiliares de Atención a la Ciudadanía, las funciones señaladas en el punto 3.1 corresponderán a los titulares de los Departamentos de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid de las que las Oficinas Auxiliares dependan y a sus respectivos adjuntos”.

Segundo.—Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente Acuerdo por órganos distintos de los competentes según el mismo, se seguirán tramitando y se resolverán por los órganos que resulten competentes en virtud del nuevo reparto de competencias.

Tercero.—A partir de la fecha de eficacia del presente Acuerdo, las referencias contenidas en disposiciones, actos y acuerdos del Ayuntamiento de Madrid a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y a la Dirección General de Transparencia, se entenderán realizadas a la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Cuarto.—A partir de la fecha de eficacia del presente Acuerdo, las referencias contenidas en disposiciones, actos y acuerdos del Ayuntamiento de Madrid a las Oficinas de Atención al Ciudadano, se entenderán realizadas a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

Quinto.—El Gerente de la Ciudad adoptará las modificaciones de la plantilla de personal y de la relación de puestos de trabajo que resulten necesarias para la aplicación de lo dispuesto en el presente Acuerdo.

Sexto.—Se faculta al titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto a dictar los Decretos precisos para el desarrollo y ejecución del presente Acuerdo.

Séptimo.—Se faculta al gerente de la ciudad para resolver las dudas que pudieran surgir en la interpretación y aplicación del presente Acuerdo.

Octavo.—Quedan sin efecto todos los acuerdos que se opongan o contradigan lo establecido en el presente Acuerdo.

Noveno.—El presente Acuerdo surtirá efectos desde la fecha de su adopción, sin perjuicio de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y en el “Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid”.

Décimo.—Del presente Acuerdo se dará cuenta al Pleno, a fin de que quede enterado del mismo.

Lo que se publica por acuerdo de la Junta de Gobierno para su conocimiento y efectos oportunos.

Madrid, a 4 de febrero de 2016.—El jefe de servicio de Apoyo Institucional, Cirilo García Teresa.

(03/4.257/16)

