

Decreto 73/2000, de 27 abril, por el que se regula la Información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid

Texto:

El Gobierno de la Comunidad de Madrid ha desarrollado distintos proyectos cuyo objeto inmediato es la mejora de la información a los ciudadanos y la simplificación de los procedimientos. Así, cabría citar la creación de la Ventanilla Unica, como una base de datos accesible tanto presencialmente como vía Internet, que contiene información sobre la tramitación de procedimientos de diferentes ámbitos junto con los impresos correspondientes para iniciar su tramitación.

El proyecto Ventanilla Unica, del que la Comunidad de Madrid fue pionera, ha sentado bases para que esta Administración haya podido participar en la creación de la Ventanilla Unica Empresarial y haya colaborado desde el comienzo en el proyecto de firma electrónica. Junto a la simplificación y agilización de procedimientos, se han realizado de igual manera diversas actuaciones tendentes a la mejora de la información que se ofrece a los ciudadanos.

El avance en las tecnologías de la información y en las comunicaciones, las posibilidades de su utilización tanto por los ciudadanos como por las entidades públicas y privadas, la progresiva disminución de sus costes, así como la implantación cada vez mayor de las transacciones electrónicas obliga a las Administraciones Públicas a aprovechar este nuevo marco para la mejora de la información y de la tramitación de sus procesos.

De hecho, así ha quedado reflejado en el conjunto de compromisos adquiridos por los países de la Unión Europea tras el Consejo Europeo extraordinario celebrado en Lisboa en el mes de marzo de 2000. Los compromisos suscritos obligan al Estado español en su conjunto, por lo que la Comunidad de Madrid deberá acometer a la mayor brevedad las medidas necesarias para su cumplimiento y hacer así frente al reto de la sociedad del conocimiento. Esta es una de las razones que han impulsado la elaboración del presente Decreto.

La Comunidad de Madrid, partiendo de la necesidad de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, considera necesaria la adopción de medidas que mejoren la información y que agilicen la gestión de sus procesos, apoyándose para ello en la utilización de las nuevas tecnologías, de modo que se logre la máxima transparencia y compromiso de servicio con los ciudadanos. Por esta razón, en el presente Decreto se regula de una parte, el Sistema de Información al Ciudadano y, por otra, se establecen medidas de simplificación de los procedimientos y de impulso al empleo de las nuevas tecnologías en las comunicaciones con los ciudadanos y entre los propios órganos administrativos, lo que habrá de desarrollarse a través del Plan de Simplificación de Procedimientos Administrativos recogido en la disposición adicional segunda.

Este Decreto se estructura en dos capítulos. En el Capítulo I se describen la finalidad y objetivos del Sistema de Información al Ciudadano, se establecen las atribuciones de los órganos responsables y se prevé la integración con otros sistemas de información sectoriales. Como parte integrante del Sistema de Información al Ciudadano, se incluye la regulación de las páginas web de la Comunidad de Madrid, los principios generales que han de inspirar su contenido y diseño y las premisas de actualización.

El Capítulo II, dedicado a los procedimientos administrativos, prevé la inclusión de la información relativa a la tramitación de los procedimientos en el Sistema de Información al Ciudadano, recoge la necesidad de simplificar y racionalizar la tramitación de los nuevos procedimientos antes de proceder a su regulación, da soporte legal a la utilización de los sistemas de fax y correo electrónico en las comunicaciones entre órganos administrativos y establece la tramitación de los procedimientos administrativos por vía telemática.

Por todo ello, a propuesta conjunta de las Consejerías de Presidencia y de Hacienda, y previa deliberación del Gobierno de la Comunidad de Madrid en su reunión de 27 de abril de 2000, dispongo:

CAPITULO I

Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid

Artículo 1. Finalidad.

El Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se configura como un Sistema de Información de carácter corporativo y horizontal que recoge toda la información de interés para el ciudadano y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la Administración Regional y sus relaciones con los ciudadanos.

Artículo 2. Objetivos.

Los objetivos del Sistema de Información al Ciudadano son:

a) Proporcionar a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas información sobre las dependencias y centros, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones competencia de la Comunidad de Madrid. Esta información será igualmente accesible a las unidades de la Administración autonómica.

b) Orientar sobre el acceso a los servicios de la Comunidad de Madrid a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas.

c) Ofrecer información a los interesados sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos competencia de la Comunidad de Madrid.

d) Informar y orientar sobre el acceso al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y facilitar dicho acceso directamente.

e) Facilitar la iniciación y tramitación telemática de los procedimientos administrativos, de conformidad con las previsiones que se fijan en el Plan de Simplificación de Procedimientos Administrativos previsto en la disposición adicional segunda del presente Decreto.

f) Suministrar otras informaciones de interés general.

Artículo 3. Organos responsables.

Los órganos responsables de la gestión del Sistema de Información al Ciudadano son:

a) Todas las unidades administrativas de la Comunidad de Madrid que generen información relevante para los ciudadanos.

b) Los coordinadores designados por las respectivas Secretarías Generales Técnicas en las diferentes Consejerías de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 201/1998 (LCM 1998\502), de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano.

c) La Oficina de Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia.

d) La Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Hacienda.

e) El Organismo Autónomo «Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid».

Artículo 4. Régimen de atribuciones.

Los órganos responsables del Sistema de Información al Ciudadano enunciados en el artículo anterior deberán desarrollar las siguientes actuaciones para el funcionamiento del mismo:

a) Todas las unidades administrativas que generen información relevante para los ciudadanos serán responsables de su inclusión en el Sistema y de su actualización.

b) Los Coordinadores de cada Consejería serán responsables de la verificación y homogeneización de la información relativa a su Consejería.

c) La Oficina de Atención al Ciudadano, en su calidad de administrador del Sistema, deberá fijar las normas que regirán la incorporación y actualización de la información en cuanto a sistemas a utilizar, plazos y contenidos así como coordinar, homogeneizar y validar toda la información que contenga el Sistema.

d) La Dirección General de Calidad de los Servicios deberá realizar periódicamente evaluaciones de calidad del Sistema, a los efectos de constatar el cumplimiento de los objetivos del mismo.

e) El Organismo Autónomo «Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid» facilitará todos los medios tecnológicos para su explotación y llevará a cabo su administración técnica de acuerdo con sus competencias en materia de sistemas de información.

Artículo 5. Integración con otros sistemas.

1. Las unidades administrativas que dispongan de sistemas de información propios que contengan información relevante para los ciudadanos deberán facilitar, en la forma que establezca el administrador, su integración en el Sistema de Información al Ciudadano y así posibilitar su consulta por los ciudadanos y por otras unidades de la Comunidad de Madrid.

2. El Organismo Autónomo «Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid» procederá a la integración técnica de los citados sistemas en el de Información al Ciudadano. Igualmente en la realización de los desarrollos de los sistemas de información sectoriales, garantizará la integración de éstos con el Sistema de Información al Ciudadano en lo referente a la información relevante para los ciudadanos.

Artículo 6. Información en páginas web de la Comunidad de Madrid.

1. La información que la Comunidad de Madrid ofrece por las redes Internet e Intranet es parte integrante del Sistema de Información al Ciudadano y se organiza en el sitio web comadrid.es que se configura como el portal de servicios de las diferentes unidades administrativas en su relación con los ciudadanos.

2. La información que se ofrece en las páginas web de la Comunidad de Madrid se incluirá a iniciativa de las unidades que la generan.

3. La Oficina de Atención al Ciudadano velará por la homogeneidad e integridad del contenido de la información, con el objeto de evitar duplicidades y contradicciones.

4. El Organismo Autónomo «Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid» garantizará el correcto diseño de las páginas desde un punto de vista técnico.

Artículo 7. Contenido de las páginas web de la Comunidad de Madrid.

1. El diseño y contenido de las páginas que se editen en Internet se adecuarán a las necesidades de las distintas unidades y de los usuarios a las que van dirigidas. En todo caso, el criterio general será facilitar el manejo y la búsqueda de la información a los usuarios.

2. El sitio web comadrid.es proporcionará un buzón directo al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid y en todas las páginas se dará acceso a dicho Sistema.

3. Cada página llevará un pie con la dirección del organismo o unidad responsable e información necesaria para que el usuario pueda contactar con la unidad, incluyendo una dirección de correo electrónico y un breve cuestionario sobre el servicio que se ofrece.

Artículo 8. Actualización de las páginas web de la Comunidad de Madrid.

1. Por el Organismo Autónomo «Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid» se facilitarán los medios técnicos necesarios para que cada unidad actualice el contenido de sus páginas.

2. En la primera edición se determinarán los plazos de revisión de las respectivas páginas. Aquellas que no sean revisadas y, en su caso, actualizadas en los plazos establecidos serán retiradas directamente por el Organismo Autónomo «Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid» hasta su actualización.

Artículo 9. Información sobre subvenciones y contratos.

1. Sin perjuicio de la información permanente que proporcione el Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid sobre el desarrollo de las distintas convocatorias de subvenciones, la Consejería de Hacienda publicará anualmente una relación de todas las subvenciones que hayan sido convocadas por la Comunidad de Madrid para su difusión entre los ciudadanos.

2. Con el fin de facilitar a los ciudadanos información completa sobre las convocatorias de los contratos que se anuncien a licitación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» por las Consejerías, Organismos Autónomos, Entidades de Derecho Público y Empresas Públicas de esta Comunidad Autónoma, los pliegos de condiciones de dichos contratos se deberán publicar en el sitio web comadrid.es, de acuerdo con el procedimiento que establezca la Consejería de Hacienda.

CAPITULO II

Información y tramitación de procedimientos administrativos

Artículo 10. Información sobre procedimientos administrativos.

1. En el Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se incluirá la información relativa a todos los procedimientos administrativos que requieran la participación de los interesados. Igualmente las distintas unidades podrán incluir la información relativa a la tramitación y normativa de los procedimientos de carácter interno.

2. El Sistema de Información al Ciudadano, de conformidad con las previsiones del Plan de Simplificación de Procedimientos Administrativos, facilitará a los interesados, por vía telemática y telefónica, información sobre el estado de tramitación de los expedientes concretos.

3. La petición de información de carácter particular al Sistema de Información al Ciudadano vendrá avalada por la identificación del solicitante en los términos fijados en el artículo 15 de este Decreto, garantizándose la confidencialidad e integridad de los datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, de acuerdo con la normativa estatal y autonómica sobre protección de datos de carácter personal.

Artículo 11. Informe de nuevos procedimientos administrativos.

La regulación de nuevos procedimientos o las modificaciones de carácter general de los ya existentes deberán ser informadas por la Dirección General de Calidad de los Servicios, que podrá manifestarse sobre la necesidad de simplificar o racionalizar la tramitación. Este informe se entenderá favorable en caso de no emitirse en el plazo de ocho días hábiles a contar desde el día siguiente al de la recepción de la solicitud por esa Dirección General.

Artículo 12. Impresos.

1. Los impresos que deban utilizarse por los ciudadanos y las comunicaciones dirigidas a los mismos deberán adecuarse a las instrucciones de elaboración recogidas en el Manual de Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid. Deberán elaborarse en los programas informáticos homologados, de forma que sea posible su difusión y publicación electrónica, incorporándose, junto con la información del procedimiento al que se refieran, en el Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

2. Los impresos normalizados deberán publicarse en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» por resolución del órgano correspondiente, previo informe de la Dirección General de Calidad de los Servicios. Este informe se entenderá favorable en caso de no emitirse en el plazo de ocho días hábiles a contar desde el día siguiente al de la recepción de la solicitud por esa Dirección General.

Artículo 13. Comunicaciones entre órganos administrativos.

En la tramitación de los procedimientos las comunicaciones entre órganos administrativos de la Comunidad de Madrid se realizarán preferentemente a través del sistema de correo electrónico homologado para esta Administración o por fax. A efectos de cómputo de plazos, se considerará como fecha de entrada en el órgano destinatario la asignada por el sistema de correo electrónico o por el fax como fecha de recepción del documento.

Artículo 14. Tramitación telemática de los procedimientos.

1. La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Hacienda, adoptará las medidas necesarias al objeto de que todos sus procedimientos administrativos susceptibles de iniciarse a instancia de parte se puedan tramitar por vía telemática.

2. La regulación de los nuevos procedimientos administrativos incluirá los elementos necesarios para su tramitación telemática, preverá la utilización de la firma electrónica así como las condiciones adicionales que se considere necesario que deban aportarse por la especialidad del procedimiento o, en su caso, la justificación por la que no pueda realizarse dicha tramitación telemática.

Artículo 15. Identificación de los ciudadanos ante la Administración.

La identificación de los ciudadanos ante la Administración de la Comunidad de Madrid se podrá realizar de forma telemática, a través de los mecanismos de identificación y certificación establecidos en la normativa estatal reguladora del uso de la firma electrónica, así como telefónicamente de acuerdo con lo que reglamentariamente se establezca.

Artículo 16. Recepción de solicitudes y documentación por entidades colaboradoras.

Las Consejerías fomentarán convenios de colaboración con entidades públicas o privadas que faciliten las tareas de recogida de solicitudes y documentación para los procedimientos que se considere conveniente, debiéndose dar la máxima difusión a las direcciones, teléfonos y horario de atención de las entidades colaboradoras.

Artículo 17. Relación de procedimientos.

1. La Consejería de Hacienda publicará y mantendrá actualizada y a disposición de los interesados una relación de los procedimientos administrativos competencia de la Comunidad de Madrid con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos así como los efectos que produzca el silencio administrativo.

2. Los Coordinadores de cada Consejería, a los que se refiere el artículo 3 de este Decreto, serán los responsables de comunicar a la Consejería de Hacienda, con anterioridad a su entrada en vigor, cualquier variación en los procedimientos contenidos en la anterior relación, y, con carácter general, deberán confirmar la exactitud de la relación de procedimientos trimestralmente.

Artículo 18. Propuestas de mejora de los servicios.

Visto el informe anual elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano sobre las reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos, la Dirección General de Calidad de los Servicios planteará a las unidades correspondientes propuestas de mejora.

Disposición adicional primera. Coordinadores.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este Decreto los Coordinadores de cada Consejería comunicarán a la Consejería de Hacienda los procedimientos que deben incluirse en la relación prevista en el artículo 17.

Disposición adicional segunda. Plan de Simplificación de Procedimientos Administrativos.

En el plazo de tres años desde la entrada en vigor de este Decreto, todos los procedimientos deberán ser susceptibles de poder iniciarse y tramitarse por vía telemática de acuerdo con las previsiones del Plan de Simplificación de Procedimientos Administrativos que se aprobará por la Consejería de Hacienda.

Disposición final primera. Puntos de Información y Atención al Ciudadano y Registros Administrativos.

En el plazo de tres meses, a partir de la entrada en vigor de este Decreto, la Consejería de Presidencia regulará, con la colaboración de la Dirección General de Calidad de los Servicios, la organización y funcionamiento de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y de los Registros Administrativos de la Comunidad de Madrid.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor en el plazo de un mes desde su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».