

**ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DE LA ORDENANZA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

DATOS GENERALES			
<b>Órgano proponente</b>	Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad	Fecha	09/02/2018
	Dirección General de Atención a la Ciudadanía		
<b>Tipo de disposición</b>	Ordenanza	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Reglamento	<input type="checkbox"/>	
	Reglamento Orgánico	<input type="checkbox"/>	
	Estatuto de Organismo Público	<input type="checkbox"/>	
<b>Título de la disposición</b>	Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica		
<b>Tipo de Memoria</b>	Normal <input type="checkbox"/> Abreviada <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1. OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA</b>			



<b>Situación que se regula</b>	<p>La <b>entrada en vigor las nuevas leyes 39 y 40/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público</b> ha hecho necesario el análisis de esta nueva regulación y la adaptación a la normativa municipal en materia de atención a la ciudadanía y de administración electrónica.</p> <p>Por otra parte, el <b>Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005 de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid</b>, que regula las actividades y medios que constituyen el servicio integral de atención a la ciudadanía, actualmente en vigor, la primera norma en la que se recoge y consolida la marca Línea Madrid como imagen identificadora de los servicios de Atención a la Ciudadanía, <b>debe adaptarse a las nuevas demandas de la ciudadanía y de las empresas.</b></p> <p>Una <b>administración cada vez más próxima a la ciudadanía</b> requiere conjugar un conjunto de esfuerzos y sinergias orientados al logro de la eficacia, a la eficiencia en la asignación de recursos, al impulso de la transparencia y a la agilización de los procedimientos administrativos; a potenciar el acceso electrónico y a garantizar el conocimiento de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos, así como los mecanismos para el seguimiento y la reclamación de estos derechos. Todo ello en un marco general caracterizado por la calidad, la mejora continua y el impulso de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.</p> <p>La propuesta consiste en adoptar una <b>regulación</b> sobre la atención a la ciudadanía y la administración electrónica, integrada por auténticas normas jurídicas, haciendo uso de la <b>potestad reglamentaria</b> municipal reconocida por el artículo 4.1.a) LBRL.</p> <p>Desde el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se ha considerado necesario <b>implantar un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento.</b></p> <p><b>Desde el punto de vista normativo</b>, y dada la gran dispersión que existe actualmente en el Ayuntamiento de Madrid en esta materia, se considera necesario elaborar y aprobar una <b>Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica que deberá aprobarse por el Pleno del Ayuntamiento</b>, para adaptar la normativa municipal a los requerimientos de las nuevas leyes 39 y 40/2015 y, 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 y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas</p>
--------------------------------	--



<p><b>Objetivos que se persiguen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Apuesta</b> por una <b>Administración Municipal íntegramente electrónica</b>, con cero papel e interconectada.</li> <li>• <b>Facilita</b> las relaciones electrónicas de los ciudadanos y las empresas con la Administración.</li> <li>• <b>Fomenta <i>Línea Madrid</i></b> como la marca que identifica la atención a la ciudadanía a través de distintos canales: presencial, telefónico e internet.</li> <li>• <b>Integra servicios especializados</b> de atención a la ciudadanía.</li> <li>• <b>Potencia</b> el sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.</li> <li>• <b>Aumenta</b> la transparencia al crear nuevos registros públicos administrativos.</li> <li>• <b>Mejora la calidad de los servicios públicos.</b></li> </ul>
<p><b>Principales alternativas consideradas</b></p>	<p>1. Adoptar una regulación sobre las materias indicadas, integrada por auténticas normas jurídicas, haciendo uso de la <b>potestad reglamentaria</b> municipal reconocida por el artículo 4.1.a) LBRL.</p> <p>En el Ayuntamiento de Madrid, el órgano que tiene atribuida la competencia para la aprobación de normas con carácter general es el <b>Pleno</b>, al que corresponde “la aprobación y modificación de las ordenanzas y reglamentos municipales” (art. 11.1.d) LCREM).</p>



	<p>2. Modificar los siguientes decretos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Decreto</b> de 1 de septiembre de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública de <b>Creación de la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid</b></li><li>• <b>Decreto</b> de 8 de julio de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto por el que se aprueba la <b>Instrucción 2/2016 relativa a la habilitación de funcionarios para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos</b>, para adaptarlos a las nuevas previsiones de la ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.</li><li>• <b>Decreto</b> del Alcalde de 17 de enero de 2005 de <b>Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid</b>, siendo actualmente el órgano competente la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.</li></ul>
	<p>3. No modificar ninguno de los Decretos mencionados ni adoptar una nueva regulación.</p>

**2. CONTENIDO**



<b>Estructura de la propuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Preámbulo.</b></li><li>• El <b>título I</b> aborda una serie de disposiciones generales, un conjunto de principios que han de informar y coadyuvar a la adecuada implantación en el Ayuntamiento de Madrid de la administración electrónica y el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del Ayuntamiento de Madrid. Finalmente, se recogen una serie de derechos y deberes de las ciudadanas y los ciudadanos.</li><li>• El <b>título II</b> regula la atención a la ciudadanía.</li><li>• El <b>título III</b> desarrolla el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.</li><li>• El <b>título IV</b> tiene por objeto la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.</li><li>• El <b>título V</b> regula el funcionamiento del Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos vinculados o dependientes, así como el papel que juegan las oficinas de asistencia en materia de registro, en su servicio y ayuda a la ciudadanía.</li><li>• El <b>título VI</b> regula la identificación y firma electrónica, tanto de las personas y empresas, usuarias y usuarios y solicitantes externos de los servicios electrónicos, como de las empleadas públicas y empleados públicos, así como otros certificados de la actualización administrativa automatizada.</li><li>• El <b>título VII</b> tiene por objeto incorporar las claves en la tramitación del procedimiento partiendo de la simplificación administrativa, en sus diferentes vertientes, como eje sobre el que ha de girar el funcionamiento de la Administración pública.</li><li>• El <b>título VIII</b> regula determinados aspectos de la notificación electrónica, que será preferente, como una de las mayores garantías del procedimiento para las personas interesadas.</li><li>• El <b>título IX</b> que regula algunas cuestiones relativas al archivo electrónico.</li><li>• <b>Disposición adicional primera.</b> Protección de datos de carácter personal.</li><li>• <b>Disposición adicional segunda.</b> Plan de Administración Electrónica y Modelo de Oficinas de asistencia en materia de registro</li><li>• <b>Disposición adicional tercera.</b> Convenios de colaboración en materia de representación de interesados.</li><li>• <b>Disposición adicional cuarta.</b> Procedimientos, comunicaciones y notificaciones electrónicas en materia de contratación municipal.</li><li>• <b>Disposición adicional quinta.</b> Formación y promoción en materia de administración electrónica.</li><li>• <b>Disposición derogatoria única.</b> Cláusula derogatoria.</li><li>• <b>Disposición transitoria.</b> Perfil del contratante.</li><li>• <b>Disposición final primera.</b> Regulación de nuevos procedimientos y trámites.</li><li>• <b>Disposición final segunda.</b> Habilitación de desarrollo y aplicación.</li><li>• <b>Disposición final tercera.</b> Interpretación de la ordenanza.</li><li>• <b>Disposición final cuarta.</b> Publicación, entrada en vigor y comunicación.</li><li>• <b>ANEXO.</b> Procedimientos administrativos electrónicos y colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse por medios electrónicos.</li></ul>
-----------------------------------	---



<b>3. ANÁLISIS JURÍDICO</b>	
<b>Normas, Decretos y Acuerdos afectados</b>	1. Decreto de 17 de enero de 2005, del Alcalde de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
	2. Decreto de 1 de septiembre de 2010, del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública de Creación de la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
	3. Decreto de 8 de julio de 2016, del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto por el que se aprueba la Instrucción 2/2016 relativa a la habilitación de funcionarios para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos.
<b>4. TRAMITACIÓN</b>	
<b>Inclusión de la Propuesta en el Plan Anual Normativo</b>	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>Consulta Pública Previa</b>	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Fecha de la consulta: 27/11/2017 a 12/12/2017
<b>Informes recabados</b>	1. Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad. 21/06/2018
	2. Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Formación. 02/07/2018
	3. Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid. 12/07/2018
	4. Asesoría Jurídica. 09/08/2018
	5. Delegado de Protección de datos. 09/10/2018



<b>Fecha prevista inclusión orden del día Comisión Preparatoria</b>	23 de octubre de 2018
<b>Fecha prevista inclusión orden del día Junta Gobierno</b>	24 de octubre de 2018
<b>Fecha prevista trámite de alegaciones</b>	29 de octubre de 2018 a 27 de noviembre de 2018
<b>Fecha prevista aprobación definitiva Junta de Gobierno</b>	13 de diciembre de 2018
<b>Fechas previstas tramitación Pleno</b>	Envío a Comisión: 14 de diciembre de 2018 Plazo enmiendas: 17 a 31 de diciembre de 2018 Dictamen de la Comisión: Enero 2019 Aprobación del Pleno: Enero 2019
<b>5. ANÁLISIS DE IMPACTOS</b>	
<b>Impacto competencial</b>	<b>Título competencial:</b> Potestad de autoorganización del Ayuntamiento de Madrid. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos 2.2 y 20 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.</li> <li>• Artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local</li> </ul>
<b>Impacto organizativo</b>	Incidencia en creación de órganos, entidades y puestos de trabajo. SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Incidencia en el reparto de atribuciones entre órganos SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>



<b>Impacto presupuestario</b>	Afecta sólo al Área de Gobierno proponente	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
	Afecta a otras Áreas de Gobierno u organismos	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Partidas presupuestarias afectadas	
	Cuantificación gastos e ingresos	
<b>Impacto económico</b>	Impacto económico general	NO APLICA
	En relación con la competencia	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>Impacto de género</b>	La norma tiene un impacto de género	Negativo <input type="checkbox"/> Nulo <input checked="" type="checkbox"/> Positivo <input type="checkbox"/>
<b>Análisis de cargas</b>	Supone una reducción de cargas administrativas SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>  Incorpora nuevas cargas administrativas SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>  No afecta a las cargas administrativas <input type="checkbox"/>	
<b>Otros impactos</b>		
<b>6. EVALUACIÓN</b>		
<b>Órgano encargado de la evaluación</b>	NO APLICA	



<b>Plazo para la evaluación de la norma</b>	NO APLICA
<b>Identificación de objetivos</b>	NO APLICA

## **1. OPORTUNIDAD DE LA PROPUESTA NORMATIVA.**

El principio de servicio efectivo a la ciudadanía es el principio básico que justifica la existencia de la Administración y que debe presidir su entera actividad. Las ciudadanas y ciudadanos, como las personas usuarias de los servicios tienen pleno derecho a conocer cuáles son los servicios que les prestan las organizaciones públicas y a recibirlos con la mayor claridad.

Entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid destaca el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía. Las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental dentro de la actividad del Ayuntamiento de Madrid. La información y la atención son derechos esenciales en la relación entre la administración y la ciudadanía, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a la ciudadanía.

En los últimos años se han producido cambios tecnológicos muy significativos que han supuesto la irrupción de nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones. En el ámbito de las Administraciones Públicas, estos cambios se ven reflejados en la necesidad de incorporar estas tecnologías al funcionamiento cotidiano de la misma, tanto desde una perspectiva interna como de cara a la ciudadanía que se relaciona con la Administración Pública.

La adaptación de los servicios prestados por la administración municipal a las demandas de ciudadanía y personas jurídicas, la incorporación de 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. Estas circunstancias han generado la necesidad de regular dicha atención así como las actuaciones conducentes a que su gestión se lleve a cabo cumpliendo los parámetros de calidad que se le exigen.



Por otro lado, junto con la mejora de la información a la ciudadanía, resulta de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes articuladores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la Administración totalmente digital, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

La historia de la Administración Electrónica en España ha sido, en gran medida, la de la evolución normativa que ha seguido. En términos reales, corre casi paralela al siglo XXI. Es cierto que ya anteriormente había desarrollos normativos (Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común) y organizativos (*RITA*, ordenador de la Agencia Tributaria) importantes que daban de manera más o menos explícita cobertura al salto tecnológico. En todo caso, los primeros textos normativos a principios del siglo XXI trabajan casi en paralelo la Administración electrónica junto con la regulación e intentos de promoción del mundo digital en España. Sin embargo, el gran impulso normativo llega en 2007 con la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Esta ley, realmente ambiciosa y pionera en su alcance, proponía que todas las personas tuvieran el derecho de relacionarse electrónicamente con la Administración y desarrollaba la obligación de las Administraciones Públicas de utilizar las tecnologías de la información de acuerdo con sus previsiones, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de sus competencias.

El impacto 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, especialmente la primera, obliga a adaptar la normativa municipal en materia de atención a la ciudadanía y de administración electrónica.

Desde el punto de vista de la ciudadanía, se reconocen 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. La simplificación administrativa, otro de los principios inspiradores de la reforma legal, se plasma fundamentalmente en la posibilidad de presentar una declaración responsable, además del derecho a no presentar ningún documento que se origine en cualquier Administración pública. Sin duda también supone una simplificación 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, relegando la necesidad de firma a los supuestos estrictamente tasados por la ley.

Desde el punto de vista de la administración, ante todo debe implantar los mecanismos para hacer efectivos aquellos derechos. A nivel interno, el procedimiento debe ser íntegramente electrónico: el Registro es electrónico y único, y registrarán documentos originales electrónicos, copias auténticas de originales en papel y copias; el expediente, que se impulsará de oficio y por medios electrónicos, es un índice electrónico que se compone de documentos electrónicos, tales como pruebas, informes, dictámenes, tramitados y firmados electrónicamente; el archivo, adaptado por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), también será único y supondrá el almacenamiento por medios electrónicos, seguro y confidencial, de todos los documentos administrativos que se generen.

Desde el punto de vista de la tramitación de dichos expedientes, la clave es la firma electrónica, debiendo estar todas las empleadas públicas y empleados públicos que tengan alguna responsabilidad en la tramitación del procedimiento en posesión de un certificado de firma, bien para firmar, en sentido estricto, bien para tramitar o remitir información. Junto con la firma electrónica asociada directamente a la persona, destaca la generalización de la actuación administrativa automatizada, a través de sellos de entidad, de órgano y de tiempo, esencialmente.

La nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común potencia la Administración Electrónica y, como consecuencia, modifica el modelo actual de Atención Ciudadana. La tramitación electrónica deja de ser una forma especial de gestión de los procedimientos para constituirse en forma habitual de gestión, porque una Administración sin papel ahorra costes, refuerza las garantías de los interesados y es más transparente.

En definitiva, una administración cada vez más próxima a la ciudadanía requiere conjugar un conjunto de esfuerzos y sinergias orientados al logro de la eficacia, a la eficiencia en la asignación de recursos, al impulso de la transparencia y a la agilización de los procedimientos administrativos; a potenciar el acceso electrónico y a garantizar el conocimiento de los derechos de las ciudadanas y los ciudadanos, así como los mecanismos para el seguimiento y la reclamación de estos derechos. Todo ello en un marco general caracterizado por la calidad, la mejora continua y el impulso de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

### **Alternativas consideradas.**

En este contexto, desde la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad y la Dirección General de Atención a la



Ciudadanía, y a la vista del resultado del estudio elaborado por la Gerencia de la Ciudad sobre "*La incidencia en el Ayuntamiento de Madrid de la Ley 39/2015, de y 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*" y, del análisis normativo, tecnológico y organizativo realizado por la propia DGTYAC, tanto en materia de administración electrónica como de atención a la ciudadanía, se consideró que entre las medidas adoptar para la efectiva aplicación de estas leyes, habría que llevar a cabo las siguientes:

1. Modificar el Decreto de creación de la Sede Electrónica y Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid en lo relativo al cómputo de plazos.
2. Modificar el Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2004 de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
3. Modificar el Decreto de 9 de abril de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la Instrucción 4/2013, relativa a la implantación de la firma electrónica de empleado público en el Ayuntamiento de Madrid.
4. Intensificar la implantación efectiva de la Administración electrónica en el funcionamiento del Ayuntamiento de Madrid.
5. Adaptar el funcionamiento de la actual red de oficinas en materia de registros que pasarán a denominar oficinas de asistencia en materia de registro a las nuevas previsiones de la LPAC.
6. Ampliar el ámbito de actuación de las oficinas de atención a la ciudadanía.
7. Extender los servicios y trámites que pueden realizarse en línea a través de la sede electrónica.
8. Generalizar los sistemas de actuación administrativa automatizada.
9. Desarrollar y adaptar los registros electrónicos existentes.
10. Crear el registro de funcionarias y funcionarios con habilitación.
11. Implantar el registro de apoderamientos.
12. Implantar el archivo electrónico único del Ayuntamiento de Madrid
13. Hacer efectiva la práctica de la notificación electrónica.
14. Modificación o actualización de otros decretos y resoluciones en materia de administración electrónica: firma electrónica, sitios webs municipales...

Esta alternativa haría necesario la modificación de determinados decretos y resoluciones, así como la aprobación de otros nuevos decretos para adaptar el funcionamiento electrónico de la administración municipal a las previsiones de la Ley 39/2015 y de la Ley 40/2015. Esta alternativa se desecha.



Desde el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se ha considerado necesario materializar jurídicamente una concepción holística de la atención a la ciudadanía y la administración digital, y así **implantar un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento de Madrid.**

**Desde el punto de vista normativo**, y dada la gran dispersión que existe actualmente en el Ayuntamiento de Madrid en esta materia, se considera necesario elaborar y aprobar una **Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica que deberá aprobarse por el Pleno del Ayuntamiento**, para adaptar la normativa municipal a los requerimientos de las nuevas leyes 39 y 40/2015 y, 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 y los procesos democráticos, incrementar la transparencia, potenciar la participación ciudadana y reforzar el apoyo a las políticas públicas.

Por último, cabe significar que en la redacción de esta ordenanza, se ha tenido en cuenta lo previsto en la Guía para la utilización de un lenguaje inclusivo y no sexista, elaborada por el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y la Gerencia de la Ciudad en cumplimiento del I Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres, de 15 de diciembre de 2016.

## **2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA NORMATIVA.**

La **Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica** se estructura en nueve títulos, 71 artículos, cinco disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, cuatro disposiciones finales y un Anexo.

**Preámbulo** en el que se describe el contenido, objeto, finalidad, los antecedentes normativos y las competencias y habilitaciones en cuyo ejercicio se dicta.

El **título I** aborda una serie de **disposiciones generales** en las que se regula el objeto y ámbito de aplicación de la ordenanza y se desarrollan en el ámbito municipal un conjunto de principios que han de informar y coadyuvar a la adecuada implantación en el Ayuntamiento de Madrid de la administración electrónica y el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos del Ayuntamiento de Madrid. Finalmente, se recogen una serie de **derechos y deberes de las ciudadanas y los ciudadanos.**

El **título II** regula la **atención a la ciudadanía** implantando un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía, con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento.

El **título III** desarrolla el **derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** por parte de todas las personas, mejorando su tramitación mediante la reducción del plazo de contestación a las personas y estableciendo unos criterios de calidad para la elaboración de las respuestas.

El **título IV** tiene por objeto la **Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid**, desarrollando sus características y contenido mínimo, así como cuestiones relativas al funcionamiento, seguridad y responsabilidad de la Sede.

El **título V** regula el funcionamiento del **Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos vinculados o dependientes**, así como el papel que juegan las oficinas de asistencia en materia de registro, en su servicio y ayuda a la ciudadanía. Adicionalmente se regula el cómputo de plazos en el registro y la aportación de documentos por parte de la ciudadanía al procedimiento administrativo bajo una perspectiva clara de eliminación de burocracia y reducción de cargas administrativas a la sociedad.

Por su parte, el **título VI** regula la **identificación y firma electrónica**, tanto de las personas y empresas, usuarias y usuarios y solicitantes externos de los servicios electrónicos, como de las empleadas públicas y empleados públicos, así como otros certificados de la actualización administrativa automatizada. Desde el punto de vista técnico se trata del título quizá más complejo de la norma, debiendo adaptarse en todo caso, tanto a las leyes de régimen jurídico y procedimiento administrativo común, como al Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS).

En primer lugar, el Ayuntamiento debe hacer efectiva la obligación legal de que la relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. En cuanto a la firma de las personas interesadas, se establece que los diferentes sistemas de identificación electrónica que se admitan deberán encontrarse alineados con lo establecido, para cada sistema de información, por el ENS.

Además, el auge de la figura de la persona representante invita a admitir de forma expresa solo los certificados de persona física representante de persona jurídica o de entidad sin personalidad jurídica. En materia de representación, se incluyen nuevos medios para acreditarla en el ámbito del Ayuntamiento de

Madrid, como son el apoderamiento “apud acta”, presencial o electrónico, y la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos.

Por lo que se refiere a los sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan, se admite, previa la correspondiente adhesión, el uso de los sistemas de identificación incorporados a Cl@ve, que serían Cl@ve Permanente, Cl@ve PIN y Cl@ve Firma (el certificado DNI-e con clave centralizada expedido por la Dirección General de la Policía); y también, previo el correspondiente procedimiento, cualquier otro sistema de identificación, público o privado, que garantice el cumplimiento del ENS y del eIDAS, en función del nivel de seguridad.

Destaca, asimismo, la obligación del Ayuntamiento de Madrid de contar con un registro que permita dejar constancia de las funcionarias y funcionarios con habilitación para la identificación y autenticación de las personas interesadas, por lo que se regula su funcionamiento.

El **título VII** tiene por objeto incorporar las **claves en la tramitación del procedimiento** partiendo de la simplificación procedimental y reducción de cargas administrativas, en sus diferentes vertientes, como eje sobre el que ha de girar el funcionamiento de la Administración pública, así como, la tramitación electrónica de todos los procedimientos en el Ayuntamiento de Madrid.

Especial incidencia adquieren los aspectos regulatorios de la **notificación electrónica**, que será preferente, como una de las mayores garantías del procedimiento para las personas interesadas, que se regula en el **título VIII**. Y por último el **título IX** que regula determinados aspectos del **archivo electrónico**.

Cierran la ordenanza las disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y finales.

**Cinco disposiciones adicionales:** una relativa a protección de datos de carácter personal, la segunda sobre el Plan de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y el modelo de oficinas de asistencia en materia de registro, la tercera sobre convenios de colaboración en materia de representación de interesados, la cuarta relativa a los procedimientos, comunicaciones y notificaciones electrónicas en materia de contratación municipal y por último una quinta que se refiere a la formación y promoción en materia de administración electrónica.

La **disposición transitoria** se refiere a la permanencia del Perfil del contratante en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.



Las **disposiciones finales** son las relativas a regulación de nuevos procedimientos y trámites, habilitación de desarrollo y aplicación, interpretación de la ordenanza y, publicación, entrada en vigor y comunicación.

Y por último se incorpora un **Anexo de "Procedimientos administrativos electrónicos y colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse por medios electrónicos"**. En este anexo se relacionan aquellos trámites, procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios para relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid.

El artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, regula el derecho y obligación de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, sobre la base de la libertad de las personas físicas para elegir si se comunican con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a hacerlo. El apartado 3 de este mismo artículo señala que, reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligatoriedad de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios. Idéntica redacción se da al artículo 16.5, sobre la posibilidad de regular reglamentariamente la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos. En el mismo sentido se establece, en el artículo 41.1, la posibilidad de establecer reglamentariamente la obligación de practicar electrónicamente las notificaciones, en todos los casos cuando concurren las mismas circunstancias.

En este anexo se han incluido dos procedimientos:

1. Procedimientos en materia de personal regulados en el Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid, de 22 de diciembre de 2005, que obliga a:
  - a) Todo el personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos públicos, para los procedimientos que inicie por razón de su condición de empleado público, está obligado a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, en los términos previstos en el presente reglamento.
  - b) Dicha obligación también será exigible al personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos públicos para los procedimientos y solicitudes que realice en atención a su anterior condición de empleado público, así como a los ciudadanos que participen en procedimientos selectivos para el acceso a la condición de empleado público del Ayuntamiento de Madrid.



2. Procedimientos en materia de medios de intervención en actuaciones urbanísticas, que obliga todas las personas, tanto obligadas a relacionarse electrónicamente como a todas las personas físicas, a tramitar las licencias por medios electrónicos.

A este respecto, cabe recordar que la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos LAECSP incorporó al elenco de derechos de los ciudadanos el de "relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos" (art.6.1).

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), que deroga la LAECSP, introduce diversas modificaciones en esta materia. Una de ellas consiste en que el derecho, en algunos casos, se transforma en una obligación. Así lo indica ya el propio rótulo de su artículo 14: "derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas".

En concreto, conforme al artículo 14.2 de la LPACAP, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas, «en todo caso» y «al menos» los siguientes sujetos:

- a) las personas jurídicas;
- b) las entidades sin personalidad jurídica;
- c) quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria y, en todo caso los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional;
- d) quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración;
- e) los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.

Como se deduce de la expresión "al menos", el ámbito de los sujetos obligados a relacionarse por medios electrónicos no se agota en la norma citada en el párrafo anterior, sino que es susceptible de ampliarse a otros sujetos. Y no se exige que esa ampliación se verifique mediante una norma de rango legal sino que el artículo 14.3 expresamente habilita a "las Administraciones" para que reglamentariamente puedan "establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios".

El artículo 14.3 reitera así la fórmula del artículo 27.6 LAECSP (derogado), que permitía obligar reglamentariamente a relacionarse



electrónicamente con la Administración a determinados colectivos de personas físicas.

Partiendo de este marco legal, el epígrafe 1 del Anexo se fundamenta en el artículo 14.2.e) LPACAP, en la medida en que se refiere a trámites realizados por empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid. En cuanto a su extensión a determinados colectivos de personas físicas, se justifica en la memoria del proyecto de modificación del Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid, de 22 de diciembre de 2005.

Por lo que se refiere al epígrafe 2 del Anexo, referido a los procedimientos en materia de medios de intervención en actuaciones urbanísticas, se trata de procedimientos en los que los interesados son, fundamentalmente, personas jurídicas, en cuyo caso encajan en el art. 14.2.a) LPACAP, o bien entidades sin personalidad jurídica, tales como las comunidades de propietarios y las comunidades de bienes, previstas en el artículo 14.2.b) LPACAP.

El artículo 14.3 permite incluir en la obligación además a las personas físicas que vayan a iniciar un procedimiento de los regulados en la Ordenanza de medios de intervención, dado que la mayoría de las veces se trata de profesionales que intervienen en la tramitación de una licencia urbanística, una declaración responsable o comunicación previa, a los que se presupone la capacidad económica y técnica para disponer de los medios electrónicos. En muchos casos concurre además la circunstancia prevista en el artículo 14.2.c), cuando se refiere a la colegiación obligatoria de los profesionales que desarrollan una actuación en la que se relacionan con la Administración pública.

En los casos expuestos, la obligación de relacionarse con la Administración por medios electrónicos no va a suponer una dificultad para sus destinatarios, por dos razones: el grado de implantación que han alcanzado ya esos medios y la asistencia que la Administración está obligada a prestar a quien carezca de ellos.

Hootsuite, plataforma de administración de redes sociales, publicó el 1 de febrero de 2018 el informe 'Digital en 2018' sobre Internet y redes sociales, que analiza los comportamientos en la red en 239 países, entre ellos España, donde en el último año han aumentado en dos millones los usuarios de Internet, lo que supone el 85% de la población. En cuanto a telefonía móvil, en España se ha incrementado en un 5% el uso de estos dispositivos, teniendo en cuenta que un 96% de ciudadanos tiene un teléfono móvil y de ellos, un 87% son smartphones. Además, 35,8 millones de usuarios se conectan a Internet mediante su teléfono móvil.

Por último, las personas físicas no relacionadas anteriormente y que quieran iniciar cualquiera de los procedimientos regulados en la mencionada ordenanza, en el caso de no tener los medios técnicos o electrónicos necesarios para iniciar el procedimiento, contarán con la asistencia de funcionarios públicos habilitados para la presentación electrónica de los correspondientes documentos con su firma de empleado público, con la



correspondiente autorización del interesado y cuya actuación se justificará documentalmente en el expediente y a través de un recibo al interesado. Se prevén, por tanto, servicios de apoyo y asesoramiento a los ciudadanos para facilitar la presentación de sus solicitudes por vía telemática en las oficinas de asistencia en materia de registro.

En la actualidad, la tramitación electrónica no debe ser una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la forma habitual de las Administraciones Públicas. Una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, a ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados.

### **3. ANÁLISIS JURÍDICO.**

#### **A. Principales antecedentes normativos**

**En materia de Atención a la Ciudadanía**, el 17 de enero de 2005 se aprobó el **Decreto del Alcalde de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid** en que se regulan las actividades y medios que constituyen el servicio integral de atención a la ciudadanía, así como su organización, funcionamiento y coordinación de todas las unidades administrativas, siendo la primera disposición, en la que se recoge y consolida como imagen identificadora de los servicios de atención a la ciudadanía, la marca Línea Madrid, que se configura como sistema integral de los servicios de atención telefónica, telemáticos y presenciales del Ayuntamiento de Madrid. También es preciso hacer mención al Decreto del Alcalde, de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del contribuyente.

**En materia de Administración electrónica** existe una gran dispersión normativa de diversa índole: *decretos, resoluciones e instrucciones* de distintos órganos, que se relacionan a continuación.

#### **1. Sede electrónica y Registro electrónico**

- Decreto de 1 de septiembre de 2010, del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, de creación de la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.



## **2. Identificación y firma electrónica**

- Acuerdo de 13 de octubre de 2011, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueban los criterios de implantación, organización y uso de la firma electrónica en el Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 9 de abril de 2013, de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, por el que se aprueba la Instrucción 4/2013, relativa a la implantación de la firma electrónica de empleado público en el Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 8 de julio de 2016, del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, por el que se aprueba la Instrucción 2/2016 relativa a la habilitación de funcionarios para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos.
- Resolución de 28 de marzo de 2014, del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, por la que se aprueban las Instrucciones relativas a la ampliación de las posibilidades de identificación, autenticación y acceso de los ciudadanos a la administración municipal a través de la Sede Electrónica así como de las modalidades de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- Resolución de 7 de abril de 2015, del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, por la que se aprueban las Instrucciones relativas al sistema de identificación basado en clave de usuario y contraseña y a la habilitación del sistema de firma electrónica temporal sin certificado para su utilización en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

## **3. Tablón de Edictos**

- Decreto de 21 de enero de 2010, del Vicealcalde, por el que se aprueban las instrucciones para la implantación del tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

## **4. Uso de correo electrónico**

- Decreto de 18 de febrero de 2013, de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la Instrucción 2/2013, relativa a la implantación del correo electrónico como medio de comunicación interna y con los ciudadanos.

## **5. Sitios web municipales**

- Resolución de 31 de mayo de 2016, del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, por la que se aprueban los criterios generales que han de regir como guía en la definición, creación y mantenimiento de los sitios web del Ayuntamiento de Madrid.



## **6. Simplificación de cargas administrativas**

- Ordenanza de adaptación al ámbito de la Ciudad de Madrid de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

### **B. Objetivos que pretende la ordenanza.**

**1. Mejorar la eficiencia administrativa con una Administración municipal totalmente electrónica, con cero papel e interconectada.** Todos los procedimientos administrativos se tramitarán electrónicamente con carácter general y obligatorio. Se facilitarán las relaciones electrónicas de los ciudadanos y las empresas con la Administración, así como las comunicaciones electrónicas entre las Administraciones.

Este objetivo se irá logrando de forma gradual y planificada, de manera que permita llevar a cabo las adaptaciones necesarias, técnicas y de formación, para llegar a un funcionamiento íntegramente electrónico.

**2. Mejorar la seguridad jurídica,** al contar con una ordenanza única y sistemática que regula las relaciones del Ayuntamiento de Madrid con la ciudadanía y empresas, eliminando la dispersión normativa municipal sobre esta materia.

**3. Lograr procedimientos administrativos más ágiles y eficientes,** reduciendo cargas administrativas y acortando plazos de gestión, lo que generará una previsible importante reducción de costes, así como la implantación electrónica de todos los procedimientos del Ayuntamiento de Madrid.

**4. Aumentar la transparencia al crear nuevos registros públicos administrativos:** registro de funcionarias y funcionarios con habilitación, registro de apoderamientos, registro general electrónico.

**5. Implantar un nuevo modelo de relación con la ciudadanía con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento,** mediante el fomento Línea Madrid como la marca que identifica la atención a la ciudadanía a través de distintos canales: presencial, telefónico e internet; y la integración de servicios especializados de atención a la ciudadanía.

**6. Mejorar la calidad de los servicios públicos.** Potencia el sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, todo ello en un marco general caracterizado por la calidad, la mejora continua y el impulso de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Por último, y por lo que se refiere a la eficacia de los actos anteriores, parte de la materia objeto de la nueva Ordenanza está contenida, hasta la fecha, en decretos e instrucciones aprobados por órganos municipales distintos del Pleno, ya sea el Alcalde o un Concejales de Gobierno o un Director General. Concretamente, se trata de los siguientes actos:

- **Decreto** de 1 de septiembre de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública de **Creación de la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.**
- **Decreto** de 8 de julio de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto por el que se aprueba la **Instrucción 2/2016 relativa a la habilitación de funcionarios para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos**, para adaptarlos a las nuevas previsiones de la ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.
- **Decreto** del Alcalde de 17 de enero de 2005 de **Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.**
- **Decreto del Alcalde**, de 9 de julio de 2004, por el que se crea la **Oficina del Defensor del contribuyente.**
- **Decreto** del Concejales de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, de 6 de septiembre de 2006, 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.**
- **Resolución** de 28 de marzo de 2014, del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, por la que se aprueban las **Instrucciones relativas a la ampliación de las posibilidades de identificación, autenticación y acceso de los ciudadanos a la administración municipal a través de la Sede Electrónica** así como de las modalidades de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

Por razones de seguridad jurídica, es preciso privar de eficacia, de forma expresa, a todas las disposiciones cuyo contenido resulte incompatible con la nueva regulación introducida por la Ordenanza. Pero esta decisión escapa de la competencia del Pleno, que no puede decidir sobre la eficacia de las disposiciones

de otros órganos, de modo que son estos los que deberán proceder a decretar de forma expresa la ineficacia de los acuerdos y decretos enumerados (cada uno, los suyos), haciéndola coincidir con la entrada en vigor de la Ordenanza.

#### **4. TRAMITACIÓN Y CRONOGRAMA.**

La **elaboración del borrador de Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica** se ha llevado a cabo por la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad y por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, si bien el texto ha sido sometido a debate en el Grupo de Trabajo de para la aplicación de los cambios normativos derivados de la entrada en vigor de la LPAC y la LRJSP, creado en el seno del **Comité de Mejora de la Regulación Municipal**.

A través de los miembros del Grupo de trabajo, se han ido canalizando las observaciones de las distintas Áreas de Gobierno a la propuesta inicial de Ordenanza.

Una vez consensuado el texto definitivo con el Grupo de Trabajo, se ha remitido al Comité de Mejora de la Regulación Municipal para su debate en la sesión del día 22 de mayo de 2018.

La elaboración de la nueva Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica fue sometida a **consulta pública previa (Acuerdo de 23 de noviembre de 2017 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid) del 27/11/2017 hasta el 12/12/2017:**

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Informacion-juridica/Huella-normativa/Reglamento-de-Atencion-a-la-Ciudadania-y-Administracion-Electronica?vgnextfmt=default&vgnextoid=61c2594a9af40610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=4099508929a56510VgnVCM1000008a4a900aRCRD>

También está incluido en el **Plan anual normativo del Ayuntamiento de Madrid para el año 2018** aprobado por la Junta de Gobierno en su reunión de 30 de noviembre de 2017:

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Informacion-juridica/Plan-normativo/Plan-anual-normativo-del-Ayuntamiento-de-Madrid-para-el-ano->





compatibilidad del borrador con el proyecto de Real Decreto por el que se desarrollan la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en materia de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, actualmente en trámite de audiencia, por lo que se informa favorablemente”.

Posteriormente a la emisión del informe de la Asesoría Jurídica se ha aprobado por el Gobierno de la nación el Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que se modifica la disposición final séptima de la Ley 39/2015 en el siguiente sentido: **las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020.**

Por lo que **se añade un segundo párrafo a la disposición final cuarta** del proyecto de ordenanza en este sentido:

**“Disposición Final 4ª. 2. No obstante, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro de funcionarias y funcionarios con habilitación, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020.”**

## **2. En cuanto al impacto organizativo:**

Se amplía la justificación en el apartado correspondiente.

## **3. Por lo que se refiere al impacto presupuestario:**

Se amplía la justificación en el apartado correspondiente.

## **4. En cuando a la protección de datos:**

Se ha recabado el informe del Delegado de Protección de Datos quien ha emitido informe favorable con fecha 9 de octubre de 2018.

## **II. Observaciones al articulado:**

### **1. Se mantiene el apartado d) del artículo 4: “el tratamiento de la información obtenida por la administración municipal en el ejercicio de sus potestades”.**

El funcionamiento de la administración electrónica requiere un tratamiento masivo de datos por parte de la administración municipal. Los procedimientos y trámites administrativos y los servicios públicos no pueden concebirse sin el tratamiento de datos.



La presentación de documentos digitalizados, el acceso a la sede electrónica y al registro general electrónico por parte de la ciudadanía y de las empresas, así como, el intercambio de información entre administraciones (la interoperabilidad) hacen indispensable la garantía del derecho fundamental a la protección de datos. En la práctica, este derecho es un instrumento catalizador que, a través de principios como la información en la recogida, el consentimiento, o la calidad de los datos, proporciona seguridad y confianza.

**2. Se mantiene el apartado b) del artículo 6 al considerar que la información administrativa, tal como se define en el artículo 12, no es información pública en los términos previstos en la normativa de transparencia.**

Existe un matiz y es que conceptualmente "información administrativa" no es equivalente a "información pública". Por ejemplo, existe información administrativa que facilitan los servicios de atención al ciudadano (trámites procedimentales, sedes y horarios y de servicios municipales, etc.) que no se consideran información pública a los efectos de la normativa de transparencia y acceso a información pública. Esa es la razón, por ejemplo, por la que solicitudes que formalmente se presentan como de acceso a información pública se inadmiten al no versar sobre información pública a la vista del concepto que de ella da el art. 13 de la LTAIPBG (es un criterio confirmado reiteradamente por el CTBG -Resoluciones 357/2015, de 10 de diciembre, 166/2016, de 3 de mayo, 110/2016, de 14 de junio, por ejemplo- y otros comisionados autonómicos).

**3. Se mantiene el apartado a) del artículo 7 relativo al principio de simplificación administrativa.**

La Administración electrónica permite acercar la Administración a los ciudadanos y empresas, incrementar los niveles de uso de la administración electrónica, racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en la Administración Pública, aumentar la colaboración entre las distintas Administraciones Públicas y romper la brecha digital.

Estrechamente relacionada con la administración electrónica está la simplificación administrativa que, en términos generales, se refiere a aquellas actuaciones que persiguen reducir el número de procedimientos administrativos existentes así como los trámites que conforman cada procedimiento. En efecto, al hablar de simplificación administrativa, se hace referencia a diferentes acciones que se pueden agrupar en tres categorías: simplificación normativa (encaminada a la reducción de la complejidad de las normas jurídicas), simplificación orgánica (orientada a la mejora de las organizaciones públicas) y simplificación procedimental (dirigida a la reducción tanto de trámites como del número de procedimientos administrativos).

Los medios electrónicos constituyen uno de los principales instrumentos para la simplificación administrativa utilizados en las últimas décadas. Gracias al uso de la tecnología se pueden reducir los documentos exigidos



para la tramitación de un procedimiento, tramitar conjuntamente diferentes fases del procedimiento, reducir el tiempo necesario para llevarla a cabo o los costes que genera.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) introdujo en su artículo 3 el principio de simplificación administrativa. El funcionamiento electrónico del sector público se regula en esta ley, concretamente en el título II, dedicado al régimen jurídico de la administración electrónica, abordando cuestiones como la sede electrónica, la identificación y autenticación por medios electrónicos, los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas, así como los documentos y archivos electrónicos. Ahora bien, existen otros aspectos relacionados con la administración electrónica, como son los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, así como todas aquellas cuestiones relativas a la gestión electrónica de los procedimientos que se regulan, respectivamente, en los títulos I y III del citado texto legal.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP) recoge, si bien con las adaptaciones necesarias, las normas hasta ahora contenidas en la LAECSP en lo relativo al funcionamiento electrónico del sector público. En particular, la LRJSP aborda la cuestión relativa al "*Funcionamiento electrónico del sector público*" que trata de la sede electrónica y portal de internet; de los sistemas de identificación de las Administraciones Públicas; de la actuación administrativa automatizada; de los sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada; de la firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas; del intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación; del aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica y del archivo electrónico de documentos.

La regulación de los registros electrónicos, documentos electrónicos administrativos y la práctica de notificaciones a través de medios electrónicos se contiene en la LPACAP, al considerarse que son aspectos que forman parte del procedimiento administrativo.

4. En relación con la justificación a la inclusión de un **anexo de procedimientos administrativos electrónicos y colectivos de personas físicas obligadas a relacionarse por medios electrónicos**, nos remitimos a lo indicado en el apartado 2 "contenido de la propuesta normativa" de esta memoria de análisis de impacto normativo.
5. En relación con las observaciones a los **artículos 56 y siguientes** que se refieren al Registro Electrónico de Apoderamientos, el Ayuntamiento de Madrid se va a adherir a las plataformas y herramientas de la Administración General del Estado.

La Disposición Adicional segunda de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas: "Para cumplir con lo previsto en materia de registro electrónico de poderes, registro electrónico, archivo electrónico único, plataforma de intermediación de



datos y punto de acceso general electrónico de la Administración, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales podrán adherirse voluntariamente y a través de medios electrónicos a las plataformas y registros establecidos al efecto por la Administración General del Estado. Su no adhesión, deberá justificarse en términos de eficiencia conforme al artículo 7 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.

El Ayuntamiento de Madrid está adherido a la plataforma del Estado, concretamente a las siguientes herramientas: Cl@ve: Sistema de identificación electrónica; GEISER / ORVE / SIR: Solución de registro electrónico; Plataforma de Intermediación de Datos (PID).

Y se va a adherir a Apoder@: Registro electrónico de apoderamientos (REA); Habilit@: Registro de funcionarios habilitados; Inside y Archive: Documento, expediente y archivo electrónico; Notific@: Notificaciones electrónicas.

Esto supone determinadas ventajas, entre otras, que el uso de la plataforma es gratuito, cualquier modificación no supondrá ningún coste adicional y la administración municipal avanzará a la misma velocidad que el Estado.

6. En relación con la sugerencia de que se concreten **otros apoderamientos que deben inscribirse en el Registro Electrónico de Apoderamientos**, y que de no considerarse ningún otro, que se elimine la mención "al menos", según técnica normativa, las reproducciones de la ley deben hacerse con la misma dicción literal.
7. **Se mantiene la letra e) del apartado 2 del artículo 57**, la "**fecha de otorgamiento**" de los asientos al tratarse de fechas diferentes y que también tienen diferente eficacia.
8. En relación con la sugerencia de que dentro del **capítulo IV** dedicado al Registro General de Apoderamientos se incluyeran algunas otras menciones, como la forma en que puede entenderse acreditada la representación, de conformidad con lo previsto en el art. 5.4 de la LPAC, y lo que pueda prever el futuro Reglamento de desarrollo de la misma, cuyo Proyecto trata esta cuestión en el art. 15, entendemos que el artículo 55 del proyecto de RD es básico por lo que no le corresponde al Ayuntamiento de Madrid el desarrollo normativo.
9. En relación con la observación al **artículo 59.1** indicar que efectivamente, el objetivo perseguido es que en el Ayuntamiento de Madrid **todos los procedimientos administrativos se tramiten electrónicamente** y para ello se garantizará el acceso y la disponibilidad de los medios electrónicos necesarios para que los sujetos no obligados a relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento de Madrid puedan hacerlo.



- 10.** En relación con la sugerencia de que en el **artículo 60** que se refiere a la **simplificación procedimental y reducción de cargas administrativas**, se contemple cada uno de los apartados de forma específica para, de forma coordinada con la LPAC, exigir consentimiento expreso solo cuando proceda, en este artículo se establece expresamente la excepción de forma genérica: **"salvo que la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario, y en su caso, previo consentimiento expreso de la persona interesada..."**.

Consideramos que habrá que estar a la norma que regula en cada supuesto la aportación de determinados documentos y, en esos supuestos, se exige el previo consentimiento expreso de la persona interesada siempre que así lo disponga la propia normativa reguladora, por lo que no parece que se trate de una carga administrativa añadida y establecida por la ordenanza, sino del cumplimiento de la norma específica.

- 11.** En relación a las previsiones del **apartado 2 del artículo 60** de reducción de cargas, aclarar que no se está refiriendo al impulso de la administración sino a limitar el inicio e impulso de procedimientos por parte de los ciudadanos y ciudadanas.
- 12.** En relación con el **artículo 64.2** se aclara que el acceso a la notificación a través de funcionaria o funcionario con habilitación es de forma electrónica puesto que, el funcionario habilitado asiste al ciudadano accediendo a la sede electrónica y a la carpeta del ciudadano y de esta forma a su notificación electrónica.
- 13.** En relación con **el apartado c) del artículo 64.4**, es en la letra d) del citado artículo donde se indica que en el "acuse", entre otros datos, debe estar también el de "la fecha y hora del acceso a su contenido, del rechazo o en la que la notificación se considera rechazada por haber transcurrido el plazo legalmente establecido".
- 14.** Se mantiene la redacción del **apartado 2 del art. 68**, que indica que *"todos los documentos que formen parte del expediente administrativo se almacenarán por medios electrónicos, salvo cuando ello no sea posible"*, al considerar que de acuerdo con el 70.1 de la 39/2015, dentro del concepto expediente administrativo se encuentran lo relativo a las actuaciones: "se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla".
- 15.** Se mantiene la redacción del **apartado 3 del art. 70** al considerar más conveniente la referencia "a lo dispuesto en la normativa aplicable".
- 16.** En relación con la **Disposición Adicional 1ª que se refiere a la "protección de datos"** se informa que en materia de protección de datos se realizan los siguientes cambios:



- **Se añade un párrafo en el preámbulo:**

Asimismo deberá tenerse en cuenta el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos), que obliga a adaptar todos los procedimientos en los que se tratan datos de carácter personal.

- **Se añaden dos letras en el apartado 1 del artículo 34:**

- x) Registro de actividades de tratamiento del Ayuntamiento de Madrid
- y) Ejercicio de derechos de las personas afectadas en relación con los tratamientos de datos personales.

- **Se añade un apartado 3 al artículo 35:**

3. Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid adoptará las medidas de seguridad, integridad y confidencialidad exigidas por la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

- **Se añade una letra en el apartado 1 del artículo 40:**

n) La entrega de información sobre protección de datos correspondiente al tratamiento de los datos personales de las personas interesadas.

- **Se añade un párrafo a la disposición final 1ª:**

Con carácter general se estará al cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, especialmente en lo que respecta a los principios de protección de datos, legitimación de los tratamientos, derechos de las personas afectadas, protección de datos desde el diseño y por defecto, encargados de tratamiento, brechas de seguridad y medidas de seguridad acordes al ENS resultantes de la realización de los correspondientes análisis de riesgos y, en su caso, evaluaciones de impacto.

Por último, en cuanto al informe de la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad que debe recabarse de conformidad con lo establecido en el artículo 3.2 de la Ordenanza de 30 de marzo de 2011, por el que se adaptan al ámbito de la ciudad de Madrid las previsiones contenidas en la normativa estatal y autonómica de trasposición de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, se da por emitido al tratarse de órgano proponente del proyecto de ordenanza.



<b>CRONOGRAMA</b>	
<b>Inclusión de la Propuesta en el Plan Anual Normativo</b>	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>Consulta Pública Previa</b>	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Fecha de la consulta: 27/11/2017 a 12/12/2017
<b>Elaboración del borrador de Ordenanza</b>	Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad y Dirección General de Atención a la Ciudadanía. 09/02/2018
<b>Debate del borrador en el Grupo de Trabajo para la aplicación de los cambios normativos</b>	28 de febrero de 2018 a 7 de mayo de 2018
<b>Remisión al Comité de Mejora de la Regulación Municipal</b>	22 de mayo de 2018
<b>Informes recabados</b>	1. Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad. 21/06/2018
	2. Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Formación. 02/07/2018
	3. Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid. 12/07/2018
	4. Asesoría Jurídica. 09/08/2018
	5. Delegado de Protección de Datos 09/10/2018
<b>Fecha prevista inclusión orden del día Comisión Preparatoria</b>	23 de octubre de 2018
<b>Fecha prevista inclusión orden del día Junta Gobierno</b>	24 de octubre de 2018
<b>Fecha prevista trámite de alegaciones</b>	29 de octubre de 2018 a 27 de noviembre de 2018
<b>Fecha prevista aprobación definitiva Junta de Gobierno</b>	13 de diciembre de 2018

<p><b>Fechas previstas tramitación Pleno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío a Comisión: 14 de diciembre de 2018.</li> <li>- Plazo enmiendas: 17 a 31 de diciembre de 2018</li> <li>- Dictamen de la Comisión: Enero 2019</li> <li>- Aprobación del Pleno: Enero 2019</li> </ul>
--	--

## 5. IMPACTO COMPETENCIAL.

La propuesta consiste en adoptar una *regulación* sobre las materias indicadas, integrada por auténticas normas jurídicas, haciendo uso de la **potestad reglamentaria** municipal reconocida por el artículo 4.1.a) LBRL.

En el Ayuntamiento de Madrid, el órgano que tiene atribuida la competencia para la aprobación de normas con carácter general es el **Pleno**, al que corresponde "la aprobación y modificación de las ordenanzas y reglamentos municipales" (art. 11.1.d) LCREM).

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 como finalidad la ordenación social. En este caso, aunque la disposición tendría cierta eficacia "*ad intra*", su carácter sería fundamentalmente la regulación de la relación "*ad extra*" de la Administración municipal con la ciudadanía por lo que parece más adecuado optar por una **ordenanza**.

Se observa que los actos administrativos cuya derogación acarrearía la ordenanza propuesta son *decretos*, *resoluciones* e *instrucciones* de diversos órganos, y no reglamentos u ordenanzas del Pleno. Sin entrar ahora a valorar si se optó en su momento por el instrumento jurídico adecuado, 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 la LPAC. 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 los ciudadanos, por lo que la seguridad jurídica exige que se aprueben por el órgano que tiene atribuida la potestad reglamentaria.

La habilitación competencial para la aprobación de esta ordenanza viene dada por la necesidad de adaptación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en concreto los artículos 9.2, 14.3, 41.1 y disposición final quinta y, a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como, por los artículos 2.2 y 20 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 4.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

## **6. IMPACTO ORGANIZATIVO.**

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas incluye previsiones relativas al registro electrónico, que producirán sus efectos desde el 2 de octubre de 2020. Entre ellas se puede citar la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general. Estos registros, que deberán ser plenamente interoperables, contarán con la asistencia de la actual red de oficinas de registro, que pasarán a denominarse oficinas de asistencia en materia de registros.

Concretamente, la Ley contempla la transformación de las Oficinas de Registro en Oficinas de Asistencia en materia de registros (art 16. y Disposición Transitoria Segunda de la Ley 39/2015). En estas nuevas oficinas, las personas serán asistidas por un funcionario para realizar sus trámites por la vía electrónica (art. 12 de la Ley 39/2015). Por ello, todas las oficinas de registro se transforman en oficinas de asistencia en materia de registro.

El impacto a nivel organizativo de la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (LPACAP), afecta a las actuales oficinas de registro siendo necesario modificar el modelo actual para ajustar su funcionamiento a las previsiones legales relativas a las oficinas de asistencia en materia de registro e implantar este nuevo concepto de atención, sus relaciones con los diferentes tipos de oficinas existentes en el Ayuntamiento de Madrid, así como con las oficinas de otras administraciones públicas.

Las funciones de asistencia en materia de registro que se establecen en la LPACAP y por tanto, en el proyecto de ordenanza de atención a la ciudadanía y administración electrónica son fundamentalmente las siguientes:

- **Como canal de asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.** (art. 12):
  - Información y orientación.
  - Identificación y firma electrónica.



- Presentación de solicitudes a través del registro electrónico general.
  - Obtención de copias auténticas.
  - Como funcionario habilitado. Si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios.
- **Como oficina de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos** por los interesados digitalizando dicha documentación y entregando recibo que acredite hora y presentación (art. 16.4.d) y 66.3).
- **Como apoyo al procedimiento administrativo:**
- Otorgando el apoderamiento «*apud acta*» mediante comparecencia personal en las oficinas de asistencia en materia de registros. (art.6.5).
  - Facilitar a los interesados el código de identificación (art. 66.1.f).
  - Notificando al interesado o su representante cuando comparezca espontáneamente en la oficina solicitando la comunicación o notificación personal en ese momento (art. 44.1.a).

El pasado 22 de mayo de 2018 en el Comité de Mejora de la Regulación Municipal se presentó el borrador de **Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica OCAE** del Ayuntamiento de Madrid una vez concluida la revisión del documento inicial por parte de un grupo de trabajo constituido por representantes de todas las áreas municipales.

En este Comité se manifestó la necesidad de realizar un análisis de las funciones y recursos necesarios para implantar las **oficinas de asistencia en materia de registro OAMR a través de un grupo de trabajo**.

Constituido este grupo de trabajo con fecha 27 de junio de 2018, con representantes de todas las áreas de gobierno, Agencia tributaria de Madrid, Agencia de actividades, TEAM, DG de Organización y Régimen Jurídico, SG de Gestión de multas de circulación, DG de Atención a la Ciudadanía y DGT de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad se ha planteado la necesidad de realizar un cambio de modelo de las oficinas de asistencia en materia de registro como consecuencia de la nueva regulación en esta materia, tanto de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como del proyecto de ordenanza de atención a la ciudadanía y administración electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

La Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad, como órgano que tiene delegada la competencia en "coordinar, establecer criterios generales y realizar el seguimiento de la actividad del Registro Electrónico General, y de todas las oficinas de asistencia en materia de registro", presentó al grupo de trabajo un **nuevo modelo para la implantación de las oficinas de asistencia en materia de registro OAMR** para su análisis.

En este modelo se plantea que estas OAMR estarán ligadas necesariamente a las OACs Línea Madrid o a las oficinas de atención especializada.

La implantación de este nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registro iría acompañada de una serie de medidas fundamentales en diferentes ámbitos: normativo, recursos humanos y medios tecnológicos.

## **7. IMPACTO PRESUPUESTARIO.**

Los efectos de la entrada en vigor de las leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público el día 1 de octubre de 2020, en relación con las previsiones en materia de registro electrónico, registro electrónico de apoderamientos, registro de funcionarias y funcionarios con habilitación, punto de acceso general electrónico y archivo único electrónico hacen necesario el desarrollo, mejora e implantación de determinadas aplicaciones tecnológicas.

En concreto, el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid está trabajando actualmente en las siguientes aplicaciones:

- Mejoras en el Registro electrónico.
- Mejoras en la Sede electrónica y en la Carpeta Ciudadana.
- Notificaciones electrónicas.
- Registro de apoderamientos.
- Registro de funcionarios con habilitación.
- Copia autentica.
- Medios tecnológicos para las oficinas de asistencia en materia de registro.

Por lo tanto, la presente Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica no supone impacto presupuestario añadido, ya que todas las necesidades tecnológicas vienen derivadas de la entrada en vigor de las mencionadas leyes 39/2015 y 40/2015.

En cualquier caso, se ha solicitado información detallada al Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid con fecha 14 de mayo de 2018, en previsión de lo dispuesto en el apartado 5.8 del Acuerdo de 3 de mayo de 2018, de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid, por el que se aprueban las directrices sobre la memoria de análisis de impacto normativo y la evaluación normativa.

Emitido el informe con fecha 12 de julio de 2018 se concluye que:

- La nueva ordenanza, no supone incremento de coste significativo respecto del derivado de las leyes 39/2015 y 40/2015, en las que IAM ya se encuentra trabajando a través de los proyectos incluidos en la Cartera de Proyectos.
- Los compromisos que se derivan del proyecto de ordenanza son viables técnicamente y están alineados con las líneas de trabajo de este Organismo en materia de administración electrónica y simplificación de procedimientos.

Madrid, a 15 de octubre de 2018

EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA,  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD



Javier Moscoso del Prado Herrera

LA DIRECTORA GENERAL DE  
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Ma Ángeles Castrillo Ortiz