

DECRETO 21/2002, DE 24 ENERO, POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMUNIDAD DE MADRID



Actualizado:

Modificaciones:

- Todas las referencias efectuadas en el presente texto al Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, deben entenderse hechas a la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, la cual sucede en todos los derechos y obligaciones al Organismo anterior, a tenor de lo establecido por el artículo 10 de **la Ley 7/2005, de 23 de diciembre**, de Medidas Fiscales y Administrativas.
- El texto reproducido incorpora las modificaciones efectuadas por el **Decreto 49/2003, de 3 de abril**, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento General de contratación Pública de la Comunidad de Madrid (BOCM 11 de abril de 2003, Corrección de errores BOCM 23 de mayo de 2003). Modifica Art. 7 (apdo. 5).

Índice:

PREÁMBULO.....	3
CAPÍTULO I.- Disposiciones Generales	5
Artículo 1. Objeto.....	5
Artículo 2. Ámbito de aplicación.....	5
CAPÍTULO II.- Actividades de la Atención al Ciudadano.....	6
SECCIÓN 1. INFORMACIÓN.....	6
Artículo 3. Fines.....	6
Artículo 4. Objetivos.....	6
Artículo 5. Órganos responsables y régimen de atribuciones.....	6
Artículo 6. Tipos de información.....	6
Artículo 7. Información general.....	7
Artículo 8. Información especializada.....	7
Artículo 9. Información particular.....	7
Artículo 10. Incorporación y actualización de la información.....	8
Artículo 11. Acceso a la información.....	8
Artículo 12. Información en páginas web de la Comunidad de Madrid.....	8
Artículo 13. Contenido de las páginas web de la Comunidad de Madrid.....	8
Artículo 14. Carácter de las informaciones emitidas.....	9

SECCIÓN 2. REGISTRO.....	9
Artículo 15. De la actividad de registro.....	9
Artículo 16. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.....	10
Artículo 17. Recepción de solicitudes y documentación por entidades colaboradoras.....	10
Artículo 18. Medios de presentación.....	10
Artículo 19. Efectos de la presentación.....	10
Artículo 20. Modelos y sistemas normalizados de solicitud.....	11
Artículo 21. Aportación de documentos originales.....	11
Artículo 22. Aportación de copias y compulsas de documentos.....	11
Artículo 23. Recibos de presentación.....	12
Artículo 24. Anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.....	12
Artículo 25. Copias auténticas de documentos públicos administrativos.....	13
Artículo 26. Registros de la Comunidad de Madrid.....	13
Artículo 27. Instalación de los Registros en soporte informático.....	13
SECCIÓN 3. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	14
Artículo 29. Derecho a presentar sugerencias y reclamaciones.....	14
Artículo 30. Presentación.....	14
Artículo 31. Recepción, tramitación y respuesta.....	15
Artículo 32. Datos de carácter personal.....	15
Artículo 33. Propuestas de mejora de los servicios.....	15
CAPÍTULO III. Organización de la Atención al Ciudadano.....	16
Artículo 34. Oficina de Atención al Ciudadano.....	16
Artículo 35. Puntos de Información y Atención al Ciudadano.....	16
Artículo 36. Oficinas de Información Especializada.....	17
Artículo 37. Coordinadores de Atención al Ciudadano.....	17
Artículo 38. Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano.....	17
DISPOSICIONES ADICIONALES.....	19
Primera. Catálogo de modelos normalizados de solicitud.....	19
Segunda. Adecuación de los Registros.....	19
Tercera. Aplicación informática de Registro.....	19
Cuarta. Relación de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializadas y los Registros de la Comunidad de Madrid.....	19
Quinta. Designación de los Coordinadores de Atención al Ciudadano.....	19
Sexta. Procedimientos selectivos.....	20
DISPOSICIÓN DEROGATORIA.....	20
DISPOSICIONES FINALES.....	20
Primera. Habilitación normativa.....	20
Segunda. Días y horas de apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializada y los Registros de la Comunidad de Madrid.....	20
Tercera. Entrada en vigor.....	20

PREÁMBULO

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquéllos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y a la presentación de sugerencias y quejas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.

Partiendo de estos derechos y con el fin de facilitar su difusión, la Comunidad de Madrid procedió en 1996 a publicar el Decálogo de Derechos de los Ciudadanos, tras lo cual se han dictado diversas normas de desarrollo relativas a la información y atención al ciudadano. Así, el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, regula las cartas de servicio y los sistemas de evaluación de la calidad. El Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, regula la Oficina de Atención al Ciudadano y sus dos facetas fundamentales, la información y las sugerencias y reclamaciones. El Decreto 73/2000, de 27 de abril, regula la información, la agilización de procedimientos administrativos y la aplicación de las nuevas tecnologías.

Sin embargo dada la trascendencia de la atención al ciudadano y teniendo en cuenta que la misma se concibe de forma amplia como el conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos, se hace necesaria la elaboración de una disposición única que recoja toda la regulación de las actividades y medios que la integran, regulándose aquellas que todavía no habían sido desarrolladas. Asimismo, resulta necesario regular la organización, el funcionamiento y la coordinación de las unidades administrativas que tienen como función o actividad fundamental la información y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas.

Estos aspectos constituyen el contenido de este Decreto, cuyo Capítulo I determina su objeto y ámbito de aplicación, refiriéndose, con carácter general, a la atención al ciudadano.

El Capítulo II, relativo a las Actividades de la Atención al Ciudadano se estructura en tres Secciones, cada una de ellas dedicada a la actividad administrativa a través de la cual se facilita el ejercicio de un derecho de los ciudadanos: la Información, el Registro y las Sugerencias y Reclamaciones.

El Capítulo II del Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano se refería a la información de la Comunidad de Madrid, que se regulaba, de forma más concreta y considerándola un sistema, por el Decreto 73/2000, de 27 de abril, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid. El contenido de ambos Decretos, pasa a integrar la Sección 1 del Capítulo II, que determina no sólo la finalidad y objetivos del Sistema de Información al Ciudadano, sus órganos responsables y régimen de atribuciones, sino también los tipos de información existentes, el régimen de incorporación y actualización de la información contenida en el mismo y las formas de acceso.

Ante la ausencia de regulación en el ámbito de la Comunidad se dedica la Sección 2.0 del Capítulo II a la actividad de registro y los derechos relacionados con la misma, destacando el derecho a presentar solicitudes, escritos y comunicaciones en cualquier registro de la Administración de la Comunidad de Madrid y de otras Administraciones, el derecho a que se expida un recibo acreditativo de la presentación realizada, el derecho a que sean selladas las copias de los documentos que presenten, cuando haya que incorporar los originales al expediente y el derecho a la presentación de copias cuando no se exijan originales.

Dentro de dicha Sección se regula también el régimen básico de funcionamiento de los Registros de la Administración de la Comunidad de Madrid, estableciendo sus funciones y las reglas relativas a su creación, modificación y supresión, y exigiendo el establecimiento de un sistema de codificación de todos los Registros que haga posible su interconexión informática.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en su configuración actual se puso en marcha en la Comunidad de Madrid en 1997, siendo regulado en los Capítulos III y IV del Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano. La Sección 3.0 del Capítulo II dedicada íntegramente al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad se basa en la normativa antedicha pero recoge dos importantes compromisos de la Administración Regional: La Oficina de Atención al Ciudadano mantendrá un primer contacto con el reclamante dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación y enviará la contestación dentro de los quince días hábiles siguientes a dicha recepción.

Por último, el Capítulo III se refiere a la Organización de la Atención al Ciudadano, en la que se integran aquellas unidades de la Comunidad de Madrid que tienen encomendada como función o actividad principal la información y atención al ciudadano; La Oficina de Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y las Oficinas de Información Especializada.

La necesaria coordinación de la atención prestada se logra por la Oficina de Atención al Ciudadano en colaboración con los Coordinadores de cada una de las Consejerías en que se estructura la Comunidad de Madrid y la Comisión de Coordinación de la Atención al Ciudadano. Sobre la base de la existencia de los Coordinadores de Atención al Ciudadano, se crea la Comisión de Coordinación, como órgano colegiado de colaboración con la Oficina de Atención al Ciudadano en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales que la Oficina debe fijar para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano, del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y de los Registros administrativos de la Comunidad de Madrid.

El presente Decreto ha sido informado por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia, oído el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 24 de enero de 2002,

DISPONGO:

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. *(Véase art. 48.4 de la Ley de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid)*

Las actividades que integran la atención al ciudadano son la información y orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, la gestión de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios. Estas acciones se desarrollan en la Oficina de Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, los Registros, las Oficinas de Información Especializada, las unidades de gestión y las unidades o centros de prestación de servicios.

La gestión de procedimientos y la prestación de servicios, así como las unidades encargadas de los mismos, se regulan por su normativa propia y específica.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

El presente Decreto será de aplicación a todos los órganos y unidades de la Comunidad de Madrid, así como a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma. Estas Entidades sujetarán su actividad al presente Decreto cuando ejerzan potestades administrativas, sometiéndose en el resto de su actividad a lo que dispongan sus normas de creación.

CAPÍTULO II.- ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECCIÓN 1. INFORMACIÓN

Artículo 3. Fines.

La Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se configura como un Sistema de Información de carácter horizontal que recoge 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 4. Objetivos.

Los objetivos del Sistema de Información al Ciudadano son:

- a) Proporcionar a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas información general y orientación sobre las dependencias y centros, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones competencia de la Comunidad de Madrid.
- b) Proporcionar información especializada conforme a la normativa específica en cada caso.
- c) Informar y orientar acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- d) Ofrecer a los interesados información sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos competencia de la Comunidad de Madrid y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan.
- e) Informar y orientar sobre el acceso al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y facilitar dicho acceso directamente.
- f) Informar y orientar sobre el acceso al Sistema para la Tramitación Telemática de Procedimientos y facilitar dicho acceso directamente.
- g) Suministrar otras informaciones de interés general.

Artículo 5. Órganos responsables y régimen de atribuciones.

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, que serán responsables de su inclusión en el Sistema y de su actualización.
- b) Los Coordinadores de Atención al Ciudadano de cada Consejería, en los términos que se establecen en el artículo 37 de este Decreto.
- c) La Oficina de Atención al Ciudadano que, en su calidad de administradora del Sistema, ejercerá las funciones establecidas en el artículo 34 de este Decreto.
- d) Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y las Oficinas de Información Especializada que, en el ejercicio de las funciones atribuidas en los artículos 35 y 36 de este Decreto, son responsables de ofrecer a los ciudadanos la información recogida en el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid.
- e) El Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid ([3]), que 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.
- f) La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, que deberá realizar periódicamente evaluaciones de calidad del Sistema, a los efectos de constatar el cumplimiento de los objetivos del mismo, y elaborará propuestas de mejora para su incorporación al Sistema.

Artículo 6. Tipos de información.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se clasificará en información general, especializada y particular.

Artículo 7. Información general.

1. La información general versará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los diferentes órganos y servicios de la Comunidad de Madrid, localización y horario de oficinas, medios públicos de transporte, trámites de los -diferentes tipos de expedientes y documentación que se exige, forma de gestión, divulgación de las actividades y servicios prestados por la Comunidad y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la Administración Autonómica, y que con arreglo a los artículos siguientes, no tuvieran el carácter de información particular o especializada. Igualmente, se podrá facilitar información general sobre otras Administraciones e Instituciones Públicas suministrada por las mismas.

2. El Sistema de Información al Ciudadano recogerá todas las convocatorias de las Ofertas de Empleo Público de la Administración de la Comunidad de Madrid, realizando un seguimiento completo del proceso, desde la convocatoria hasta la toma de posesión de los candidatos seleccionados, ofreciendo además una referencia de las Ofertas de Empleo Público de los Ayuntamientos de la Comunidad y Universidades.

3. A través del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid se accederá al Sistema de Tramitación Telemática de Procedimientos que informará de los procedimientos administrativos competencia de la Comunidad de Madrid, incluyendo como datos básicos la normativa que los regule, la unidad responsable con su dirección, teléfono y demás medios de comunicación de que disponga, los documentos necesarios para el inicio y tramitación del procedimiento, trámites a realizar, plazos y resolución y la necesidad, en su caso, de abono de tasas. Igualmente se incorporará el impreso normalizado de inicio del procedimiento, que podrá cumplimentarse directamente desde el propio Sistema.

4. Dentro de la información general se pondrá a disposición de los ciudadanos información sobre todas las subvenciones y ayudas que convoque la Comunidad de Madrid, en la que se incluirán los datos básicos descritos para los procedimientos, destacando visiblemente los plazos, requisitos y medios de información complementarios, y que incorporará el impreso normalizado de solicitud que podrá cumplimentarse directamente desde el propio Sistema de Información.

5. 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, Empresas públicas, ya sean éstas sociedades mercantiles o Entidades de Derecho público, y demás Entes públicos de esta Comunidad Autónoma, los pliegos de condiciones de dichos contratos se deberán publicar en el sitio web de la Comunidad de Madrid en internet de acuerdo con el procedimiento que se establezca mediante Orden conjunta de las Consejerías de Presidencia y de Hacienda. *(Modificado por el Decreto 49/2003, de 3 de abril).*

Artículo 8. Información especializada.

1. La información se entenderá especializada cuando, por sus características específicas, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.

2. Las unidades administrativas que dispongan de subsistemas de información propios que contengan información relevante para los ciudadanos deberán facilitar, en la forma que establezca el administrador del sistema, 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.

Artículo 9. Información particular.

1. La información particular consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes el estado de tramitación en que se encuentra su expediente administrativo y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan. La información particular la facilitará el órgano gestor.

2. La petición de información de carácter particular al Sistema de Información al Ciudadano vendrá avalada por la identificación del solicitante, 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 10. Incorporación y actualización de la información.

1. Las unidades que generan información deberán facilitarla al Sistema de Información al Ciudadano y mantenerla debidamente actualizada, remitiendo, de forma íntegra y con antelación suficiente, a la Oficina de Atención al Ciudadano los datos necesarios y solicitando se retire del Sistema la información desfasada, a través del Coordinador de Atención al Ciudadano correspondiente, siguiendo el proceso que se establezca.

2. La Oficina de Atención al Ciudadano sólo incorporará al Sistema información completa, requiriendo al Coordinador de Atención al Ciudadano, para que proceda a completarla en caso contrario. Si observara cualquier tipo de anomalía en la información contenida en el Sistema adoptará las medidas oportunas para su subsanación.

Artículo 11. Acceso a la información.

1. Los ciudadanos podrán acceder al Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid personalmente, en la Oficina de Atención al Ciudadano, en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y en las Oficinas de Información Especializada, por teléfono, por escrito o a través de Internet.

2. Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada.

3. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el empleado de atención al público, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre y número de teléfono, con el compromiso de contestarle en un plazo de cuarenta y ocho horas si la demanda es de información general, y con la mayor celeridad posible si la demanda es de información especializada o particular.

Artículo 12. 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 de la Comunidad de Madrid que se configura como el portal de servicios de las diferentes unidades administrativas en su relación con los ciudadanos.

2. Desde la primera página del sitio web de la Comunidad de Madrid se podrá acceder al Sistema de Información al Ciudadano, al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y al Sistema de Tramitación Telemática de Procedimientos. Aun siendo parte del Sistema de Información al Ciudadano, desde la primera página del sitio web de la Comunidad de Madrid se podrá acceder, también, al Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, a la organización y estructura de la Comunidad de Madrid y a las materias cuya información es más demandada por los ciudadanos.

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

Artículo 13. 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 los que van dirigidas. En todo caso, el criterio general será facilitar el manejo y la búsqueda de la información a los usuarios.

2. El Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid garantizará la homogeneidad e integridad del contenido de la información, con el objeto de evitar duplicidades y contradicciones. Asimismo, garantizará el correcto diseño de las páginas desde un punto de vista técnico. *[Por Decreto 53/2005, de 23 de junio, se crea la Comisión de Redacción, Coordinación y Seguimiento del Portal de Internet de la Comunidad de Madrid «madrid.org»]*

3. En todo caso, cada página contendrá en su cabecera el logotipo de la Comunidad de Madrid, que servirá de enlace con la página de inicio de la Comunidad, la Consejería a la que pertenece la página consultada, un enlace a la página principal de dicha Consejería, un enlace al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, un buscador y un buzón a través del cual los ciudadanos harán llegar sus consultas, sugerencias o comentarios sobre la página web.

4. Asimismo, 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.

5. 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.

6. 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 14. Carácter de las informaciones emitidas.

Las informaciones y orientaciones que emita el Sistema de Información al Ciudadano tendrán un carácter meramente ilustrativo para quienes lo soliciten. Por tanto:

- a) En ningún caso entrañarán una interpretación normativa a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.
- b) Tales informaciones y orientaciones no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceros y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas.
- c) No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

SECCIÓN 2. REGISTRO

Artículo 15. De la actividad de registro.

1. Integran la actividad de registro:

- a) La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas por los ciudadanos así como de los documentos que las acompañen, dirigidos a las Administraciones Públicas.
- b) La expedición de copias selladas de los documentos originales que aporten los interesados y deban obrar en el procedimiento.
- c) La compulsión de las copias de los documentos originales que acompañen a las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas.
- d) La expedición de recibos de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- e) La anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- f) La remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias.
- g) Cualesquiera otras que se atribuyan legal o reglamentariamente a los Registros.

2. En ningún caso los Registros podrán ser utilizados para la difusión de información o envío masivo de comunicaciones en desarrollo de una actividad privada de carácter comercial.

Artículo 16. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

1. Los ciudadanos tienen derecho a presentar, en cualquiera de los Registros de la Administración de la Comunidad de Madrid, las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentación complementaria que acompañen, que dirijan a las Administraciones públicas ya sean de ámbito estatal, autonómico o local y a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de las mismas.

2. Además, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración de la Comunidad de Madrid:

- a) En los Registros de cualquier órgano administrativo perteneciente a la Administración del Estado y de las demás Comunidades Autónomas.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma establecida reglamentariamente.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

3. Asimismo, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración de la Comunidad de Madrid, a la Administración General del Estado y a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de ambas Administraciones, en los Registros de las Entidades Locales del ámbito de la Comunidad Autónoma de Madrid, cuando éstas hayan suscrito el correspondiente convenio.

Artículo 17. Recepción de solicitudes y documentación por entidades colaboradoras.

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

Artículo 18. Medios de presentación.

1. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones se podrá efectuar en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de conformidad con las previsiones que se fijen en las disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

[Por Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid].

2. Los ciudadanos que deseen presentar simultáneamente un número superior a diez solicitudes, escritos o comunicaciones, dirigidas a un mismo órgano, se les facilitará el impreso que se recoge como Anexo 1 a este Decreto para que las relacionen, numerándolas y especificando la identidad de los interesados, la unidad a la que se dirige, así como un extracto de los contenidos.

Artículo 19. Efectos de la presentación.

1. A los efectos del cumplimiento de los plazos por los ciudadanos, se entenderá como fecha de recepción por el órgano competente, la fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones, en los lugares previstos en el artículo 16 de este Decreto.

2. A los efectos de los plazos que haya de cumplir la Administración, y en particular del plazo máximo para notificar la resolución expresa, éstos se computarán a partir de la fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro del órgano competente para su tramitación, entendiéndose por tal cualquiera de los Registros de la Consejería competente para iniciar dicha tramitación, de conformidad con la disposición adicional de la Ley 8/1999, de 9 de abril, de adecuación de la normativa de la Comunidad de Madrid a la Ley estatal 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de -noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 1/2001, de 29 de marzo, por la que se establece la duración máxima y el régimen de silencio administrativo de determinados procedimientos.

Artículo 20. Modelos y sistemas normalizados de solicitud.

1. Cuando se estime conveniente para facilitar a los ciudadanos la aportación de los datos e informaciones requeridos o para simplificar la tramitación del correspondiente procedimiento, el órgano competente para su instrucción o resolución deberá establecer modelos normalizados de solicitud. En todo caso, deberán establecerse tales modelos cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de una serie de procedimientos. Todo modelo normalizado de solicitud deberá publicarse en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

2. Los modelos a los que se refiere el apartado anterior deberán integrarse en sistemas normalizados de solicitud que permitan la transmisión por medios telemáticos de los datos e informaciones requeridos, de conformidad con las previsiones que se fijen en las disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

Artículo 21. Aportación de documentos originales.

1. Cuando la normativa aplicable exija la aportación al procedimiento de documentos originales, los ciudadanos tendrán derecho a que les sean selladas copias de los mismos. Para el ejercicio de este derecho, el ciudadano aportará una copia junto con el documento original.

2. Antes del sellado de la copia, el Registro la cotejará con el original, comprobando la identidad de sus contenidos y unirá el original a la solicitud, escrito o comunicación al que se acompañe para su remisión al órgano destinatario y entregará la copia al ciudadano con un sello en el que consten la fecha y lugar de presentación del original, órgano destinatario del documento original y extracto del objeto del procedimiento o actuación para cuya tramitación se aporta. Se acompaña como Anexo 2 el modelo de sello que se utilizará. El Registro llevará el control de las copias selladas que expida, en el que se harán constar los datos señalados en el párrafo anterior.

3. La copia sellada acreditará que el documento original se encuentra en poder de la Administración autonómica, siendo válida a los efectos del ejercicio por el ciudadano del derecho a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante, así como para solicitar, en su caso, la devolución del original una vez finalizado el procedimiento o actuación o de acuerdo con lo que disponga la normativa de aplicación.

La copia sellada será entregada a la Administración correspondiente en el momento en que el documento original sea devuelto al interesado. Si se produjera la pérdida o destrucción accidental de la copia, su entrega se sustituirá por una declaración aportada por el ciudadano en la que exponga por escrito la circunstancia producida.

En todo caso, el interesado o su representante firmará un recibí en el que constará el documento que se devuelve, la identificación del interesado o su representante y la fecha y lugar de devolución.

Artículo 22. Aportación de copias y compulsas de documentos.

1. El ciudadano podrá presentar copia de aquellos documentos que quiera acompañar a las solicitudes, escritos o comunicaciones.

2. No obstante, tendrá derecho a que dichas copias le sean compulsadas cuando las normas reguladoras de un procedimiento o actividad administrativa así lo requieran y se acompañen los originales.

3. La compulsa consistirá en la comprobación de la identidad del documento original con su copia. Será realizada por la persona del Registro encargada de recoger la documentación, que devolverá el original al ciudadano y unirá la copia una vez compulsada, a la solicitud escrito o comunicación.
4. El sello o acreditación de compulsa expresará el Registro en que se practicó, la fecha y la identificación y firma de la persona que la realiza. Se acompaña como Anexo 3 el modelo de sello que se utilizará.
5. El Registro no estará obligado a compulsar copias de documentos originales cuando dichas copias no acompañen a las solicitudes, escritos o comunicaciones presentadas por el ciudadano.
6. La copia compulsada tendrá la misma validez que el original en el procedimiento concreto de que se trate, sin que en ningún caso acredite la autenticidad del documento original.

Artículo 23. Recibos de presentación.

1. Los Registros expedirán un recibo acreditativo de la fecha de presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones que presenten los ciudadanos. En el recibo quedará constancia del número de asiento que se asigne a la solicitud, la identidad del remitente, el órgano destinatario, el lugar y fecha de presentación y un extracto del contenido de la solicitud, escrito o comunicación.
2. Cuando la solicitud, escrito o comunicación esté en soporte papel y la presentación se efectúe acompañando una copia, el recibo consistirá en la mencionada copia, en la que se hará constar el número de asiento, lugar de presentación, así como la fecha. Si no se aportase copia, el Registro podrá optar por realizar una copia de la solicitud, escrito o comunicación o por la expedición del recibo, conforme al modelo que se recoge como Anexo 4 a este Decreto.
3. Cuando el ciudadano efectúe la presentación a través de soportes, medios o aplicaciones informáticas, electrónicas o telemáticas, el recibo se expedirá de acuerdo con las características del soporte, medio o aplicación y deberá reunir los requisitos expresados en los apartados anteriores.

Artículo 24. Anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.

1. Los asientos del registro se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida, dejando constancia de la fecha y hora, con expresión del minuto, en que se haya recibido o se haya dado salida a la solicitud, escrito o comunicación, número asignado por el registro y número secuencial al que se refiere el artículo 27 de este Decreto, identificación del remitente, del destinatario y breve referencia del contenido del escrito o comunicación.
2. Todas las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten en soporte papel deberán llevar estampada en la primera página un sello o validación mecánica en que conste la identificación del Registro, los números de registro a que se refiere el párrafo anterior, la fecha y hora, con expresión del minuto, de la entrada o salida del documento.
3. Si en el momento de recepción de los documentos en soporte papel existiera imposibilidad material o técnica para realizar la validación mecánica de entrada, se procederá a la validación manual de los mismos, reflejándose posteriormente tal incidencia en el asiento registral posterior.
4. Los Registros, una vez concluido el trámite registral, cursarán las solicitudes, escritos y comunicaciones a sus destinatarios de inmediato, y en ningún caso, después del día siguiente.

Artículo 25. Copias auténticas de documentos públicos administrativos.

1. Los ciudadanos podrán, en cualquier momento, solicitar la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por los órganos de la Administración de la Comunidad de Madrid y por los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma.
2. Las copias auténticas de los documentos públicos administrativos tienen la misma validez y eficacia que éstos, produciendo idénticos efectos frente a las Administraciones públicas y los interesados.
3. La expedición se solicitará al órgano administrativo o al Organismo público que emitió el documento original. Dicho órgano expedirá la copia previa comprobación en sus archivos de la existencia del original o de los datos en él contenidos. En el supuesto de que, por el tiempo transcurrido, el documento original o los datos en él contenidos obrasen en un archivo general, histórico u organismo similar, la solicitud será cursada al correspondiente archivo para la expedición, en su caso, de la copia auténtica.

[Por Decreto 40/1993, de 4 de marzo, se determinan los órganos de la Administración de la Comunidad de Madrid con competencias para autenticar documentos]

4. La copia auténtica podrá consistir en la transcripción íntegra del contenido del documento original o en una copia realizada por cualesquiera medios informáticos, electrónicos o telemáticos. En ambos casos figurará la acreditación de la autenticidad de la copia identificando el órgano, archivo y organismo que la expide y la persona responsable de tal expedición.
5. La copia auténtica de aquellos documentos que contengan datos nominativos podrá ser solicitada por los titulares de tales datos o por terceros que acrediten un interés -legítimo en su obtención. Cuando el documento contenga datos personales que pudieran afectar a la intimidad de los titulares la copia sólo podrá ser solicitada por éstas. Si los datos contenidos en el documento afectaran también a la intimidad de personas diferentes del solicitante, sólo se expedirá la copia previo consentimiento de los restantes afectados.
6. La solicitud podrá ser denegada por resolución motivada que pondrá fin a la vía administrativa cuando concurren razones de protección del interés público o de protección de intereses de terceros o cuando así lo disponga una norma legal o reglamentaria.
7. En el plazo máximo de un mes contado desde la recepción de la solicitud deberán expedirse las copias auténticas o notificarse la resolución que deniegue las mismas.

Artículo 26. Registros de la Comunidad de Madrid.

1. En todas las Consejerías de la Administración de la Comunidad de Madrid, así como en los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma, existirá un Registro. No obstante, un mismo Registro podrá servir a varias Consejerías o unidades administrativas, siempre que así se prevea en la orden de creación.
2. Se podrán crear Registros auxiliares, que ejerciendo idénticas funciones y para la misma Consejería, se encuentren situados en dependencias diferentes.

Artículo 27. Instalación de los Registros en soporte informático.

1. Los Registros de la Administración de la Comunidad de Madrid, así como de los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma, se instalarán en soporte informático sobre una aplicación única para todos ellos que permita su integración intercomunicada.

2. Además de la preceptiva numeración de entrada o de salida de cada Registro y de los datos e indicaciones de los asientos previstos por la normativa aplicable, el sistema identificará numéricamente, de forma automática y secuencial en relación con la red unificada, cada una de las solicitudes, escritos o comunicaciones, para facilitar el seguimiento efectivo de los mismos.

3. Los Registros auxiliares se integrarán de forma interconectada con el Registro del que dependan, con una única numeración correlativa, en función del orden temporal de recepción o salida.

28. Artículo 28. Creación, modificación o supresión de los Registros.

1. Los Registros se crearán, modificarán o suprimirán mediante Orden del Consejero de Presidencia, que deberá ser publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

2. La creación, modificación o supresión de los Registros de los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la Comunidad de Madrid, se efectuará de conformidad con lo que dispongan sus normas reguladoras. En su defecto, conforme a lo previsto en el número 1 de este artículo.

3. En todo caso en la creación de un Registro, se deberán prever, como mínimo, los siguientes extremos:

- a) Localización.
- b) Horario y régimen de apertura.
- c) En su caso, el carácter de auxiliar y el registro del que dependa.

SECCIÓN 3. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 29. Derecho a presentar sugerencias y reclamaciones.

1. Los ciudadanos e instituciones públicas o privadas tienen derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Comunidad de Madrid y reclamaciones por tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

2. Las sugerencias y reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en este Decreto, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

3. La presentación de sugerencias y reclamaciones no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Artículo 30. Presentación.

1. Las sugerencias y reclamaciones deberán ser formuladas por escrito y contendrán los datos que permitan la identificación y localización del reclamante, a efectos de su notificación, así como el objeto de su sugerencia o reclamación.

2. Podrán presentarse en los lugares previstos en el artículo 16 de este Decreto, mediante fax y a través de Internet.

3. La Oficina de Atención al Ciudadano comunicará por escrito al interesado el cauce dado a su sugerencia o reclamación, solicitándole, en su caso, la ampliación de datos que estime pertinente, todo ello dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la misma en la Oficina.

4. Cuando se trate de quejas formuladas por los contribuyentes por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios tributarios de la Comunidad de Madrid, la Oficina de Atención al Ciudadano procederá a su envío inmediato al Defensor del Contribuyente a efectos de su consideración y, en su caso, pertinente tramitación.

5. Si la sugerencia o reclamación tuviera por objeto algún servicio prestado por otra Administración Pública, la Oficina de Atención al Ciudadano se la hará llegar, comunicando tal circunstancia al interesado.

Artículo 31. Recepción, tramitación y respuesta.

1. Cualquier unidad administrativa de la Comunidad de Madrid que reciba, por cualquier medio, un escrito de un ciudadano cuyo contenido constituya o contenga una sugerencia o reclamación, deberá proceder de manera inmediata a su incorporación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

2. Si la unidad receptora dispone de la aplicación informática de registro sugerencias y reclamaciones las registrará en la misma el mismo día en que las reciba, transcribiendo su contenido íntegro. Si no dispone de dicha aplicación, se enviarán por fax u otro medio que garantice su recepción sin dilación, a cualquiera de las unidades de la Comunidad de Madrid que disponga de la aplicación informática de registro de sugerencias y reclamaciones.

3. La Oficina de Atención al Ciudadano valorará cuál es la Consejería implicada y asignará la sugerencia o reclamación al Coordinador de Atención al Ciudadano de la misma, para su envío inmediato a la Dirección General u Organismo correspondiente.

4. La Oficina de Atención al Ciudadano velará por que la respuesta del órgano implicado se produzca conforme a los criterios establecidos y con la mayor celeridad posible, procurando que se produzca dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación por la Oficina.

5. Una vez producida la respuesta a la reclamación planteada, el Coordinador de Atención al Ciudadano la hará llegar a la Oficina de Atención al Ciudadano, quien la remitirá al interesado, dando por cerrado el expediente, procediendo a su archivo.

6. Si transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo 4, el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse a la Oficina de Atención al Ciudadano a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades. A tal fin el Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano se dirigirá a la unidad competente para la resolución de la queja poniendo en su conocimiento la demora habida y requiriendo la inmediata respuesta a la misma.

Artículo 32. Datos de carácter personal.

La Oficina de Atención al Ciudadano asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que pueda recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

Artículo 33. Propuestas de mejora de los servicios.

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

CAPÍTULO III. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 34. Oficina de Atención al Ciudadano.

1. La Oficina de Atención al Ciudadano, de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia, es la unidad encargada de la coordinación de la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.

2. Las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano son:

- a) Fijar, en su calidad de administradora del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, 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.
- b) Difundir la información integrante del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.
- c) Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.
- d) Coordinar y facilitar la actividad de información que se preste en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y en la Oficinas de Información Especializada.
- e) Canalizar la información que solicite la Asamblea de Madrid, derivada del ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos ante la misma.
- f) Realizar las funciones de registro especificadas en el artículo 15 de este Decreto.
- g) Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.
- h) Coordinar el Proyecto Ventanilla Única en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- i) Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Comunidad de Madrid presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta. Las Consejerías, Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la Comunidad de Madrid a los que se dirija el Defensor del Pueblo en el ejercicio de sus atribuciones, deberán dar traslado de dicho escrito y del correspondiente informe, a la Oficina de Atención al Ciudadano, en el plazo máximo de cuatro días hábiles desde su recepción en el Registro y emisión, respectivamente.
- j) Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia y/o simplicidad permitan una respuesta inmediata.
- k) Realizar el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano, del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y de los Registros administrativos de la Comunidad de Madrid.

3. Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Atención al Ciudadano contará con la colaboración de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializada, los Coordinadores de Atención al Ciudadano y la Comisión de Coordinación de la Atención al Ciudadano.

4. La Oficina de Atención al Ciudadano emitirá un informe estadístico anual referente al conjunto de su actividad.

Artículo 35. Puntos de Información y Atención al Ciudadano.

1. Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano son unidades que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos para:

- a) Ofrecer toda la información recogida en el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid.
- b) Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.
- c) Realizar las funciones de registro especificadas en el artículo 15 de este Decreto.
- d) Registrar las Sugerencias y Reclamaciones en la aplicación informática establecida al efecto, transcribiendo íntegramente el contenido de las mismas, tras lo cual serán inmediatamente remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano para su archivo.
- e) Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.
- f) Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia y/o simplicidad permitan una respuesta inmediata.

2. Cada Consejería contará con un Punto de Información y Atención al Ciudadano, que dependerá de su respectiva Secretaría General Técnica. Asimismo, podrán crear los que consideren necesarios para facilitar al ciudadano una atención más adecuada, los cuales dependerán orgánicamente de la dirección general, organismo autónomo, entidad de derecho público o ente público vinculado o dependiente de la Comunidad de Madrid, a que se adscriban y, funcionalmente, de la Secretaría General Técnica.

3. Corresponderá a la Oficina de Atención al Ciudadano la coordinación de todos los Puntos de Información y Atención al Ciudadano en el marco de los criterios generales por ella establecidos y los criterios de calidad dados por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Artículo 36. Oficinas de Información Especializada.

1. Las Oficinas de Información Especializada son unidades especializadas que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos, para:

- a) Facilitar información específica relacionada con su respectivo ámbito de actuación.
- b) Ofrecer toda la información recogida en el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid.
- c) Registrar las sugerencias y reclamaciones en la aplicación informática establecida al efecto, que serán inmediatamente remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano.

2. Dependerán orgánica y funcionalmente de la dirección general, organismo autónomo, entidad de derecho público o ente público vinculado o dependiente de la Comunidad de Madrid, a que se adscriban, correspondiendo a la Oficina de Atención al Ciudadano su coordinación en el marco de los criterios generales por ella establecidos y los criterios de calidad dados por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Artículo 37. Coordinadores de Atención al Ciudadano.

1. En las Secretarías Generales Técnicas de las distintas Consejerías se procederá a la designación de un Coordinador de Atención al Ciudadano, al que corresponderá el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Seguimiento y supervisión de la información generada en la Consejería, siendo los responsables de su verificación y homogeneización, de su remisión a la Oficina de Atención al Ciudadano, de la actualización del contenido de la página web de su Consejería y de la remisión de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del Sistema de Información al Ciudadano.
- b) Gestión de las sugerencias y reclamaciones asignadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, control de los plazos de respuesta a las mismas y remisión de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a la Dirección General de Calidad de los Servicios y a la Oficina de Atención al Ciudadano.
- c) Gestión del Punto de Información y Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General Técnica de su Consejería y coordinación de los demás Puntos de Información y Atención al Ciudadano, de las Oficinas de Información Especializada y de los Registros de su Consejería.

2. Los Coordinadores de Atención al Ciudadano colaborarán con la Oficina de Atención al Ciudadano y la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano gestionando los asuntos que ésta le encomiende.

Artículo 38. Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano.

1. Bajo la presidencia del Director General competente en materia de Atención al Ciudadano, se constituirá la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano, de la que formarán parte:

- El Coordinador de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Los Coordinadores de Atención al Ciudadano de las Consejerías.
- El Defensor del Contribuyente.
- Un representante de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.
- Un representante del Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

2. Corresponde a la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano colaborar con la Oficina de Atención al Ciudadano en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales que debe fijar para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano, del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y de los Registros administrativos de la Comunidad de Madrid.

3. La Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano se reunirá, como mínimo, dos veces al año, y en aquellas ocasiones que considere su Presidente.

DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA. CATÁLOGO DE MODELOS NORMALIZADOS DE SOLICITUD.

1. La Consejería de Presidencia mantendrá permanentemente actualizado a través del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid y otros -medios que considere convenientes para su mayor difusión, un catálogo de los modelos normalizados de solicitud elaborados por la Administración de la Comunidad de Madrid, sus Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma.
2. Los modelos normalizados de solicitud que se elaboren serán remitidos a la Consejería de Presidencia para su inclusión en el catálogo.

SEGUNDA. ADECUACIÓN DE LOS REGISTROS.

Sin perjuicio de la aplicación del sistema informático integrado a que se refiere la disposición adicional tercera, los distintos órganos de la Administración de la Comunidad de Madrid, así como los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma, adaptarán sus Registros a las previsiones de este Decreto en el plazo de seis meses a partir de su entrada en vigor.

TERCERA. APLICACIÓN INFORMÁTICA DE REGISTRO.

La aplicación informática a la que se refiere el artículo 27 de este Decreto, aplicación de registro, se elaborará por el Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, en un plazo no superior a seis meses.

CUARTA. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADAS Y LOS REGISTROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

1. La Consejería de Presidencia publicará anualmente y mantendrá permanentemente actualizada a través del Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid y otros medios que considere convenientes para su mayor difusión, la relación de los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializada, los Registros de la Comunidad de Madrid y las Entidades Colaboradoras, señalando sus direcciones y horarios de funcionamiento.

[Por Orden 196/2009, de 23 de abril, de la Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno, se hace pública la relación de Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid]

2. Los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y los Registros incluidos en dicha relación se identificarán mediante un código, al objeto de posibilitar la transmisión telemática de los asientos registrales y de sus documentos asociados, entre dichos Registros.
3. Los Coordinadores de Atención al Ciudadano comunicarán a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano los datos correspondientes a sus Puntos de Información y Atención al Ciudadano, Oficinas de Información Especializadas y Registros y las variaciones que se produzcan en los mismos.

QUINTA. DESIGNACIÓN DE LOS COORDINADORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Las Secretarías Generales Técnicas nombrarán a los Coordinadores de Atención al Ciudadano en un plazo no superior a quince días desde la entrada en vigor de este Decreto y deberán proporcionarles los medios personales y materiales necesarios para el ejercicio de su actividad.

SEXTA. PROCEDIMIENTOS SELECTIVOS.

Las convocatorias de procedimientos selectivos requerirán a los ciudadanos, en la fase de presentación de solicitudes de participación, fotocopia sin compulsar de la documentación justificativa de los requisitos y méritos exigidos en la convocatoria. Al término del proceso selectivo, los aspirantes seleccionados deberán acreditar el cumplimiento de dichos requisitos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

1. Quedan expresamente derogados:

- a) El Decreto 21/1993, de 4 de marzo, por el que se autoriza la publicación de las oficinas de Registro en la Comunidad de Madrid;
- b) El Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano;
- c) El Capítulo I del Decreto 73/2000, de 27 de abril, de información, la agilización de procedimientos administrativos y aplicación de las nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid.

2. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en este Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. HABILITACIÓN NORMATIVA.

1. Se faculta al Consejero de Presidencia para dictar las órdenes precisas en desarrollo de este Decreto.
2. Se faculta al Consejero competente por razón de la materia para regular mediante Orden la integración de los subsistemas de información de su competencia en el Sistema de Información al Ciudadano, prevista en el artículo 8.2 del presente Decreto, previo informe de la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano regulada en el artículo 38.

SEGUNDA. DÍAS Y HORAS DE APERTURA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADA Y LOS REGISTROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

El régimen de días y horarios de apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, las Oficinas de Información Especializada y los Registros de la Comunidad de Madrid se regulará por la Consejería de Presidencia en el plazo de seis meses, a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

TERCERA. ENTRADA EN VIGOR.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

ANEXOS
(Véanse en formato pdf)