



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original

Dirección General de Transparencia,
Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano
VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE DEPORTES,
TRANSPARENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Comunidad de Madrid

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO

“Servicio de Información y Atención Multicanal 012 de la Comunidad de Madrid”

El Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, dispone la constitución de un sistema de Información de carácter horizontal que recoja la información de interés para los ciudadanos, en la intención de proporcionar a los mismos el acceso a los servicios y gestiones que presta la Administración Regional, así como facilitar las relaciones entre ambos.

Por su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas señala en su artículo 13 los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, como reflejo, entre otros, del principio de eficacia que inspira la prestación de los servicios públicos, recogido expresamente en el artículo 103 de la Constitución Española.

Dentro del contexto descrito, se constituye el Servicio de Información y Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid, con naturaleza transversal a toda la Administración autonómica y con carácter globalizador de todos los servicios públicos, procedimientos administrativos, trámites y gestiones que se ponen a disposición de los ciudadanos en todos los ámbitos y materias que comprende la misma (educación, vivienda, empleo, consumo, inmigración, administración electrónica, etc.), y que puedan resultar de interés para aquellos, informándoles y orientándoles, a través de este servicio, del ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Con este objetivo, el Servicio 012 se erige en un auténtico servicio público multicanal, a través del cual se habilitan diferentes vías de comunicación a los ciudadanos para que contacten con la Comunidad de Madrid, tanto por medios telefónicos como telemáticos, garantizándoles la debida atención a sus consultas de forma homogénea a través de este



servicio horizontal, y todo ello con la debida coordinación y apoyo de los distintos órganos que conforman la Administración Regional.

Este Servicio 012 se viene prestando de forma efectiva a través de sucesivas contrataciones públicas, habiendo experimentado, con el paso de los años, un paulatino y evidente proceso de transformación, en gran parte promovido por la sociedad cada vez más digital en la que nos encontramos y por la evolución e incorporación de las nuevas tecnologías que lo han transformado en un auténtico servicio multicanal que no solo ofrece información a los ciudadanos, sino que directamente presta a los mismos determinados servicios de gestión o realización de trámites, de una forma ágil, completa y con la máxima optimización en su resultado, como son, a título de ejemplo, la solicitud de cita previa para personarse en determinadas dependencias administrativas, la petición de remisión de documentos requeridos por los ciudadanos, o el envío de alertas en asuntos de su interés, entre otros.

A ello se suma la diversidad de canales mediante los cuales tanto las personas físicas como jurídicas pueden contactar con el 012 para resolver sus dudas o recibir la orientación que precisen en sus gestiones y trámites administrativos, ya sea mediante una llamada telefónica al 012; remitiendo un correo electrónico a la dirección atencionalciudadano@012.madrid.org; con el envío de avisos por SMS o correo telemático; a través de sesiones por chat online y la colaboración en la actualización permanente de la información de la web institucional que se desarrolla desde dicho servicio.

Todo ello no hace sino poner de relieve la destacada presencia e importancia que adquiere este servicio en la sociedad actual, que viene avalada por los datos obtenidos anualmente de los servicios prestados por el 012, que ascendieron a 3.605.459 en 2018, 4.327.965 en 2019 y que alcanzaron la cifra de 4.727.807 en 2020.

Estos datos evidencian un volumen de gestión de magnitudes incuestionables que muestra una demanda en progresión ascendente por parte de la ciudadanía y su consolidación entre la misma como un verdadero referente y un servicio esencial para satisfacer sus necesidades, obligando,



por ello, a un mismo tiempo, a una constante ampliación de los servicios que se ofrecen mediante la adaptación e incorporación de nuevas tecnologías, potenciando la difusión de la información administrativa y reforzando el modelo de Gobierno Abierto de la Comunidad de Madrid.

En virtud de lo expuesto, como quiera que el 1 de julio de 2017 dio comienzo el contrato actualmente vigente para la gestión del Servicio 012 de la Comunidad de Madrid, y teniendo en cuenta que la finalización del plazo máximo de ejecución previsto en el mismo, incluidas sus prórrogas, tendrá lugar el **30 de junio de 2021**, se hace preciso formalizar un nuevo contrato para la prestación de este servicio, que garantice a la ciudadanía su continuidad, manteniendo la eficacia en su gestión.

LA DIRECTORA GENERAL
DE TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Firmado digitalmente por: RUBIÑOS GIL MARÍA
Fecha: 2021.02.09 10:55