



Dirección General de Atención al Ciudadano
y Transparencia

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO “SERVICIO DE TRANSPORTE CON VEHÍCULOS ADAPTADOS Y CONDUCTORES PARA PRESTAR INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO EN MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

La Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, en virtud de lo previsto en el artículo 9.1.c) y d) del Decreto 229/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, ostenta las competencias de gestión, coordinación y seguimiento de los canales y servicios de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid la Oficina de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, así como las que se constituyan en los municipios de la Comunidad de Madrid, en los términos que se dispongan en los correspondientes instrumentos convencionales que se formalicen a tal efecto.

De conformidad con lo previsto en el artículo 1 del Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, se entiende por atención al ciudadano 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.

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos y, desde esta perspectiva, este contrato pretende acercar el servicio de atención al ciudadano a aquellas áreas geográficas de la Comunidad de Madrid con más dispersión y comunicaciones más limitadas, suponiendo una medida destinada a prestar el servicio de atención al ciudadano a las personas que habitan en esos municipios de la Comunidad de Madrid necesitadas de este servicio.

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, los Servicios de Información y Atención al Ciudadano son de interés público y de 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.

La atención presencial se presta a través de la Red de Oficinas de la Comunidad de Madrid, lo que permite a los ciudadanos acudir personalmente para recibir asistencia, realizar trámites o hacer consultas de manera directa. Estas oficinas están ubicadas en su totalidad en el municipio de Madrid.

Entre los objetivos de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia está promover la accesibilidad universal a la Red de Oficinas. Se pretende reforzar la atención presencial dirigida a personas mayores y personas con discapacidad, potenciando vías de acceso prioritarias para estos colectivos.

El objeto del presente contrato consiste en realizar el servicio de transporte con cuatro vehículos adaptados y conductores para prestar información y atención presencial al ciudadano en cualquier municipio de la región. La finalidad del servicio de transporte es contribuir a acercar la Administración a todos los madrileños, en igualdad de condiciones, evitando así que tengan que desplazarse para solicitar información sobre cualquiera de los programas y/o servicios que presta la Comunidad de Madrid y/o para la realización de trámites administrativos. El servicio se prestará de forma habitual, de lunes a sábados, mediante rutas diarias de 325 km máximo por cada vehículo o en un cómputo diario máximo para los cuatro vehículos de 1.300 km, durante un máximo de 15 horas / día y vehículo. Además, se podrán prestar servicios especiales los sábados, domingos y festivos, fijando un cómputo máximo 26.975 km al año. Las rutas diarias se organizarán sobre la base de la zonificación estadística NUTS 4 de la Comunidad de Madrid o con una zonificación geográfica similar.

Las características se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

El servicio de transporte objeto del contrato es un instrumento ágil, eficaz y eficiente para la prestación de los servicios de atención al ciudadano.

Ante la necesidad de acercar la Administración de la Comunidad de Madrid a todos los ciudadanos de la región, especialmente a los más vulnerables, se propone el contrato de servicios por procedimiento abierto y con pluralidad de criterios, facilitando la concurrencia competitiva.

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Firmado digitalmente por: ANGEL SAN GREGORIO MARINAS - 
Fecha: 2024.02.21 15:26

Ángel San Gregorio Marinas