

I. COMUNIDAD DE MADRID

D) Anuncios

Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local

- 25** *CONVENIO de 27 de mayo de 2025, entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local) y la Confederación Española de Organizaciones de mayores (CEOMA), para impulsar actuaciones dirigidas a las personas mayores en el ámbito de la información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.*

En Madrid, a 27 de mayo de 2025.

REUNIDOS

De una parte, el Excmo. Sr. D. Miguel Ángel García Martín, en nombre y representación de la Comunidad de Madrid, en su calidad de Consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, nombrado por Decreto 39/2023, de 23 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se nombra Consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 150, de 26 de junio de 2023), actuando en representación de la Comunidad de Madrid, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 41.a) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid y al artículo 3, apartado 2, del Decreto 48/2019, de 10 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

Y de otra, D. José Luis Fernández Santillana, en calidad de presidente de la Confederación Española de Organizaciones de mayores (en adelante CEOMA), actuando en nombre y representación de la citada entidad según escrituras de protocolización de acuerdos y de elevación a público de acuerdos sociales, otorgadas ante el Notario del Ilustre Colegio de Madrid, D. Fernando Pérez Alcalá del Olmo, el 13 de junio de 2024, con el número de protocolo dos mil quinientos veintitres y con los poderes y capacidad jurídica para firmar convenios, conferidos en la Asamblea General de CEOMA de fecha 12 de junio de 2024 elevado a público en escritura el 14 de junio de 2024, y conforme al bastanteo de poderes ratificado por la Letrada de la Comunidad de Madrid de 25 de febrero de 2025.

EXPONEN

Primero

Que para que las personas mayores puedan ejercer sus derechos es imprescindible garantizar el acceso en igualdad de condiciones a los distintos ámbitos de la sociedad, evitando riesgo de exclusión por motivo de género, edad, discapacidad o dependencia. En esta línea, el gobierno de la Comunidad de Madrid considera prioritaria la atención a este colectivo, para lo cual ha desarrollado una estrategia integral, que incluye la correspondiente estructura administrativa que asume competencias específicas en esta materia, órganos de colaboración y participación de los agentes involucrados en el sector (Consejo Regional de mayores) y el desarrollo de proyectos asistenciales y culturales. El envejecimiento de la población y la evolución de la dependencia son grandes retos que debemos gestionar para garantizar e incrementar el bienestar social de un colectivo que en nuestra región representa el 18 % de la población (1 de cada 5 habitantes aprox). Todos ellos merecen que la Comunidad de Madrid les ofrezca unos servicios de atención e información personalizada, que les dedique en su gestión el tiempo adecuado, con los materiales necesarios para que puedan expresar sus necesidades, conocer sus derechos, acceder a los servicios y cumplir sus obligaciones de manera ajustada a sus características personales, en una etapa de su existencia en la que la sociedad debe compensar todo lo que ellos han ofrecido lo largo de sus vidas.

Segundo

Que en el ámbito de la información y atención al ciudadano la normativa estatal básica estableció las garantías mínimas de los ciudadanos respecto de la actividad administra-

tiva, con especial referencia a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, destacando el derecho a obtener información y orientación sobre las actuaciones y procedimientos administrativos, a que se les facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones y a la presentación de quejas y sugerencias por anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos, al mismo tiempo que se establecieron las normas básicas en la actividad de registro a fin de posibilitar a los ciudadanos la aportación de escritos y documentos con las debidas garantías.

Dentro del contexto descrito, la Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias que le atribuye su Estatuto de Autonomía, aprobó el Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid, sustentado, en su mayor parte, en la normativa básica anteriormente señalada, al ser la vigente en el momento de su aprobación. Asimismo, mediante Decreto 85/2002, de 23 de mayo, se regularon los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprobaron los criterios de calidad de la actuación administrativa en la Comunidad de Madrid, haciéndose referencia en el mismo, entre otros, a las diferentes modalidades de atención de los empleados públicos de la administración regional hacia los ciudadanos, a los requisitos y la forma de atender las demandas de información, y a los criterios de calidad del sistema de sugerencias y quejas que formulen los ciudadanos.

Tercero

Que la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, a través de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia es el órgano competente para el ejercicio de las competencias en relación a la atención e información al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el artículo 9.1 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.

Cuarto

CEOMA es una Organización de carácter confederal e intersectorial, de ámbito nacional, autonómico, provincial y local, constituida para el servicio, la representación de las personas mayores, y con la finalidad de participar plenamente en la vida social, desarrollando una acción política representativa en defensa de los derechos e intereses de las personas mayores. Para ello, tiene como misión trasladar ante los poderes públicos las necesidades y demandas del grupo de población de mayores, asumiendo y encauzando su representación, convirtiéndose en interlocutora y referente del sector, para promover la plenitud de derechos, la no discriminación, la igualdad de oportunidades, la emancipación social y, en general, la mejora de las condiciones de vida de las personas mayores y de sus familias.

Por todo ello, el presente Convenio responde a la necesidad de aunar esfuerzos entre los firmantes para impulsar actuaciones diseñadas y dirigidas para las personas mayores, en el ámbito de la atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, con el compromiso de mejorar su calidad de vida.

Ambas partes actúan en el ejercicio de sus respectivos cargos y se reconocen capacidad suficiente para obligarse en los términos del presente Convenio, estructurando su funcionamiento con arreglo a las siguientes,

CLÁUSULAS

Primera

Objeto del Convenio

El presente convenio tiene por objeto realizar actuaciones dirigidas a optimizar la relación de las personas mayores con los servicios de información y atención al ciudadano, en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Segunda

Actuaciones a desarrollar

Para ello colaborarán en el desarrollo y realización de los siguientes tipos de actividades y líneas de actuación conjunta:

1. Realizar actividades de comunicación y sensibilización sobre las necesidades de trato en la atención de las personas mayores.

2. Organizar jornadas formativas y de concienciación orientadas a facilitar el acceso de las personas mayores a los servicios y trámites que presta la Comunidad de Madrid.

3. Desarrollar proyectos y protocolos que fomenten una atención de carácter preferente, personalizada y especializada para las personas de edad.

Tercera

Obligaciones de CEOMA

En cumplimiento del presente convenio, CEOMA se compromete a:

- a) Organizar jornadas de concienciación y programas formativos en materia de trato excelente a personas mayores.
- b) Realizar las acciones de asesoramiento técnico que ayuden a identificar fortalezas y debilidades de los diferentes canales que forman parte del servicio 012 de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.
- c) Producir materiales de difusión con información y pautas claras que promuevan una atención excelente a las personas de edad.
- d) Elaborar estudios o informes, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, que reflejen hábitos y tendencias de las personas mayores en el ámbito de la atención al ciudadano, para extrapolar consecuencias y mejoras aplicables.
- e) Cuantas otras sean consideradas de interés mutuo, dentro de la disponibilidad de las partes y de las actividades que constituyen el objeto del presente Convenio.

Cuarta

Obligaciones de la Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, asume las siguientes obligaciones:

- a) Establecer procedimientos para coordinar con los centros directivos de las Consejerías, la realización de acciones conjuntas que mejoren la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.
- b) Participar en jornadas y seminarios de concienciación promovidos por CEOMA, cuyo objetivo sea acercar la Administración a las personas mayores.
- c) Participar en las acciones formativas, orientadas tanto al ciudadano como al empleado público, promovidas por CEOMA, cuyo objetivo sea avanzar en el grado de atención a las personas de edad.
- d) Promocionar el uso del servicio “012 A tu Lado” entre las personas mayores, con el fin de minimizar situaciones de soledad no deseada en este colectivo.
- e) Aportar el presupuesto previsto en la cláusula sexta, para el adecuado desarrollo y ejecución de las actuaciones previstas al amparo del presente convenio.
- f) Llevar a cabo en todo momento un seguimiento, coordinación y dirección de la ejecución de las actividades a desarrollar.
- g) Cuantas otras sean consideradas de interés mutuo, dentro de la disponibilidad de las partes y de las actividades que constituyen el objeto del presente convenio.

Quinta

Difusión

Las partes colaborarán en divulgar y difundir las actividades realizadas dentro de los contenidos reflejados en los puntos anteriores. Esta difusión puede realizarse a través de diferentes canales: telemático, mailing, jornadas, foros y cualquier otro que se considere apropiado.

En las acciones de difusión pública a través de cualquier tipo de medio, incluido el material gráfico y promocional, se hará referencia al presente convenio y se incluirán, exclusivamente, con el mismo tamaño y con igual grado de visibilidad, los logotipos identificativos de la Comunidad de Madrid y de CEOMA, según el manual de estilo vigente de la Administración Regional.

Sexta

Compromisos económicos

La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, aportará para el cumplimiento del objetivo previsto en este convenio la

cantidad de veinte mil euros (20.000 euros), con cargo a la partida presupuestaria 22802 “Convenios con instituciones sin fines de lucro” del programa presupuestario 921T de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, del Presupuesto de la Comunidad de Madrid de 2025.

Esta aportación económica se realizará en dos pagos, previa acreditación por CEOMA de los gastos incurridos en cada período mediante la presentación de la documentación acreditativa que se establece en esta cláusula. Estos pagos se ejecutarán mediante el ingreso en la cuenta bancaria que a tal efecto comunique la entidad. El primer pago se realizará una vez transcurridos los primeros tres meses de vigencia del convenio, disponiendo la entidad, a partir de entonces, de un plazo máximo de 30 días para la presentación de la documentación acreditativa de los gastos incurridos en este período. El segundo pago se realizará una vez haya finalizado el plazo total de vigencia, disponiendo la entidad, a partir de entonces, de un plazo máximo de 7 días para presentar la documentación acreditativa del gasto incurrido en este período.

A tal fin, CEOMA se compromete a presentar a la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, a través de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, como documentación acreditativa de los gastos incurridos, una cuenta justificativa que contendrá una memoria de actuaciones y una memoria económica que identificará detalladamente los gastos realizados, así como las correspondientes facturas y los justificantes de pago, realizados en ejecución del convenio.

CEOMA estará obligada a facilitar cuanta información le sea requerida por la Intervención General de la Comunidad de Madrid, el Tribunal de Cuentas o la Cámara de Cuentas. Asimismo, la Intervención General de la Comunidad de Madrid podrá realizar las actuaciones de comprobación sobre el destino o aplicación de los fondos públicos, de conformidad con el Decreto 45/1997, de 20 de marzo, por el que se desarrolla el Régimen de Control Interno y Contable ejercido por la Intervención General de la Comunidad de Madrid.

Séptima

Comisión de seguimiento

Se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del presente Convenio, integrada por dos representantes de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local y dos representantes de CEOMA Comunidad de Madrid.

La Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local estará representada por:

- El titular de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Comunidad de Madrid, o persona en quien este delegue.
- El titular de la Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios Públicos, o persona en quién esta delegue.

La entidad CEOMA Comunidad de Madrid estará representada por:

- El titular de la Presidencia de CEOMA, o persona en quien este delegue.
- Una persona designada por la Junta Directiva de CEOMA de entre sus miembros.

La Comisión estará presidida por la persona titular de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia de la Comunidad de Madrid, o persona en quien esta delegue, que dirimirá, con su voto, los empates, a efectos de adoptar acuerdos, de conformidad con lo establecido en el artículo 19.2.d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. La Secretaría será ejercida por un funcionario de este órgano.

La Comisión se reunirá con la frecuencia que determinen sus miembros y, en todo caso, una vez al año y de forma virtual o telemática, si fuera necesario, siendo la encargada del seguimiento y evaluación del cumplimiento del presente Convenio. La Comisión se regirá en su organización y funcionamiento por lo dispuesto para los órganos colegiados de las administraciones públicas en la Sección 3.a, Subsección 1.a, del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Octava

Vigencia

La vigencia del presente convenio comenzará a partir del día siguiente al de su firma por las partes y sus efectos se extenderán hasta el 30 de noviembre de 2025, inferior al

máximo de duración de 4 años previsto para los convenios en el artículo 49.h.) apartado 1.º de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

En cualquier momento antes de la finalización del plazo previsto en el apartado anterior, los firmantes del convenio podrán acordar unánimemente su prórroga por un período de hasta cuatro años adicionales o su extinción.

El período máximo de prórroga de cuatro años se podrá articular tanto en una sola prórroga, como en prórrogas sucesivas cuya suma no supere cuatro años. En este último caso, el nuevo plazo de renovación de la prórroga habrá de acordarse antes de la finalización de la anterior.

Novena

Modificación del Convenio

Este convenio podrá ser objeto de revisión y modificación por acuerdo mutuo de las partes, debiendo reflejarse de forma expresa mediante adenda.

Décima

Protección de datos personales

Las partes se comprometen a cumplir la legislación vigente en materia de protección de datos y cada una de las partes asumirá la responsabilidad en que, por este concepto, pueda incurrir.

En particular, si la colaboración objeto del presente convenio implicase el tratamiento de datos personales, las partes declaran expresamente que conocen y quedan obligadas a cumplir en su integridad 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, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y cualquier otra normativa que pueda sustituir, modificar o complementar a la mencionada en materia de protección de datos de carácter personal durante la vigencia del presente convenio.

Especialmente, las partes se comprometen al cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el deber de información a los titulares de los datos personales, con el deber de confidencialidad, con las medidas de seguridad, y con la notificación de brechas de seguridad que pudieran producirse, así como al cumplimiento de las que se contengan en el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento a firmar entre el responsable del tratamiento y el encargado del mismo, si lo hubiera. Estas obligaciones deberán ser conocidas por todos aquellos que pudieran participar en las actuaciones derivadas del presente convenio, comprometiéndose las partes a informar a los mismos.

Se informa a las personas físicas firmantes, y aquellas cuyos datos resulten necesarios gestionar para llevar a buen fin el presente Convenio, que sus datos serán tratados conforme la normativa vigente por la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, en la actividad de tratamiento “Convenios Administrativos”. Para ejercer sus derechos, podrán dirigirse a la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local mediante una solicitud firmada, presentada ante el Registro correspondiente, o bien contactar al delegado de protección de datos en protecciondatos-presidencia@madrid.org

Undécima

Causas de Resolución

El Convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por la concurrencia de alguna de las causas previstas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En el supuesto de la resolución del convenio por incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por alguna de las partes, cualquiera de las firmantes podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en el plazo de un mes con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable del mecanismo de seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y a las demás partes firmantes.

Transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolu-

ción y se entenderá resuelto el convenio. La resolución del convenio por esta causa podrá conllevar la indemnización de los perjuicios causados si así se hubiera previsto.

Si cuando concurra cualquiera de las causas de resolución del convenio existen actuaciones en curso de ejecución, las partes, a propuesta de la comisión de seguimiento, vigilancia y control del convenio o, en su defecto, del responsable del mecanismo a que hace referencia la letra f) del artículo 49, podrán acordar la continuación y finalización de las actuaciones en curso que consideren oportunas, estableciendo un plazo improrrogable para su finalización, transcurrido el cual deberá realizarse la liquidación de las mismas en los términos establecidos en el apartado anterior.

En caso de extinción del convenio por las causas indicadas anteriormente, se realizará la liquidación económica y administrativa de las obligaciones contraídas hasta el momento, de acuerdo con lo previsto a tal efecto en el artículo 52 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Duodécima

Régimen jurídico

El presente convenio tiene naturaleza administrativa y se regirá por sus propias normas y, en todo caso, por lo establecido en el Capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, correspondiendo a la jurisdicción contenciosa administrativa las cuestiones litigiosas que puedan surgir en su interpretación, modificación, extinción y efectos que pudieran derivarse de su ejecución, sin perjuicio de la función interpretativa de la Comisión de Seguimiento establecida en la cláusula octava del presente convenio, de conformidad con lo establecido en el artículo 49.f) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Así mismo, es de aplicación el Decreto 48/2019, de 10 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

Si bien, es por su naturaleza convencional por la que se encuentran excluido del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 y 2 del mismo.

Y para que así conste, y en prueba de conformidad de las partes, se firma el presente Convenio de Colaboración, siendo la fecha de formalización del mismo la correspondiente a la de la firma de la Comunidad de Madrid o, en ausencia de la fecha de la firma, a la que figure en el encabezamiento.

Madrid, a 27 de mayo de 2025.—El Consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local, Miguel Ángel García Martín.—En representación de CEOMA, el Presidente, José Luis Fernández Santillana.

(03/9.209/25)

