

CONVENIO-TIPO DE COLABORACIÓN ENTRE LA EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA Y LOS AYUNTAMIENTOS DE LA PROVINCIA, EN MATERIA DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS POR LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
En Málaga a de de 201...

REUNIDOS

De una parte, D. Elias Bendodo Benasayag....., Presidente de la Diputación Provincial de Málaga en nombre y representación de la Corporación Provincial, con domicilio en calle Pacífico 54, autorizado con carácter genérico para este acto por acuerdo Plenario adoptado en Sesión Ordinaria de fecha 13/12/2011.

De otra, D^a Isabel Garnica Báez, Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Teba, en nombre y representación del mismo, con domicilio en calle Plaza de la Constitución, num. 13, autorizada para este acto por acuerdo del Pleno adoptado en su sesión Ordinaria de fecha 07/06/2012.

PREÁMBULO

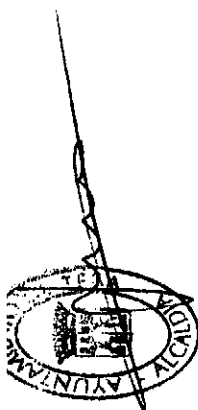
La Corporación Provincial, en su afán de conseguir una administración más transparente, ágil y cercana a la ciudadanía de los Municipios de la Provincia, ha puesto en marcha la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía, integrada por la Oficina del Defensor del Ciudadano/a, la de Atención a la Ciudadanía y el Registro General, que tendrá entre sus funciones el asesoramiento, información, sugerencias y defensa de los derechos de los ciudadanos en su relación con la administración provincial, así como con los Ayuntamientos que se adhieran mediante el presente convenio de colaboración. Las entidades firmantes, constatamos que las necesidades y expectativas de una ciudadanía, cada vez más consciente de sus derechos, reclama una mayor participación y conocimiento en los asuntos públicos, a fin de obtener la mejor respuesta posible a sus demandas y aspiraciones.

La cooperación inter-administrativa contribuye a mejorar la eficacia y transparencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas, así como la calidad de sus servicios y, en definitiva, a una buena administración, acercando la Diputación Provincial a los habitantes de los municipios, que no tendrán que desplazarse para requerir cualquier tipo de información, presentación de documentos o reclamación administrativa referentes a la Diputación Provincial o al resto de los Ayuntamientos adheridos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

El artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local, atribuye a la Diputación Provincial competencias en:

- a) la coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada a que se refiere el apartado a) del número 2 del artículo 31 de la Ley.
- b) La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a la Municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.
- c) La prestación de servicios públicos de carácter supramunicipal y, en su caso, supracomarcal.
- d) La cooperación en el fomento del desarrollo económico y social y en la planificación en el territorio provincial, de acuerdo con las competencias de las demás Administraciones Públicas en este ámbito.



- e) En general, el fomento y la administración de los intereses peculiares de la provincia.

Igualmente, la Ley andaluza 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, establece competencias propias de la provincia para la prestación de los servicios de asistencia técnica, económica y material a los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica.

El artículo 57 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local, establece que la cooperación económica, técnica y administrativa entre la Administraciones locales, tanto en servicios locales como en asuntos de interés común, se desarrollará con carácter voluntario, bajo las formas y en los términos previstos en las Leyes, pudiendo tener lugar, en todo caso, mediante los consorcios o convenios administrativos que suscriban.

El artículo 38.4.b de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece:

“4. Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas podrán presentarse:

b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.

...
Mediante convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones públicas se establecerán sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos que se presenten en cualquiera de los registros.”

La Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, nos orienta sobre la cuestión que tratamos cuando, en su apartado 48, afirma:

“A efectos de una mayor simplificación de los procedimientos administrativos, conviene garantizar que todo prestador disponga de un interlocutor único al que dirigirse para realizar todos los procedimientos y trámites (denominados en lo sucesivo « ventanillas únicas »)”.

Por su parte, la Ley Ómnibus, Ley 25/2009, de 22 de diciembre, adaptó la normativa estatal de rango legal a lo dispuesto en la citada Ley 17/2009, introduciendo un nuevo apartado en el artículo 70 bis de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, con la siguiente redacción:

“4. Cuando se trate de procedimientos y trámites relativos a una actividad de servicios y a su ejercicio incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, los prestadores podrán realizarlos, por medio de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, salvo que se trate de la inspección del lugar o del equipo que se utiliza en la prestación del servicio.

Asimismo, las Entidades locales garantizarán, dentro del ámbito de sus competencias, que los prestadores de servicios puedan a través de la ventanilla única obtener la información y formularios necesarios para el acceso a una actividad y su ejercicio, y conocer las resoluciones y resto de comunicaciones de las autoridades competentes en relación con sus solicitudes. Las Entidades Locales impulsarán la coordinación para la normalización de los formularios necesarios para el acceso a una actividad y su ejercicio.”

La citada Ley Ómnibus también vino a modificar, entre otras, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, quedando redactado el apartado 3 del artículo 6 en los siguientes términos:

“3. En particular, en los procedimientos relativos al acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, los ciudadanos tienen derecho a la realización de la tramitación a través de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, y a la obtención de la siguiente información a través de medios electrónicos, que deberá ser clara e inequívoca:

a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.

b) Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como los datos de las asociaciones y organizaciones distintas de las autoridades competentes a las que los prestadores o destinatarios puedan dirigirse para obtener asistencia o ayuda.

c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios.

d) Las vías de reclamación y recurso en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores”.

El artículo 44 de la misma Ley 11/2007, ya desde su primitiva redacción, disponía, bajo el epígrafe, “Red integrada de Atención al Ciudadano”, lo siguiente:

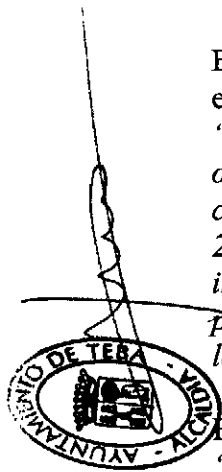
“1. Las Administraciones Públicas podrán suscribir convenios de colaboración con objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas.

2. En particular, y de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior, se implantarán espacios comunes o ventanillas únicas para obtener la información prevista en el artículo 6.3 de esta Ley y para realizar los trámites y procedimientos a los que hace referencia el apartado a) de dicho artículo”.

En el Anexo de la Ley 11/2007, apartado t) se definen las ventanillas únicas como:

“Modos o canales (oficinas integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones”.

La Diputación Provincial en Sesión ordinaria del Pleno de 6-3-2007, acordó adherirse al Convenio Marco suscrito entre la Administración Central del Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía, para la implantación de una red de Oficinas Integradas de atención a la ciudadanía en el ámbito territorial de Andalucía. Dicho Convenio ha sido prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2016.



Son numerosos, pues, los preceptos que en nuestro ordenamiento jurídico vienen a recomendar e incluso imponer la progresiva implantación de ventanillas únicas en las Administraciones Públicas, por lo que el Convenio que nos ocupa puede ser, indudablemente, un primer paso a tales efectos.

Con este fundamento jurídico y con la voluntad política de facilitar a los ciudadanos la comunicación y el acceso a la Diputación y a los Ayuntamientos, las Administraciones firmantes asumen en sus respectivos ámbitos de actuación el firme compromiso de mejorar la calidad de la prestación pública mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía, simplificación y eficacia, así como por estar definitivamente orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de nuestras administraciones.

La Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía, desea avanzar en este modelo de servicio público al conjunto de la ciudadanía, al que este Convenio, confiere plenas garantías de continuidad y consolidación, aplicando criterios de agilidad y simplificación administrativa en las funciones de información, sugerencias, quejas y reclamaciones, aprovechando infraestructuras y recursos públicos de la Diputación Provincial, utilizando medios tecnológicos avanzados, que ofrezcan servicio multi-administración en diversos niveles escalables y por diferentes canales (presencial, electrónico y telefónico).

En consecuencia, las partes de este acto acuerdan la firma del presente Convenio-Marco de Colaboración de conformidad con las siguientes:

CLAÚSULAS

Primera. Objeto del Convenio

El objeto del convenio es el establecimiento de un marco estable que regule las relaciones entre las administraciones públicas que lo firman para conseguir dotarlas de cauces y procedimientos ágiles y sencillos para interactuar entre ellas o con los ciudadanos a la hora de trasladar cualquier tipo de petición o comunicación que entre dentro de los fines de la denominada "Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía".

Segunda. Fines de la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía.

Los fines generales que persigue la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía son los siguientes:

- a) Tener un lugar físico y una sede electrónica y telefónica para que los ciudadanos puedan acudir a recoger informaciones actuales sobre actividades o servicios de la Diputación, del Ayuntamiento o que tengan lugar en el Municipio y que puedan tener un interés general a juicio del Ayuntamiento o de la Diputación.
- b) Tener un lugar físico y una sede electrónica y telefónica, en coordinación con el Registro General, en los que los ciudadanos puedan presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan o deseen presentar en las Administraciones Locales firmantes del presente convenio. Entre éstas se incluyen todas aquellas a que hace referencia el artículo 38 b) de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- c) Facilitar la utilización de los servicios de la Oficina del Defensor del Ciudadano/a mediante el uso a efectos de comunicaciones de los medios técnicos y personales de la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía.

Tercera. La Diputación Provincial se compromete a:

- a) Organizar y tener operativa la oficina provincial y la sede electrónica provincial de la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía para que los ciudadanos y las administraciones firmantes del convenio puedan utilizarlos para los fines recogidos en el mismo.
- b) Asesorar al Ayuntamiento y facilitarle en todo lo posible el cumplimiento de las obligaciones que adquiere en orden al cumplimiento de los fines antes reseñados.
- c) Poner a disposición de los Ayuntamientos y ciudadanos un número telefónico "900" de información gratuita.
- d) Confeccionar y aprobar la Carta de Servicios de la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía.
- e) Facilitar las herramientas informáticas para el cumplimiento de los fines objeto del presente convenio, y de manera particular en lo que se refiere a la aplicación informática de Registro de entrada y salida, así como de Sede Electrónica en los términos específicos que se establezcan.
- f) Proporcionar el soporte, la asistencia y la formación necesaria para la correcta utilización de estas herramientas, así como a realizar las migraciones y adaptaciones que se deriven de la puesta en marcha de las mismas.
- g) Realizar cualesquiera adaptaciones que fueran necesarias para contemplar cambios normativos y mejoras funcionales que garanticen el correcto funcionamiento de los aplicativos durante la vigencia del presente convenio, así como a desarrollar las integraciones necesarias de las mismas con las herramientas de administración electrónica.
- h) Proporcionar el adecuado asesoramiento jurídico y técnico para atender las demandas de los municipios en los cambios que se produzcan como consecuencia de la aplicación de lo expuesto en el presente convenio.
- i) Elaborar un Informe anual, de seguimiento y evaluación del convenio, que será remitido a los Ayuntamientos adheridos al mismo.

Guarta. El Ayuntamiento se compromete a:

- a) Admitir en su Registro cualesquiera solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a la Diputación Provincial u organismos de ella dependientes, y al resto de las administraciones locales de la Provincia de Málaga adheridas a la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía de la Diputación Provincial.
- b) Dejar constancia en sus registro de la entrada de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, hora de su presentación, interesado u órgano administrativo remitente, persona u órgano al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.
- c) Remitir los documentos a la administración a la que se dirigen, una vez registrados y de forma rápida (en todo caso dentro de los tres días siguientes al de su recepción), por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos en los supuestos en que sea posible.
- d) Facilitar la mediación o tramitación de quejas de los ciudadanos o colectivos de su municipio, a través de la Oficina del Defensor del Ciudadano/a, siempre que así sea decidido por los interesados.



Quinta. Comisión de Seguimiento

Se crea una Comisión de Seguimiento y Evaluación del Convenio, compuesta por dos representantes de cada una de las Entidades aquí firmantes nombrados por el Presidente de cada una de ellas, actuará de Secretario un funcionario de la Diputación Provincial. Esta Comisión será convocada por la Diputación Provincial, a su instancia o a la del Ayuntamiento, en un plazo no superior a cinco días hábiles desde la petición, y se reunirá antes de los diez días hábiles siguientes a esa petición.

Corresponden a la Comisión las siguientes funciones:

- a) La propuesta de adopción de cuantas medidas estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidas en el Convenio y para una adecuada coordinación entre las instituciones participantes.
- b) El examen y resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento del Convenio que se susciten.
- c) Solicitar al personal responsable de la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía los informes que se precisen sobre el desarrollo de la misma.

La actuación de la Comisión estará sujeta a lo dispuesto en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sexta. Financiación

Cada una de las partes atenderá los gastos que requiera el cumplimiento del presente convenio con cargo a sus propios presupuestos. En cualquier caso las administraciones partícipes no se podrán exigir mutuamente ningún tipo de gasto o ingreso como consecuencia del presente convenio. Por tanto los gastos que realicen serán los que hayan sido contemplados de forma voluntaria por cada una ellas en sus propios presupuestos, no derivándose del presente convenio ningún tipo de compromiso de gasto para ninguna de ellas.

Séptima. Vigencia del Convenio

El presente convenio entrará en vigor a partir del día siguiente a su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia, o, en el caso de que se haya publicado en el B.O.P. con anterioridad el texto tipo del Convenio, a partir del día siguiente de la publicación de extracto del anuncio de su firma en el B.O.P.

El convenio finalizará el 31 de diciembre de 2016, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado antes del fin de su vigencia.

También podrá extinguirse si es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento, por aquella parte que considere que se ha vulnerado el espíritu del mismo o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia. En todo caso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

Octava. Régimen Jurídico

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa, rigiendo para su interpretación y desarrollo el ordenamiento jurídico-administrativo, y en particular los artículos 3 y 4 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, sobre los principios que rigen la actuación de las Administraciones Públicas y las relaciones interadministrativas.

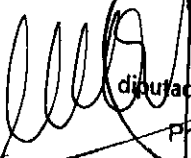
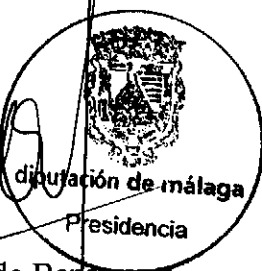
Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponderán a los Jueces y Tribunales del orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Disposición transitoria única.

Aunque es voluntad de los partícipes la puesta en marcha de la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía lo antes posible, como quiera que para la plena eficacia de los compromisos adquiridos es necesario adaptar las instalaciones y medios tanto de la Diputación como del Ayuntamiento, los servicios contenidos en la Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía se pondrán a disposición, tanto de las administraciones partícipes como de los ciudadanos, conforme se vayan haciendo operativos los medios técnicos y humanos afectos a la misma, de lo cual se dará cumplida difusión general para cada servicio y administración concreta.

Y, en prueba de conformidad, las partes firman el presente Convenio en el lugar y fecha que figura en el encabezamiento del presente documento.

Por la Diputación Provincial



Diputación de Málaga
Presidencia
D. Elías Bendodo Benásayag

Por el Ayuntamiento de Teba



Dª Isabel Garnica Báez

