

Presidència de la Generalitat

RESOLUCIÓ de 31 de maig de 2007, de la Directora General de Relacions amb les Corts i Secretariat del Govern de la Presidència de la Generalitat, per la qual es disposa la publicació del Conveni Marc entre l'Administració General de l'Estat i la Comunitat Valenciana per a la implantació d'una Xarxa d'Oficines Integrades d'Atenció al Ciutadà en l'àmbit territorial de la dita Comunitat Autònoma. [2007/7206]

Subscrit, després de la tramitació prèvia reglamentària, entre l'administració General de l'Estat i la Comunitat Valenciana, el 22 de maig de 2007, un Conveni Marc per a la implantació d'una Xarxa d'Oficines Integrades d'Atenció al Ciutadà en l'àmbit territorial de la dita Comunitat Autònoma, i en compliment del que estableix l'article 8.2 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i l'article 3.4 del Decret 20/1993, de 8 de febrer, del Govern Valencià, cal publicar en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* l'esmentat Conveni, que ha quedat inscrit en el Registre de Convenis amb el número 0557/007, i que figura com a annex d'esta resolució.

València, 31 de maig de 2007. La directora general de Relacions amb les Corts i Secretariat del Govern: Angélica Such Ronda

Conveni marc entre l'administració General de l'Estat i la Comunitat Valenciana per a la implantació d'una Xarxa d'Oficines Integrades d'Atenció al Ciutadà en l'àmbit territorial de la dita Comunitat Autònoma.

València, 22 de maig de 2007,

REUNITS

D'una banda el Sr. Jordi Sevilla Segura, ministre d'Administracions Públiques, en representació de l'administració General de l'Estat i en l'exercici de les competències atribuïdes pel Reial Decret 1320/2004, de 28 de maig, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri d'Administracions Públiques i per l'Acord del Consell de Ministres de 15 de juliol de 2005.

D'una altra, el Sr. José Ramón García Antón, conseller d'Infraestructures i Transport, nomenat pel Decret 5/2003, de 20 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es nomena els consellers, portaveu i secretari del Consell de la Generalitat (DOGV núm. 4.527, de 21.08.2003) i el Decret 2/2006, de 29 de maig, del president de la Generalitat, pel qual s'assigna la titularitat de les conselleries amb competències executives en què s'organitza l'administració de la Generalitat i es nomena portaveu del Consell (DOGV núm. 5269, de 30.05.2006), en nom i representació de la dita administració, especialment facultat per a este acte per Acord del Consell de la Generalitat de la Comunitat Valenciana de 18 de maig de 2007, d'acord amb l'article 17 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, en la redacció donada per la Llei 12/2007, de 20 de març, de la Generalitat,

EXPOSEN

El Govern de la nació desitja, en coordinació amb els governs autonòmics i les entitats locals i amb la col·laboració dels agents socials, configurar una xarxa d'oficines integrades en les quals es presten servicis integrats que donen resposta a les demandes ciutadanes transcendent en la dita prestació les distribucions competencials entre administracions.

Per això, el Consell de Ministres va aprovar el 15 de juliol de 2005 un acord per a la implantació d'una xarxa d'oficines integrades d'atenció al ciutadà, i encomana al Ministre d'Administracions Públiques, en l'exercici de les competències atribuïdes pel Reial Decret 1320/2004, de 28 de maig, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri d'Administracions Públiques, la coordinació de les actu-

Presidencia de la Generalitat

RESOLUCIÓN de 31 de mayo de 2007, de la Directora General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno de la Presidencia de la Generalitat, por la que se dispone la publicación del Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunitat Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma. [2007/7206]

Suscrito, previa tramitación reglamentaria, entre la administración General del Estado y la Comunitat Valenciana, el día 22 de mayo de 2007, un Convenio Marco para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 3.4 del Decreto 20/1993, de 8 de febrero, del Gobierno Valenciano, procede la publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de dicho Convenio, que ha quedado inscrito en el Registro de Convenios con el número 0557/2007, y que figura como anexo de esta resolución.

Valencia, 31 de mayo de 2007. La directora general de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno: Angélica Such Ronda

Convenio Marco entre la administración General del Estado y la Comunitat Valenciana para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma.

En Valencia, a 22 de mayo de 2007,

REUNIDOS

De una parte el Sr. D. Jordi Sevilla Segura, Ministro de Administraciones Públicas, en representación de la administración General del Estado y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas y por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005,

De otra parte, el Hble Sr. Don José Ramón García Antón, conseller de Infraestructuras y Transporte, nombrado por Decreto 5/2003, de 20 de junio, del Presidente de la Generalitat, por el que se nombra los consellers, portavoz y secretario del Consell de la Generalitat (DOGV núm.4.527, de 21.08.2003) y Decreto 2/2006, de 29 de mayo, del Presidente de la Generalitat, por el que se asigna la titularidad de las consellerias con competencias ejecutivas en las que se organiza la administración de la Generalitat y se nombra portavoz del Consell (DOGV núm. 5269, de 30.05.2006), en nombre y representación de la dicha Administración, especialmente facultado para este acto por Acuerdo del Consell de la Generalitat de la Comunitat Valenciana de de 18 de mayo de 2007, de acuerdo al artículo 17 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, en su redacción dada por la Ley 12/2007, de 20 de marzo, de la Generalitat,

EXPONEN

El Gobierno de la Nación desea, en coordinación con los Gobiernos Autonómicos y las Entidades Locales y con la colaboración de los agentes sociales, configurar una red de Oficinas Integradas en las que se presten servicios integrados que den respuesta a las demandas ciudadanas trascendiendo en dicha prestación las distribuciones competenciales entre Administraciones.

Por ello, el Consejo de Ministros aprobó el 15 de julio de 2005 un Acuerdo para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano, encomendando al Ministro de Administraciones Públicas, en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Real Decreto 1320/2004, de 28 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Administraciones Públicas, la

acions necessàries per a establir progressivament una xarxa d'espais comuns d'atenció al ciutadà.

Les dites actuacions es desenvoluparan en un doble àmbit: el de l'administració General de l'Estat per mitjà d'accions de coordinació entre els seus departaments i organismes i el de les administracions autonòmiques i locals per mitjà de convenis de col·laboració negociats i formalitzats a este efecte.

3. Que el Consell de la Generalitat, des de 12 de maig de 2004, en el seu planejament estratègic en matèria de telecomunicacions avançades i de societat tecnològica i del coneixement, AVANTIC 2004-2010, i en concret, en el marc del projecte SIMAC (Sistema Integral Multicanal d'Atenció al Ciutadà) assumix la trajectòria decennal haguda en la Generalitat en l'atenció al ciutadà, alhora que dinamitza el seu sentit, plantejament i contingut. Es tracta d'oferir uns servicis de qualitat i promoure l'administració Intel·ligent que integra tots els canals de relació amb el ciutadà, i posar-los a la seua disposició amb total transparència, senzillesa, proximitat i aprofitar tots els recursos tecnològics disponibles per a posar-los al seu servici.

En la configuració d'esta nova administració i parlant d'integració de canals, infraestructures, continguts, servicis i demandes, no es pot desconèixer la realitat pluriadministrativa de les nostres societats, que exigeix, dins del respecte a l'autonomia de cada administració, la indispensable col·laboració i interoperabilitat. Tot això a fi de consolidar, una Administració Comuna Tecnològica de la Comunitat Valenciana, sustentada sobre la provisió d'uns servicis públics d'excel·lència, igualtat, qualitat i eficiència, i respondre plenament a les demandes dels nostres ciutadans.

4. Este conveni de col·laboració entre l'administració General de l'Estat i l'administració de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, en línia amb la dita finalitat, té com a objecte el desenvolupament de les actuacions necessàries per a establir, en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, una xarxa d'espais comuns d'atenció al ciutadà que permeta la prestació de servicis integrats d'informació, d'orientació, d'atenció i de tramitació.

En conseqüència, les parts en este acte acorden la firma d'este conveni de col·laboració, de conformitat amb les següents:

CLÀUSULES

Primera. Objecte del conveni

Este conveni té com a objecte acordar la col·laboració entre l'administració General de l'Estat i la Comunitat Valenciana per al desenvolupament de les actuacions necessàries per a establir progressivament una xarxa d'espais comuns d'atenció al ciutadà que permeta la prestació de servicis integrats d'informació, d'orientació, d'atenció i de tramitació sobre determinats aspectes de l'activitat administrativa i coordinar per a este fi l'exercici de les competències de les administracions intervinents, i estes són les firmants d'este conveni i les entitats locals que s'hi adherisquen.

Per a l'èxit de l'objecte expressat en l'apartat anterior les administracions intervinents, es comprometen, en l'exercici de les seues respectives competències, a:

Articular mesures i instruments de col·laboració per a la implantació coordinada i normalitzada d'una xarxa d'espais comuns d'atenció al ciutadà, i s'entén per espais els modes o canals pels quals els ciutadans poden accedir a les informacions i servicis públics (oficines d'atenció presencial, atenció telefònica, pàgines en Internet i altres).

Establir un marc general d'obligacions per a permetre, de conformitat amb el que disposa l'article 38.4.b de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, que els ciutadans puguem presentar, en els registres de les entitats locals de l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que s'adherisquen voluntàriament a este conveni marc, les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que dirigeixen als òrgans i entitats de dret públic de l'administració General de l'Estat i de l'administració de la Generalitat de la Comunitat Valenciana.

coordinación de las actuaciones precisas para establecer progresivamente una red de espacios comunes de atención al ciudadano.

Dichas actuaciones se desarrollarán en un doble ámbito: el de la administración General del Estado mediante acciones de coordinación entre sus departamentos y organismos y el de las Administraciones Autonómicas y Locales por medio de convenios de colaboración negociados y formalizados al efecto. la administración,

3. Que el Consell de la Generalitat, desde 12 de mayo de 2004, en su Planeamiento Estratégico en materia de Telecomunicaciones Avanzadas y de Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, "AVANTIC 2004-2010", y en concreto, en el marco del proyecto SIMAC (Sistema Integral Multicanal de Atención al Ciudadano) asume la trayectoria decenal habida en la Generalitat en la atención al ciudadano, al tiempo que dinamiza su sentido, planteamiento y contenido. Se trata de ofrecer unos servicios de calidad promoviendo la administración Inteligente que integra todos los canales de relación con el ciudadano, poniéndolos a su disposición con total transparencia, sencillez, cercanía y aprovecha todos los recursos tecnológicos disponibles para ponerlos a su servicio.

En la configuración de esta nueva Administración y hablando de integración de canales, infraestructuras, contenidos, servicios y demandas, no cabe desconocer la realidad pluriadministrativa de nuestras sociedades, que exige, dentro del respeto a la autonomía de cada administración, la indispensable colaboración e interoperabilidad. Todo ello a fin de consolidar, una Administración Común Tecnológica de la Comunitat Valenciana, sustentada sobre la provisión de, unos servicios públicos de excelencia, igualdad, calidad y eficiencia, respondiendo plenamente a las demandas de nuestros ciudadanos.

4. El presente Convenio de Colaboración entre la administración General del Estado y la administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, en línea con tal finalidad, tiene por objeto el desarrollo de las actuaciones precisas para establecer, en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, una red de espacios comunes de atención al ciudadano que permita la prestación de servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación.

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

CLÁUSULAS

Primera. Objeto del convenio

El presente Convenio tiene como objeto acordar la colaboración entre la administración General del Estado y la Comunitat Valenciana para el desarrollo de las actuaciones precisas para establecer progresivamente una red de espacios comunes de atención al ciudadano que permita la prestación de servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación sobre determinados aspectos de la actividad administrativa coordinando para tal fin el ejercicio de las competencias de las Administraciones intervinientes, entendiendo por tales las firmantes de este Convenio y las Entidades Locales que se adherirán al mismo.

Para el logro del objeto expresado en el apartado anterior las Administraciones intervinientes, se comprometen, en el ejercicio de sus respectivas competencias, a:

Articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes de atención al ciudadano, entendiéndose por espacios los modos o canales por los que los ciudadanos pueden acceder a las informaciones y servicios públicos (oficinas de atención presencial, atención telefónica, páginas en Internet y otros).

Establecer un marco general de obligaciones para permitir, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4.b de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que los ciudadanos puedan presentar, en los registros de las Entidades Locales del ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que se adhieran voluntariamente a este Convenio Marco, las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la administración General del Estado y de la administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana.

Establir compromisos per a intercanviar, compartir i integrar mitjans i instruments d'informació al ciutadà; i en particular per a l'agregació i la sindicació, quan resulte possible, de determinats continguts de les pàgines en Internet de la responsabilitat dels intervinents.

Configurar progressivament la prestació conjunta de servicis de gestió per mitjà de la simplificació i la integració dels tràmits i procediments administratius en què participen les administracions intervinents, i la compatibilitat i la interoperabilitat dels sistemes d'informació que els suporten.

Previ el mutu acord de les parts firmants d'este conveni, podran negociar-se i, si és el cas, formalitzar-se amb corporacions de dret públic amb fins coincidents amb els objectius d'este conveni els instruments jurídics apropiats per a regular la seua participació en les accions derivades d'este conveni.

Segona. Les oficines integrades

1. La col·laboració entre les administracions firmants i adherides pel que fa a la prestació de servicis pel mitjà presencial s'articularà a través d'oficines integrades. Les oficines integrades d'atenció al ciutadà es classificaran, en funció de les seues capacitats i del nivell de servicis que presten, en les categories següents:

Oficines de contacte: prestació de servicis de nivell primari consistents en la recepció, el registre i la remissió de comunicacions del ciutadà.

Oficines d'informació personalitzada al ciutadà: a més dels servicis expressats per a les oficines de contacte, desenvolupament de servicis de nivell intermedi consistents en l'atenció i l'orientació personalitzada als ciutadans sobre els servicis públics i informacions més rellevants de les administracions intervinents.

Oficines de gestió integrades: a més dels propis de les dos categories anteriors, assumixen un nivell avançat definit per la prestació de servicis integrals de gestió que compreguen la tramitació conjunta de procediments i tràmits de competència de les distintes administracions intervinents.

1. Les Oficines s'ubicaran aprofitant les infraestructures públiques pertanyents a les administracions intervinents i respectant les adscripcions orgànica i funcional existents així com la seua identificació institucional, que coexistirà amb el símbol que es determine pels firmants d'este conveni per a identificar la seua pertinença a la xarxa d'oficines integrades en l'àmbit de la Comunitat Valenciana .

2. La Comissió de Seguiment prevista en la clàusula setena determinarà, amb la proposta prèvia de les administracions intervinents, les oficines de titularitat de cada una d'estes que s'integren en la xarxa i el nivell de servicis que podran prestar de conformitat amb el que disposa este conveni.

Tercera. Oficines de contacte

Les oficines de contacte de la xarxa d'oficines integrades d'atenció al ciutadà en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana són els registres de les administracions intervinents en què, d'acord amb el que disposen les lletres b) i c) de l'article 38.4 de la Llei 30/1992, els ciutadans podran presentar sol·licituds, escrits i comunicacions dirigides a qualsevol d'estes.

L'Administració General de l'Estat i l'administració de la Generalitat de la Comunitat Valenciana elaboraran conjuntament els criteris que han d'aplicar les oficines de contacte quant a l'expedició de rebuts de presentació, còpies segellades i còpies compulsades. Estos criteris hauran d'aplicar-se de manera uniforme en les oficines de titularitat de les administracions firmants, així com en les de titularitat de les entitats locals que s'adherisquen a este conveni marc.

L'Administració General de l'Estat i l'administració de la Generalitat de la Comunitat Valenciana es comprometen a mamprendre actuacions conduents a:

La implantació coordinada de tecnologies, sistemes i aplicacions que garantisquen la compatibilitat informàtica i la coordinació dels respectius registres, a l'efecte de la qual hauran de comunicar-se mútuament les mesures que s'adopten i assegurar la compatibilitat i

Establecer compromisos para intercambiar, compartir e integrar medios e instrumentos de información al ciudadano; y en particular para la agregación y sindicación, cuando resulte posible, de determinados contenidos de las páginas en Internet de la responsabilidad de los intervinientes.

Configurar progresivamente la prestación conjunta de servicios de gestión mediante la simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos en que participen las administraciones intervinientes, y la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas de información que los soporten.

Previo el mutuo acuerdo de las partes firmantes del presente Convenio, podrán negociarse y en su caso formalizarse con corporaciones de derecho público con fines coincidentes con los objetivos de este Convenio los instrumentos jurídicos apropiados para regular su participación en las acciones derivadas de este Convenio.

Segunda. Las oficinas integradas

1. La colaboración entre las Administraciones firmantes y adheridas en lo referente a la prestación de servicios por el medio presencial se articulará a través de Oficinas Integradas. Las Oficinas Integradas de atención al ciudadano se clasificarán, en función de sus capacidades y del nivel de servicios que presten, en las siguientes categorías:

Oficinas de contacto: prestación de servicios de nivel primario consistentes en recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano.

Oficinas de información personalizada al ciudadano: además de los servicios expresados para las Oficinas de contacto, desarrollo de servicios de nivel intermedio consistentes en la atención y orientación personalizada a los ciudadanos sobre los servicios públicos e informaciones más relevantes de las Administraciones intervinientes.

Oficinas de gestión integradas: además de los propios de las dos categorías anteriores, asumen un nivel avanzado definido por la prestación de servicios integrales de gestión que comprendan la tramitación conjunta de procedimientos y trámites de competencia de las distintas Administraciones intervinientes.

1. Las Oficinas se ubicarán aprovechando las infraestructuras públicas pertenecientes a las Administraciones intervinientes y respetando las adscripciones orgánica y funcional existentes así como su identificación institucional, que coexistirá con el símbolo que se determine por los firmantes de este Convenio para identificar su pertenencia a la red de Oficinas Integradas en el ámbito de la Comunitat Valenciana .

2. La Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula séptima determinará, previa propuesta de las Administraciones intervinientes, las oficinas de titularidad de cada una de ellas que se integren en la red y el nivel de servicios que podrán prestar de conformidad con lo dispuesto en este Convenio.

Tercera. Oficinas de contacto.

Las oficinas de contacto de la red de Oficinas Integradas de atención al ciudadano el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana son los registros de las Administraciones intervinientes en los que, de acuerdo con lo dispuesto en las letras b) y c) del artículo 38.4 de la Ley 30/1992, los ciudadanos podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a cualquiera de ellas.

La Administración General del Estado y la administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana elaborarán conjuntamente los criterios a aplicar por las oficinas de contacto en lo relativo a la expedición de recibos de presentación, copias selladas y copias compulsadas. Dichos criterios deberán aplicarse de modo uniforme en las oficinas de titularidad de las administraciones firmantes, así como en las de titularidad de las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco.

La Administración General del Estado y la administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana se comprometen a emprender actuaciones conducentes a:

La implantación coordinada de tecnologías, sistemas y aplicaciones que garanticen la compatibilidad informàtica i la coordinació de sus respectivos registros, a cuyo efecto deberán comunicarse mutuamente las medidas que se adopten y asegurar la compatibilidad y la

la transmissió telemàtica dels assentaments, de conformitat amb el que disposa l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Possibilitar que els ciutadans puguen accedir als servicis electrònics de les administracions intervinents a través dels mitjans i l'assistència posats a disposició per a tal fi en les oficines de contacte.

El desenvolupament en els respectius àmbits de les accions que permeten la transmissió telemàtica, no sols dels assentaments registrals, sinó de les sol·licituds, els escrits, les comunicacions i els documents depositats en qualsevol dels seus registres.

Les entitats locals que s'adherisquen a este conveni marc es comprometen a:

a) Configurar els seus registres com a oficines de contacte, i admetre la presentació en estes de qualssevol sol·licituds, escrits o comunicacions dirigits als òrgans de l'administració General de l'Estat i de l'administració de la Generalitat de la Comunitat Valenciana o a les entitats de dret públic vinculades o dependents d'aquelles, amb independència de la seua localització territorial.

b) Deixar constància en els registres de l'entrada de les dites sol·licituds, dels escrits i de les comunicacions, amb indicació en els assentaments del número, epígraf expressiu de la naturalesa, la data d'entrada, la data i l'hora de la presentació, l'interessat o l'òrgan administratiu remitent, la persona o l'òrgan administratiu al qual es dirigix, així com una referència al contingut de l'escrit o comunicació que es registra.

c) Remetre immediatament els documents, una vegada registrats, i en tot cas en els tres dies següents al de la recepció, directament als òrgans o entitats destinataris d'estos. La dita remissió s'efectuarà pels mitjans més apropiats perquè la recepció es produïska amb la major brevetat possible, amb especial utilització de mitjans informàtics, electrònics i telemàtics en els supòsits en què siga possible.

Quarta. Oficines d'informació personalitzada al ciutadà

Les oficines d'informació de la xarxa d'oficines integrades d'atenció al ciutadà en l'àmbit de la Comunitat Valenciana són les oficines públiques de titularitat de les administracions intervinents que, a més de les funcions descrites en la clàusula anterior per a les oficines de contacte i dels servicis que presten en raó de les seues competències, facilitaràn als ciutadans informació, orientació i assessorament personalitzats sobre una oferta normalitzada que comprendrà els principals servicis públics de les administracions intervinents.

Correspon a la Comissió de Seguiment prevista en la clàusula setena aprovar i revisar periòdicament l'oferta normalitzada a què es refereix la clàusula anterior.

Les administracions intervinents es comprometen a intercanviar els seus instruments d'informació i d'assessorament, així com a adoptar les mesures funcionals o tècniques que faciliten l'agregació o la integració d'estos instruments en sistemes que faciliten i impulsen els servicis que han de prestar les oficines a què es refereix esta clàusula.

Cinquena. Oficines de gestió integrades

Les oficines de gestió de la xarxa d'oficines integrades d'atenció al ciutadà en l'àmbit de la Comunitat Valenciana prestaràn, a més dels servicis propis de les oficines de contacte i d'informació, servicis conjunts de tramitació corresponents a procediments i tràmits de la competència de les administracions intervinents.

A tals efectes, les administracions intervinents es comprometen a determinar a través de la Comissió de Seguiment els tràmits i els procediments susceptibles de ser objecte de prestació de servicis de tramitació per les oficines a què es refereix esta clàusula. La dita determinació afectarà progressivament procediments de tramitació compartida i a aquells altres, responsabilitat de cada administració, entre els quals existisca una connexió material.

Les administracions intervinents es comprometen a adoptar les mesures organitzatives, funcionals i tècniques necessàries per a possi-

transmissió telemàtica de los asientos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Possibilitar que los ciudadanos puedan acceder a los servicios electrónicos de las Administraciones intervinientes a través de los medios y la asistencia puestos a disposición para tal fin en las oficinas de contacto.

El desarrollo en sus respectivos ámbitos de las acciones que permitan la transmisión telemática, no sólo de los asientos registrales, sino de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos depositados en cualquiera de sus registros.

Las Entidades Locales que se adhieran al presente Convenio Marco se comprometen a:

a) Configurar sus registros como oficinas de contacto, admitiendo la presentación en las mismas de cualesquiera solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los órganos de la administración General del Estado y de la administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana o a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquéllas, con independencia de su localización territorial.

b) Dejar constancia en sus registros 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, la fecha y hora de su presentación, interesado u órgano administrativo remitente, persona u órgano administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

c) Remitir inmediatamente los documentos, una vez registrados, y en todo caso dentro de los tres días siguientes al de su recepción, directamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos. Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca con la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos y telemáticos en los supuestos en que sea posible.

Cuarta. Oficinas de información personalizada al ciudadano

Las oficinas de información de la red de Oficinas Integradas de atención al ciudadano en el ámbito de la Comunitat Valenciana son las oficinas públicas de titularidad de las Administraciones intervinientes que, además de las funciones descrites en la clàusula anterior para las oficinas de contacto y de los servicis que presten en razón de sus competencias, facilitaràn a los ciudadanos informació, orientació y asesoramiento personalizados sobre una oferta normalizada que comprenderá los principales servicis públicos de las Administraciones intervinientes.

Corresponde a la Comisión de seguimiento prevista en la clàusula séptima aprobar y revisar periódicamente la oferta normalizada a que se refiere la clàusula anterior.

Las administraciones intervinientes se comprometen a intercambiar sus instrumentos de información y asesoramiento, así como a adoptar las medidas funcionales o técnicas que faciliten la agregación o integración de dichos instrumentos en sistemas que faciliten e impulsen los servicis a prestar por las oficinas a las que se refiere esta clàusula.

Quinta. Oficinas de gestión integradas

Las oficinas de gestión de la red de oficinas integradas de atención al ciudadano en el ámbito de la Comunitat Valenciana prestaràn, además de los servicis propios de las oficinas de contacto y de información, servicis conjuntos de tramitació correspondientes a procedimientos y trámites de la competencia de las Administraciones intervinientes.

A tales efectos, las Administraciones intervinientes se comprometen a determinar a través de la Comisión de Seguimiento los trámites y procedimientos susceptibles de ser objeto de prestación de servicis de tramitació por las oficinas a las que se refiere esta clàusula. Dicha determinación afectarà progresivamente a procedimientos de tramitació compartida y a aquéllos otros, responsabilidad de cada Administración, entre los que exista una conexión material.

Las Administraciones intervinientes se comprometen a adoptar las medidas organizativas, funcionales y técnicas precisas para posibilitar

bilitar sistemes i processos conjunts que possibiliten la seua gestió en les oficines a què es referix esta clàusula.

Sisena. Col·laboració en altres mitjans

Les parts firmants d'este conveni es comprometen a estudiar i a adoptar mesures de col·laboració per a procurar la cooperació entre els servicis d'atenció d'ambdós administracions a través d'Internet. En especial, fixaran processos d'agregació i sindicació de continguts que afecten les respectives pàgines web principals.

Igualment, analitzaran i proposaran mesures de col·laboració entre els servicis telefònics d'atenció al ciutadà de la responsabilitat d'ambdós administracions.

Les actuacions derivades d'esta clàusula s'adoptaran sempre amb les orientacions d'extensió a la resta d'administracions intervinents i normalització dels nivells i estàndards d'atenció fixats per a les oficines presencials.

Setena. Comissió de seguiment

Es crea una Comissió de Seguiment i Avaluació del Conveni, que es regula pel que disposa el capítol II del títol II de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

La Comissió de Seguiment està copresidida pel director general de Modernització Administrativa del Ministeri d'Administracions Públiques i pel director general de Telecomunicacions i Investigació de la Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la conselleria d'Infraestructures i Transport, de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, i integrada per tres representants designats pel Ministeri, tres designats per la Comunitat Autònoma i tres designats per les entitats locals que s'hi adherisquen. Els dits membres actuaran en representació de la totalitat de les entitats locals adherides al conveni quan estes superen el nombre de tres i la seua designació serà rotatòria per períodes de sis mesos corresponent a tres d'estes per l'orde d'adhesió o a les que de forma consensuada designen la totalitat d'estes.

Actuarà com a secretari, amb veu però sense vot, un funcionari de l'administració de la Generalitat de la Comunitat Valenciana. Esta comissió mixta es reunirà amb la periodicitat que determine i com a mínim dos vegades a l'any. De les seues reunions s'elaborarà la corresponent acta.

Corresponen a la comissió mencionada les funcions següents:

La proposta d'adopció de totes les mesures que estimen adequades per al millor desenvolupament i compliment dels compromisos i obligacions establits en el conveni i per a una adequada coordinació entre les institucions participants.

L'elaboració d'un informe anual de seguiment i avaluació del conveni.

L'avaluació de les sol·licituds d'adhesió al conveni marc efectuades per les entitats locals.

L'acceptació o la denegació de les sol·licituds a què es referix l'apartat anterior i, si és el cas, la ratificació de l'adhesió corresponent.

La determinació, amb la proposta prèvia de les administracions intervinents, de les oficines de titularitat de cada una d'estes que s'integren en la xarxa i el nivell de servicis que podran prestar d'acord amb el que disposen les clàusules segona, tercera, quarta i cinquena.

La fixació i la revisió de l'oferta normalitzada de servicis de les oficines d'informació a què es referix la clàusula quarta, així com la determinació dels servicis que han de prestar les oficines de gestió d'acord amb la clàusula cinquena.

La resolució amb caràcter executiu de les qüestions d'interpretació i d'aplicació del conveni plantejades per les entitats adherides a este.

L'examen i la resolució dels problemes d'interpretació i de compliment del conveni que se susciten. La funció atribuïda a la comissió en l'apartat d) anterior podrà ser assumida, per mutu acord i en qualsevol moment per les autoritats que subscriuen este conveni, sempre que es complisquen les normes per a l'adopció d'acords previstos en este.

sistemas y procesos conjuntos que possibiliten su gestión en las oficinas a las que se refiere esta cláusula.

Sexta. Colaboración en otros medios.

Las partes firmantes del presente Convenio se comprometen a estudiar y adoptar medidas de colaboración para procurar la cooperación entre los servicios de atención de ambas Administraciones a través de Internet. En especial, fijarán procesos de agregación y sindicación de contenidos que afectan a las respectivas páginas web principales.

Igualmente, analizarán y propondrán medidas de colaboración entre los servicios telefónicos de atención al ciudadano de la responsabilidad de ambas Administraciones.

Las actuaciones derivadas de la presente cláusula se adoptarán siempre con las orientaciones de extensión al resto de Administraciones intervinientes y normalización de los niveles y estándares de atención fijados para las oficinas presenciales.

Séptima. Comisión de seguimiento

Se crea una Comisión de Seguimiento y evaluación del Convenio, que se regula por lo dispuesto en el capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Comisión de Seguimiento está copresidida por el director general de Modernización Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas y por el director general de Telecomunicaciones e Investigación de la Secretaría Autònoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la conselleria de Infraestructuras y Transporte de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, e integrada por tres representantes designados por el Ministerio, tres designados por la Comunidad Autónoma y tres designados por las Entidades Locales que se adhieran. Dichos miembros actuarán en representación de la totalidad de las Entidades Locales adheridas al Convenio cuando éstas superen el número de tres y su designación será rotatoria por períodos de seis meses correspondiendo a tres de ellas por el orden de adhesión o a las que de forma consensuada designen la totalidad de las mismas.

Actuará como Secretario, con voz pero sin voto, un funcionario de la administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana. Esta Comisión mixta se reunirá con la periodicidad que la misma determine y como mínimo dos veces al año. De sus reuniones se elaborará la correspondiente Acta.

Corresponden a la Comisión mencionada las siguientes funciones:

La propuesta de adopción de cuantas medidas estimen adecuadas para el mejor desarrollo y cumplimiento de los compromisos y obligaciones establecidos en el Convenio y para una adecuada coordinación entre las instituciones participantes.

La elaboración de un informe anual de seguimiento y evaluación del Convenio.

La evaluación de las solicitudes de adhesión al Convenio Marco efectuadas por las Entidades Locales.

La aceptación o denegación de las solicitudes a que se refiere el apartado anterior y, en su caso, la ratificación de la adhesión correspondiente.

La determinación, previa propuesta de las administraciones intervinientes, de las oficinas de titularidad de cada una de ellas que se integren en la Red y el nivel de servicios que podrán prestar de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas segunda, tercera, cuarta y quinta.

La fijación y revisión de la oferta normalizada de servicios de las oficinas de información a que se refiere la cláusula cuarta, así como la determinación de los servicios a prestar por las oficinas de gestión de acuerdo con la cláusula quinta.

La resolución con carácter ejecutivo de las cuestiones de interpretación y aplicación del Convenio planteadas por las Entidades adheridas al mismo.

El examen y resolución de los problemas de interpretación y cumplimiento del Convenio que se susciten. La función atribuida a la Comisión en el apartado d) anterior podrá ser asumida, por mutuo acuerdo y en cualquier momento por las autoridades que suscriben el presente Convenio, siempre y cuando se cumplan las normas para la adopción de acuerdos previstos en el mismo.

Huitena. Finançament

El conveni no preveu l'existència de despeses que requerisquen l'establiment d'un sistema de finançament en este, i considera que les derivades del compliment d'allò que s'ha acordat no impliquen increment dels programes ordinaris de despesa i inversió de cada administració. A este respecte, cada administració intervinent assumirà amb els seus propis mitjans les accions que cal mamprendre en compliment d'este conveni. Qualsevol necessitat de finançament conjunt que poguera sorgir serà, si és el cas, objecte d'acord i formalització en un nou conveni específic.

Novena. Vigència del conveni

Este conveni es publicarà en el Boletín Oficial del Estado i en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, i produirà els efectes des de la data de la publicació en l'últim dels diaris oficials mencionats.

El termini de vigència del conveni és de quatre anys comptadors des de la data de la publicació en l'últim dels diaris oficials mencionats. Termini que serà prorrogat expressament per quatre anys més excepte denúncia expressa de les administracions intervinents realitzada amb una antelació mínima de tres mesos a la data de l'extinció.

També podrà extingir-se la vigència del conveni per mutu acord de les parts firmants d'este conveni, així com per decisió unilateral d'una d'estes, amb audiència prèvia de la Comissió de Seguiment i comunicació a les altres parts firmants, quan es considere que s'ha vulnerat l'esperit d'este o s'ha incomplert alguna de les seues clàusules. La denúncia s'efectuarà per escrit, amb una antelació mínima de tres mesos a la data en què es pretén que tinga eficàcia.

Deu. Vigència i extinció de les adhesions

Les obligacions assumides entre les administracions intervinents i les entitats locals que s'adherisquen al conveni marc s'entendran vigents des de la publicació de cada adhesió en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* fins a l'extinció del conveni marc, pel transcurs dels terminis o per la concurrència de les circumstàncies previstes en la clàusula anterior.

En tot cas, l'adhesió de cada entitat local quedarà sense efecte per denúncia expressa realitzada amb una antelació mínima de tres mesos a la data en què es pretén que tinga eficàcia, per mutu acord entre la dita entitat i les administracions intervinents o per decisió unilateral d'alguna d'estes quan es produísca per una altra un incompliment greu acreditat de les obligacions assumides, si bé l'extinció de les obligacions derivades de l'adhesió de l'entitat local no afectarà la vigència del conveni marc.

Onze. Convenis anteriors

Els convenis i els instruments de col·laboració formalitzats a l'empara dels acords del Consell de Ministres de 23 de febrer de 1996, per a la formalització amb les entitats que integren l'administració local dels convenis previstos en l'article 38.4 b), de la Llei 30/1992 i de 14 d'abril de 1997, per a la progressiva implantació d'un sistema intercomunicat de registres entre l'administració General de l'Estat, les administracions de les comunitats autònomes i les entitats que integren l'administració local, seguiran vigents fins a la seua extinció.

Dotze. Procediment per a l'adhesió

Les entitats locals interessades hauran de remetre a la Direcció General de Telecomunicacions i Investigació, de la Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la conselleria d'Infraestructures i Transport, de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, la sol·licitud d'adhesió que figura com a annex a este conveni marc acompanyat dels documents següents:

El certificat de l'acord de l'òrgan corresponent de l'entitat local pel qual s'adopta la decisió de sol·licitar l'adhesió al conveni marc.

Octava. — Financiació

El presente Convenio no contempla la existencia de gastos que requieran el establecimiento de un sistema de financiación en el mismo, considerando que los derivados del cumplimiento de lo acordado no implican incremento de los programas ordinarios de gasto e inversión de cada administración. A este respecto, cada Administración interviniente asumirá con sus propios medios las acciones a emprender en cumplimiento de este Convenio. Cualquier necesidad de financiación conjunta que pudiera surgir será, en su caso, objeto de acuerdo y formalización en un nuevo Convenio específico.

Novena. Vigencia del convenio

El presente Convenio se publicará en el Boletín Oficial del Estado y en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, surtiendo efectos desde la fecha de su publicación en el último de los diarios oficiales mencionados.

El plazo de vigencia del Convenio es de cuatro años contados desde la fecha de su publicación en el último de los diarios oficiales mencionados. Plazo que será prorrogado expresamente por otros cuatro años salvo denuncia expresa de las administraciones intervinientes realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha de su extinción.

También podrá extinguirse la vigencia del convenio por mutuo acuerdo de las partes firmantes del presente Convenio. Así como por decisión unilateral de una de ellas, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, cuando se 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.

Décima. Vigencia y extinción de las adhesiones

Las obligaciones asumidas entre las Administraciones intervinientes y las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco se entenderán vigentes desde la publicación de cada adhesión en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* hasta la extinción del Convenio Marco, por el transcurso de los plazos o por la concurrència de las circunstancias previstas en la cláusula anterior.

En todo caso, la adhesión de cada Entidad Local quedará sin efecto por denuncia expresa realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha en que se pretende tenga eficacia, por mutuo acuerdo entre dicha Entidad y las Administraciones intervinientes o por decisión unilateral de alguna de ellas cuando se produzca por otra un incumplimiento grave acreditado de las obligaciones asumidas, si bien la extinción de las obligaciones derivadas de la adhesión de la Entidad Local no afectará a la vigencia del Convenio Marco.

Undécima . Convenios anteriores

Los Convenios e instrumentos de Colaboración formalizados al amparo de los Acuerdos del Consejo de Ministros de de 23 de febrero de 1996, para la formalización con las Entidades que integran la administración Local de los convenios previstos en el artículo 38.4 b), de la Ley 30/1992 y de 14 de abril de 1997, para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la administración Local, seguirán vigentes hasta su extinción.

Duodécima . Procedimiento para la adhesión

Las Entidades Locales interesadas deberán de remitir a la Dirección General de Telecomunicaciones e Investigación, de la Secretaría Autónoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la conselleria de Infraestructuras y Transporte, de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, la solicitud de adhesión que figura como Anexo al presente Convenio marco acompañado de los siguientes documentos:

La certificación del acuerdo del órgano correspondiente de la Entidad Local por el que se adopta la decisión de solicitar la adhesión al Convenio Marco.

El qüestionari que se'ls facilitarà, a fi d'aportar la informació necessària per a comprovar que l'entitat local de què es tracte disposa dels mitjans i de la capacitat de gestió necessària per a assumir les obligacions derivades del conveni.

Les sol·licituds seran acceptades o denegades per la Comissió de Seguiment prevista en la clàusula setena en el termini de quinze dies. En el primer dels casos es procedirà a la formalització i posterior publicació del conveni d'adhesió amb l'entitat local en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tretze. Jurisdicció competent

Este conveni té naturalesa administrativa, i per a la seua interpretació i desenvolupament rig l'ordenament jurídicoadministratiu. Les qüestions litigioses que pogueren derivar-se de la firma i l'execució d'este conveni correspondran a la jurisdicció contenciosa administrativa, sense perjudi de les facultats d'interpretació i d'aplicació del conveni atribuïdes en la clàusula setena a la Comissió de Seguiment.

El ministre d'Administracions Públiques
Jordi Sevilla Segura

El conseller d'Infraestructures i Transport
José Ramón García Antón

ANNEX

PROTOCOL D'ADHESIÓ

SR. (nom i càrrec), en representació de (l'entitat local),

DECLARA:

Que l'(òrgan competent) de (l'entitat local) ha acordat, amb data _____ sol·licitar l'adhesió al conveni de (data), publicat en el Boletín Oficial del Estado núm. ____, de __ de _____ de 20 __, i en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, núm. ____, de _____ de 20 __, subscript entre l'administració General de l'Estat, i la Comunitat Valenciana per a la implantació d'una xarxa d'espais comuns d'atenció al ciutadà en l'àmbit territorial de la dita Comunitat Autònoma,

MANIFESTA:

La voluntat de (l'entitat local)____, de la qual té la representació, d'adherir-se expressament a totes i cada una de les clàusules del conveni marc mencionat, i assumir les obligacions derivades d'este i amb subjecció a totes les seues clàusules. (Lloc i data) (antefirma i firma)

De conformitat amb el procediment establert en la clàusula dotze del conveni de (data), subscript entre l'administració General de l'Estat i la Comunitat Valenciana, s'ha prestat conformitat a l'adhesió sol·licitada per les administracions intervinents.

Que, a estos efectos s'adjunta la documentació següent:

(Lloc i data)

ELS PRESIDENTS DE LA COMISSIÓ DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ
(Firmes)

El cuestionario que les será facilitado, con objeto de aportar la información necesaria para comprobar que la Entidad local de que se trate dispone de los medios y de la capacidad de gestión necesaria para asumir las obligaciones derivadas del Convenio.

Las solicitudes serán aceptadas o denegadas por la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula Séptima en el plazo de quince días. En el primero de los casos se procederá a la formalización y posterior publicación del convenio de adhesión con la entidad local en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Decimotercera. Jurisdicción Competente.

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa, rigiendo para su interpretación y desarrollo el ordenamiento jurídico-administrativo. Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del presente Convenio corresponderán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sin perjuicio de las facultades de interpretación y aplicación del Convenio atribuidas en la cláusula séptima a la Comisión de Seguimiento.

El Ministro de Administraciones Públicas
Jordi Sevilla Segura

El conseller de Infraestructuras Transporte
José Ramón García Antón

ANEXO

PROTOCOLO DE ADHESIÓN

D. (nombre y cargo), en representación de (Entidad Local),

DECLARA:

Que el (órgano competente) de (Entidad Local) ha acordado, con fecha _____ solicitar la adhesión al Convenio de (fecha), publicado en el "Boletín Oficial del Estado" núm. ____, de _____ de 20 __, y en el "*Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*", núm. ____, de _____ de 20 __, suscrito entre la administración General del Estado, y la Comunitat Valenciana para la implantación de una red de espacios comunes de atención al ciudadano en el ámbito territorial de dicha Comunidad Autónoma,

MANIFIESTA:

La voluntad de (Entidad Local)____, cuya representación ostenta, de adherirse expresamente a todas y cada una de las Cláusulas del Convenio Marco mencionado, asumiendo las obligaciones derivadas del mismo y con sujeción a todas sus cláusulas. (Lugar y fecha) (Antefirma y firma)

De conformidad con el procedimiento establecido en la cláusula duodécima del Convenio de (fecha), suscrito entre la administración General del Estado y la Comunitat Valenciana, se ha prestatado conformidad a la adhesión solicitada por las Administraciones intervinientes.

Que, a estos efectos se adjunta la siguiente documentación:

(Lugar y fecha)

LOS PRESIDENTES DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
(Firmas)