



**Gobierno  
de Canarias**

Consejería de Presidencia,  
Justicia e Igualdad  
Inspección General de Servicios

**REGISTRO DE CONVENIOS**

Nº/Centro Gestor: 28/2013  
INSPECCIÓN GENERAL DE  
SERVICIOS  
Nº.: 7  
Fecha: 30/12/13



**CONVENIO A SUSCRIBIR ENTRE EL CABILDO INSULAR DE EL HIERRO Y LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD PARA LA IMPLANTACIÓN DE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.**

En Valverde (El Hierro), a 27 de diciembre de 2013.

**REUNIDOS**

De una parte, Don Francisco Hernández Spínola, Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad, según nombramiento mediante Decreto 88/2011, de 8 de julio, del Presidente (B.O.C. nº 135, de 11.07.2011), en representación de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el ejercicio de las competencias atribuidas en los artículos 16.1 y 29 1. K) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

De otra parte, Don Alpidio Armas González, Presidente del Cabildo Insular de El Hierro, en uso de las atribuciones que le han sido otorgadas según la legislación vigente en materia de Régimen Local, artículo 34.1,b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, facultado para su firma en sesión ordinaria celebrada con fecha 21 de octubre de 2013.

**EXPONEN**

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, determina las garantías mínimas de la ciudadanía respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones, y a la presentación de sugerencias y reclamaciones por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.

A su vez, la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, establece la representación y colaboración entre el Gobierno de Canarias y los Cabildos Insulares y concretamente el artículo 40.d) de la citada Ley recoge en el ejercicio de la representación ordinaria del Gobierno de Canarias en cada isla el deber de "establecer en sus respectivas sedes una Oficina de Información General al público sobre la organización y actividades de las Administraciones Públicas Canarias".

Asimismo las dos Administraciones han asumido, en sus respectivos ámbitos, el firme propósito de mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos, mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía y eficacia, así como por estar definitivamente orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de las Administraciones Públicas.

Para el logro del expresado objetivo común, las dos Administraciones firmantes, conscientes de la importancia que ostenta el principio constitucional de cooperación, en un territorio en el que coexisten diversas Administraciones Públicas, desean establecer de mutuo acuerdo mecanismos de colaboración que redunden en beneficio de la ciudadanía.

En consecuencia, las Administraciones intervinientes, proceden a la formalización del presente Convenio de colaboración, de acuerdo a las siguientes

### CLAUSULAS

#### **Primera.- Objeto del Convenio.**

El presente Convenio tiene como objeto acordar la colaboración entre la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad y el Cabildo Insular de El Hierro para el desarrollo de las actuaciones precisas que permitan la implantación de una Oficina de Información y Atención Ciudadana, para la prestación de servicios integrados de información, orientación, actividad administrativa, registro de solicitudes, escritos y trámites, gestión de sugerencias y reclamaciones y atención integral de ambas Administraciones.

Para el logro del objetivo expresado en el apartado anterior las Administraciones intervinientes se comprometen, en el marco de sus respectivas competencias, a articular medios e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de la Oficina de Información y Atención Ciudadana.

#### **Segunda.- Servicios a prestar por la Oficina de Información y Atención Ciudadana.**

La Oficina de Información y Atención Ciudadana prestará los siguientes servicios:

- Información general referente a ambas Administraciones sobre:
  - La identificación, fines, competencias, estructura, localización y funcionamiento de los diferentes órganos y servicios, así como horarios de atención al público.
  - Los procedimientos administrativos, ayudas y subvenciones, servicios públicos y prestaciones, así como los trámites que conllevan, los requisitos y la documentación necesaria para su iniciación o solicitud.
  - Las actividades y servicios prestados por ambas.
  - Los derechos y obligaciones de los ciudadanos.
  - Cualquier otra información general solicitada por los ciudadanos.
- Orientación y asesoramiento al ciudadano en relación a las solicitudes que formule.
- Ayuda a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.
- Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Tramitación de las actuaciones de respuesta inmediata implantadas por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.



- Información y orientación sobre el acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones de ambas Administraciones. Así como recepción y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.
- Diligencia de las facturas que sirvan de justificación a las subvenciones de conformidad con lo dispuesto en las bases reguladoras de las mismas.

La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna.

La información general podrá solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resuelta de la misma forma y en el mismo momento si es posible o en el plazo de los tres días hábiles siguientes.

### **Tercera.- Obligaciones de las partes.**

El Cabildo Insular de El Hierro a través del personal adscrito a la Oficina de Atención e Información Ciudadana se compromete a:

- Velar por la corrección formal de las solicitudes que se presenten, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en especial, en lo referente a la acreditación del solicitante y al órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.
- Velar por la máxima corrección y respeto en el trato con los ciudadanos.
- Garantizar la actualización continua de sus conocimientos respecto de todos los extremos sobre los que ha de informar.
- Admitir en sus Registros cualesquiera solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias o a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquellas, con independencia de su localización territorial.
- 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.
- 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 y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, se compromete a:

- Proporcionar al Cabildo Insular de El Hierro, a través de la Inspección General de Servicios, información sobre Órganos y Entidades que integran o están vinculadas o dependientes de la Administración Pública Canaria, así como de actualizarla periódicamente.
- Facilitar al Cabildo Insular de El Hierro, a través de la Inspección General de Servicios, instrumentos de información al ciudadano sobre funciones y actividades de la Administración Pública de Canarias y las Entidades de Derecho Público, vinculadas o dependientes de aquélla.
- Proporcionar al personal adscrito a la Oficina de Información de Atención Ciudadana, a través del personal de la Inspección General de Servicios y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, formación en los siguientes aspectos:
  - Habilidades básicas de atención ciudadana: orientación al ciudadano, habilidades en el trato, empatía, trabajo en equipo, perfil del empleado público de atención al ciudadano, importancia de la comunicación, barreras de la comunicación, comunicación no verbal, escucha activa y asertividad.
  - Introducción a la calidad, criterios de calidad del servicio de atención ciudadana, compromisos de calidad, sistemas de sugerencias y reclamaciones, indicadores de gestión y evaluación del servicio y derechos de los ciudadanos en su relación con la Administración Pública.
  - Manejo de los aplicativos informáticos a utilizar.

#### **Cuarta.- Medios que aporta cada Administración.**

1. El Cabildo Insular de El Hierro se compromete a habilitar locales aptos para la atención al público, donde se ubique la Oficina de Información y Atención Ciudadana, así como la infraestructura de comunicación telefónica, gastos corrientes, de mantenimiento y personal para el desempeño de las funciones de la Oficina.

2. La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, en representación del Gobierno de Canarias, se compromete a facilitar los equipos de informáticos precisos para el desarrollo de los servicios a prestar por la Oficina de Información y Atención Ciudadana, conforme a la relación que se describe en el anexo del presente Convenio.

3. La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad pondrá a disposición el aplicativo informático que sustenta el sistema de información del Gobierno de Canarias, así como la conexión a la Red Atlántida/Red Sara para garantizar el acceso al mismo.

#### **Quinta.- Ampliación de Servicios.**

Mediante la firma de los correspondientes Protocolos y previa la tramitación que resulte preceptiva se podrán ampliar, no solo los Servicios a prestar por la Oficina de Información y Atención Ciudadana, sino también la adhesión de Entidades Locales interesadas dentro de su respectivo ámbito territorial.



#### **Sexta.- Comisión de Seguimiento.**

Se crea una Comisión de Seguimiento y Evaluación del Convenio, copresidida por la persona titular de la Viceconsejería de Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y por la persona designada por el Cabildo Insular de El Hierro.

La misma estará integrada, en representación de la Administración Pública Canaria, por la persona titular de la Inspección General de Servicios, por la persona titular de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, o la persona en quien delegue, por la persona Responsable del Servicio de Información y Atención Ciudadana y por la persona Responsable Coordinación Sedes Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana; y en representación del Cabildo Insular de El Hierro, por dos personas designadas por su Presidente. Actuará como Secretario de la Comisión la persona Responsable de la Coordinación de las Sedes de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.

La Comisión se reunirá cuando lo requiera una de las partes firmantes. De sus reuniones se elaborará la correspondiente acta.

Corresponde 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 establecidos en el Convenio para una adecuada coordinación entre las Instituciones participantes.
- b) La resolución con carácter ejecutivo de las cuestiones de interpretación y aplicación del Convenio.

La Comisión de Seguimiento ajustará su actuación a 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.

#### **Séptima.- Protección de datos de carácter personal.**

En las actuaciones que se lleven a cabo en ejecución del presente Convenio las partes se ajustarán a lo dispuesto en la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal y su normativa de desarrollo.

#### **Octava.- Vigencia del Convenio.**

El presente convenio surtirá efectos desde su firma, se publicará en el Boletín Oficial de Canarias y tendrá una vigencia indefinida, salvo denuncia formal de cualquiera de las partes que habría de ser notificada fehacientemente a la otra parte con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de rescisión del mismo.



**Novena.- Causas de resolución.**

Serán causas de resolución del presente Convenio:

1. Denuncia por cualquiera de las partes efectuada por escrito con una antelación mínima de dos meses a la fecha en que se pretenda su finalización.
2. El acuerdo mutuo entre las partes expresado formalmente.
3. El incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el Convenio.

En caso de extinción del Convenio las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la liquidación de las acciones ya iniciadas.

**Décima.- Régimen Jurídico del Convenio y jurisdicción competente.**

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa, conforme lo dispuesto especialmente para los convenios de colaboración en los artículos 6 y 8 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. De conformidad con lo previsto en el artículo 4.1.c) del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, el presente Convenio está excluido del ámbito de aplicación de la misma, aplicándose sus principios para resolver las dudas y lagunas que puedan plantearse.

Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la firma y ejecución del mismo, corresponderán a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

De conformidad con cuanto antecede, en ejercicio de las atribuciones de que son titulares los firmantes, y obligando con ello a las Instituciones que representan, suscriben por triplicado ejemplar el presente Convenio, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

POR LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,  
JUSTICIA E IGUALDAD,

Fdo. Francisco Hernández Spínola

POR EL CABILDO INSULAR DE EL HIERRO,

Fdo. Alpidio Armas González

**ANEXO AL CONVENIO A SUSCRIBIR ENTRE EL EXCMO. CABILDO INSULAR DE EL HIERRO  
Y LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD PARA LA IMPLANTACIÓN DE  
UNA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.**

**Equipos informáticos:**

- 4 Ordenadores puesto de trabajo
- 2 Impresoras
- 1 Escáner documentos
- 1 Servidor

**Señalética:**

- Carteles señalización de Oficina Canaria de  
Información y del Libro de Sugerencias y  
Reclamaciones

