



**Convenio Marco entre la Administración
General del Estado y la Administración de la
Comunidad Autónoma de las Illes Balears para
la implantación de una red de Oficinas
Integradas de atención al ciudadano en el
ámbito territorial de las Illes Balears**

**Convenio Marco entre la Administración General del
Estado y la Administración de la Comunidad
Autónoma de las Illes Balears para la implantación de
una red de Oficinas Integradas de atención al
ciudadano en el ámbito territorial de las Illes Balears**

En Palma, a diecisiete de diciembre de 2007,

REUNIDOS

De una parte Doña Elena Salgado Méndez, Ministra 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 y por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005,

de otra parte, Don Francesc Antich i Oliver, Presidente de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en representación de dicha Comunidad Autónoma, y de conformidad con el artículo 80.1 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears;

EXPONEN

1. El Gobierno de España tiene la voluntad, en coordinación con los gobiernos autonómicos y las entidades locales y con la colaboración de los agentes sociales, de configurar una Red de Oficinas Integradas en las que se presten servicios integrados que den respuesta a las demandas de la ciudadanía, y así trascender en dicha prestación de las distribuciones competenciales entre administraciones.



GOBIERNO DE ESPAÑA

Conselleria de Presidència

CERTIFIC que aquesta fotocòpia reproduce fidelment l'original que es troba al meu càrrec en aquesta dependència.



Govern de les Illes Balears

Palma, 20 DIC 2007

2. 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 a la ciudadanía y encomendó 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 coordinación de las actuaciones precisas para establecer progresivamente una red de espacios comunes de atención a la ciudadanía.

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.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears considera, como objetivo prioritario, el impulso de las políticas de potenciación de la administración electrónica con el fin de mejorar el nivel de servicio y la relación con la ciudadanía y empresas y ofrece los servicios que éstos demandan en la forma más idónea y accesible.

Por todo ello, se ha considerado que la unificación de recursos de las administraciones y entidades firmantes puede contribuir a la difusión de las nuevas tecnologías y, por consiguiente, a la extensión de sus múltiples aplicaciones entre los diferentes colectivos de la ciudadanía.

4. El presente Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears está en línea con esta finalidad y tiene como primer objetivo la elaboración de un modelo integrado de atención al ciudadano, en el ámbito territorial de Baleares, que marque las líneas maestras que deben regir el posterior desarrollo de actuaciones encaminadas a la implantación de una red de espacios comunes, de atención a la ciudadanía, que permita la prestación de servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación.

5. El Govern de las Illes Balears aportará, atendiendo a la voluntad de una atención integral a la ciudadanía que se propone como objetivo en su ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, los conocimientos y la experiencia adquirida en el proyecto y ejecución de su Red de Oficinas de Atención y Registro.

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

1. El presente Convenio tiene como objeto acordar la colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears 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, entendiéndose por tales las firmantes de este Convenio y las Entidades Locales que se adhieran al mismo.
2. Para el logro del objeto expresado en el apartado anterior las Administraciones intervinientes, se comprometen, en el ejercicio de sus respectivas competencias, a:
 - 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).
 - b) 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 correspondiente Comunidad Autónoma que se adhieran voluntariamente a los Convenios, las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a los órganos y entidades de derecho público de la Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.



Palma,

20 DIC 2007

- c) 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.
- d) 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.

3. 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: 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: 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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

Conselleria de Presidència

CERTIFIC que aquesta fotocòpia reproduïda
fidelment l'original que es troba al meu càrrec
en aquesta dependència.



Govern
de les Illes Balears

Palma,

20 DIC 2007

de procedimientos y trámites de competencia de las distintas Administraciones intervinientes.

2. 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 Integrales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
3. 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.

1. Las oficinas de contacto de la red de Oficinas Integradas de atención al ciudadano del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears 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.
2. La Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears 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.



Palma, 28 DIC 2007

3. La Administración General del Estado y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears se comprometen a emprender actuaciones conducentes a:

a) La implantación coordinada de tecnologías, sistemas y aplicaciones que garanticen la compatibilidad informática y la coordinación de sus respectivos registros, a cuyo efecto deberán comunicarse mutuamente las medidas que se adopten y asegurar la compatibilidad y la transmisión telemática 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.

b) Posibilitar 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.

c) 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.

4. 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 Comunidad Autónoma de las Illes Balears 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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

Conselleria de Presidència

CERTIFIC que aquesta fotocòpia reproduïda
fidelment l'original que es troba al meu carter
en aquesta dependència.

Palma,

23 DIC 2007



Govern
de les Illes Balears

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.

1. Las oficinas de información de la red de Oficinas Integrales de atención al ciudadano en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son las oficinas públicas de titularidad de las Administraciones intervinientes que, además de las funciones descritas en la cláusula anterior para las oficinas de contacto y de los servicios que presten en razón de sus competencias, facilitarán a los ciudadanos información, orientación y asesoramiento personalizados sobre una oferta normalizada que comprenderá los principales servicios públicos de las Administraciones intervinientes.
2. Corresponde a la Comisión de seguimiento prevista en la cláusula séptima, aprobar y revisar periódicamente la oferta normalizada a que se refiere la cláusula anterior.
3. 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 servicios a prestar por las oficinas a las que se refiere esta cláusula.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

Conselleria de Presidència



Govern
de les Illes Balears

CERTIFIC que aquesta fotocòpia reproduïx
fidelment l'original que es troba al meu càrrec
en aquesta dependència.

PALMA,

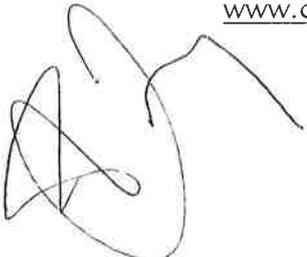
28 DIC 2007

QUINTA. OFICINAS DE GESTIÓN.

1. Las oficinas de gestión de la red de oficinas integrales de atención al ciudadano en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears prestarán, además de los servicios propios de las oficinas de contacto y de información, servicios conjuntos de tramitación correspondientes a procedimientos y trámites de la competencia de las Administraciones intervinientes.
2. 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 servicios de tramitación por las oficinas a las que se refiere esta cláusula. Dicha determinación afectará progresivamente a procedimientos de tramitación compartida y a aquéllos otros, responsabilidad de cada Administración, entre los que exista una conexión material.
3. Las Administraciones intervinientes se comprometen a adoptar las medidas organizativas, funcionales y técnicas precisas para posibilitar sistemas y procesos conjuntos que posibiliten su gestión en las oficinas a las que se refiere esta cláusula.



SEXTA. COLABORACIÓN EN OTROS MEDIOS.

1. 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 (www.caib.es; www.ciudadano.es)
- 



GOBIERNO DE ESPAÑA

Conselleria de Presidència

CERTIFIC que aquesta fotocòpia reproduceix fidelment l'original que es troba al meu càrrec en aquesta dependència.

Palma,

23 DIC 2007



Govern de les Illes Balears

2. Igualmente, analizarán y propondrán medidas de colaboración entre los servicios telefónicos de atención al ciudadano de la responsabilidad de ambas Administraciones.
3. 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 en el modelo integrado de atención a la ciudadanía.

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 Qualitat dels Serveis de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, e integrada por tres representantes designados por el Ministerio, tres designados por la Comunidad y tres designados por el conjunto de las Entidades Locales que se adhieran; éstos últimos serán designados según acuerdo de la misma Comisión de Seguimiento. Actuará como Secretario, con voz pero sin voto, un funcionario de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

La 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:

- 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 y para una adecuada coordinación entre las instituciones participantes.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

Conselleria de Presidència



Govern
de les Illes Balears

CERTIFIC que aquesta fotocòpia reproduïda
fidelment l'original que es troba al meu càrrec
en aquesta dependència.

Palma,

23 JUNI 2007

- b) La elaboración de un informe anual de seguimiento y evaluación del Convenio.
- c) La evaluación de las solicitudes de adhesión al Convenio Marco efectuadas por las Entidades Locales.
- d) La aceptación o denegación de las solicitudes a que se refiere el apartado anterior y, en su caso, la ratificación de la adhesión correspondiente.
- e) La determinación de la adscripción y clasificación de las Oficinas Integrales de atención al ciudadano de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas segunda, tercera, cuarta y quinta.
- f) 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.
- g) La resolución con carácter ejecutivo de las cuestiones de interpretación y aplicación del Convenio planteadas por las Entidades adheridas al mismo.
- h) 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 en cualquier momento por las autoridades que suscriben el presente Convenio.

OCTAVA. FINANCIACIÓN

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.



Palma,

20 DIC 2007

Cualquier necesidad de financiación conjunta que pudiera surgir será, en su caso, objeto de acuerdo y formalización en un nuevo Convenio específico.

NOVENA – EFECTOS DEL CONVENIO

El presente Convenio surtirá efectos desde la fecha de su firma y publicación en el Boletín Oficial del Estado y en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

El período de vigencia del Convenio se iniciará el día siguiente al de su publicación en Butlletí Oficial de les Illes Balears y finalizará el 31 de diciembre del año 2014, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado antes del fin de su vigencia por períodos de cuatro años.

La vigencia del Convenio podrá extinguirse por mutuo acuerdo de las partes firmantes del presente Convenio. Así mismo, podrá extinguirse la vigencia si el Convenio es denunciado, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y comunicación a las otras partes firmantes, por aquélla 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, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

DÉCIMA – VIGENCIA Y EXTINCIÓN DE LAS ADHESIONES

Las obligaciones asumidas entre las Administraciones intervinientes y las Entidades Locales que se adhieran al Convenio Marco producirán efectos desde la publicación de la adhesión en el “Butlletí Oficial de les Illes Balears” hasta la extinción del Convenio marco por el transcurso de los plazos o por la concurrencia de las circunstancias previstas en la cláusula anterior.



Palma,

2 JULIOL 2007

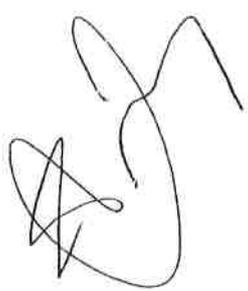
En todo caso, la adhesión de las Entidades Locales quedará sin efecto por denuncia expresa realizada con una antelación mínima de tres meses a la fecha de extinción, por mutuo acuerdo entre dichas Entidades, Corporaciones y las Administraciones intervinientes o por decisión unilateral de alguna de ellas 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 o Corporación de Derecho Público 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, del Consejo de Ministros 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 remitir a la Direcció General de Qualitat dels Serveis la solicitud de adhesión que figura como Anexo al presente Convenio marco acompañado de los siguientes documentos:

- 
- a) La certificación del acuerdo del órgano correspondiente de la Entidad Local o Corporación de Derecho Público por el que se adopta la decisión de solicitar la adhesión al Convenio Marco
 - b) 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.
- 



Gobierno de España

Conselleria de Presidència

CERTIFIC que aquesta fotocòpia reproduceix fidelment l'original que es troba al meu càrrec en aquesta dependència.

Palma,

28 DIC 2007



Govern de les Illes Balears

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 instará a la Entidad Local para que proceda a la publicación de la adhesión en el “Butlletí Oficial de les Illes Balears”.

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.

Como muestra de conformidad, firmamos este Convenio en cuatro ejemplares.

La Ministra de Administraciones Públicas El presidente de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears