



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

**CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SINDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA Y LA FEDERACIÓN VALENCIANA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LAS PERSONAS**

Valencia, a 10 de diciembre de 2009

**REUNIDOS**

De una parte, D<sup>a</sup>. Elena Maria Bastidas Bono, Presidenta de la **FEDERACIÓN VALENCIANA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS**, con domicilio social en la C/ Guillem de Castro nº 46-1<sup>a</sup>, 46001-Valencia, y con C.I.F. G-46550885.

De otra parte, el Excmo. Sr. D. José Cholbi Diego, **SINDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA** con domicilio social en la C/ Pasqual Blasco, nº 1, 03001 Alicante.

Intervienen cada una de ellas en uso de las facultades que para convenir en nombre de las entidades que representan tienen conferidas, y reconociéndose mutuamente capacidad legal suficiente, suscriben el presente Convenio de Colaboración y, al efecto,

**MANIFIESTAN**

**PRIMERO.-**

Que la Federación Valencia de Municipios y Provincias (en adelante FVMP), es una asociación, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, constituida por los Municipios, Provincias y demás Entidades Locales que voluntariamente lo deciden para la defensa y promoción de la autonomía local y de los intereses locales, que no persigue ningún fin de lucro.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

## SEGUNDO.-

Que el ámbito territorial de la FVMP es el de la Comunitat Valenciana y su ámbito competencial cualquier asunto de interés para las Entidades Locales Valencianas.

## TERCERO.-

Que la Constitución Española de 1978, en su artículo 54, creó la institución del Defensor del Pueblo, Alto Comisionado de las Cortes Generales para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidos en su Título Primero, supervisando, a tal efecto, la actividad de la Administración Pública.

## CUARTO.-

Que la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo norma que, además de regular la institución del Defensor del Pueblo, contempló la posibilidad de que existieran órganos similares al del Defensor del Pueblo en todas las Comunidades Autónomas.

## QUINTO.-

Que en nuestra Comunitat Autònoma, la figura del Defensor del Pueblo, ha sido contemplada por el Estatuto de Autonomía con la denominación Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

## SEXTO.-

Que nuestro Estatuto de Autonomía (en adelante, EACV), establece en su artículo 8 que las valencianas y los valencianos, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea y en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, individuales y colectivos, debiendo velar los poderes públicos valencianos, entre ellos, el Síndic de Greuges, por su protección y respeto.

Que el Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de Les Corts, designada por éstas, que velará por la defensa de los derechos y libertades reconocidos en los Títulos I de la Constitución Española y II del Estatuto de



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

Autonomía, en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana

#### **SÉPTIMO.-**

Que a través de la Ley de la Generalitat Valenciana, 11/1988, de 26 de diciembre del Sindic de Greuges y el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Sindic de Greuges de 21 de septiembre de 1993, se regula el mismo.

#### **OCTAVO.-**

Que el Sindic de Greuges ejerce las competencias que en dichas materias tiene atribuidas con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, así como respetando en su actuación los principios de buena fe, confianza legítima, eficiencia y servicio a la ciudadanía.

#### **NOVENO.-**

Que la FVMP constituye una plataforma de difusión y coordinación de los Entes Locales, y prevé entre sus fines estatutarios tanto la promoción y realización de estudios para el mejor conocimiento de los problemas y de las circunstancias en que se desenvuelve la vida local, así como la cooperación y asistencia técnica al desarrollo de los intereses locales.

#### **DÉCIMO.-**

Que para el cumplimiento de sus fines, la FVMP, tal y como viene establecido en sus Estatutos, facilitará el intercambio de información sobre temas locales, procederá a organizar y participar en reuniones, seminarios y congresos y promoverá publicaciones informativas y divulgativas en materias de su competencia.

#### **UNDÉCIMO.-**

Que, en desarrollo de este convenio marco, el Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha elaborado un convenio específico de colaboración con los Ayuntamientos y las Diputaciones para que lo suscriban todas las Entidades Locales que estén interesadas.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

La FVMP remitirà a totes les Entitats Locals una còpia de dicho conveni específic de col·laboració que se adjunta com a anexo al present conveni marc.

En conseqüència con lo expuest, las Instituciones públics firmantes convienen en establecer un marco de col·laboració para mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, y reconociéndose mutuamente la capacidad legal necesaria en la representación institucional que ostentan, vienen a suscribir este convenio marco de col·laboración en base a las siguientes

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- INCREMENTO DE LA COLABORACIÓN INSTITUCIONAL.

El objeto del presente convenio es la col·laboración entre la FVMP y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana para mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, en el marco de la legislación vigente, y de acuerdo con los principios de cooperación, asistencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional.

Se contempla como una de las finalidades de este convenio mejorar la actuación de las administraciones locales valencianas para que traten sus asuntos con los ciudadanos de modo equitativo e imparcial, en un plazo razonable, prestando servicios públicos de calidad y respetando el derecho de las personas a participar de forma individual, o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana.

### SEGUNDA.- PROTECCIÓN PREVENTIVA Y REACTIVA DE LOS DERECHOS.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y la FVMP, consideran que la protección efectiva de los derechos de las personas debe realizarse de forma preventiva y reactiva, mejorando constantemente los medios de defensa, fomentando su divulgación y conocimiento, y potenciando la efectiva participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

### TERCERA.- COMPROMISOS DE LA CARTA DEL CIUDADANO.

Que la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana, aprobada por Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, y aplicable al conjunto de la administración pública de la Generalitat Valenciana, se sustenta en tres líneas básicas de actuación, que son expresamente asumidas por el Síndic de Greuges y la FVMP para mejorar la protección de los derechos de las personas:

1. Una administración orientada a la ciudadanía, que se desarrolla con los siguientes compromisos:
  - Atender adecuadamente las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana.
  - Potenciar la mejora del trato y la atención ciudadana, formando especialmente al personal destinado a esta función.
  - Fomentar y ampliar los canales para la participación de la ciudadanía en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.
  - Investigar las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.
  - Impulsar el desarrollo y consolidación de una cultura de servicio en la organización con el objetivo de ser excelentes en la atención dispensada.
  - Medir el grado de satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos con relación a los servicios que se le ofrecen.
  - Facilitar las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de las personas.
  - Informar detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la administración valenciana, así como de dónde, cómo y cuándo puede recibirlos.
  - Plasmar, en cartas de servicios sectoriales y específicas, los estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los servicios públicos los órganos que conforman la Administración Valenciana.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

- Favorecer que los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.
- Ofrecer todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.

2. Una administración eficaz y eficiente, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

- Simplificar los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; la eliminación de los trámites innecesarios y, en definitiva, la mejora de la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.
- Utilizar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, persiguiendo incentivar e incrementar la relación con la Administración a través de las mismas, y en especial de Internet.
- Implantar la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.
- Funcionar de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.
- Introducir los medios para que las decisiones se tomen al nivel más próximo a la ciudadanía, dando responsabilidades a las personas que actúan en los servicios de manera directa.
- Formar permanentemente a los profesionales que se encuentran al servicio de la ciudadanía, incentivando programas internos de formación y preparando de un modo especial a aquel personal que trata directamente con el mismo.
- Asesorar, ayudar y orientar sobre las actuaciones a emprender ante la administración.
- Mejorar la coordinación entre administraciones y entre diferentes departamentos de la Administración Valenciana, de modo que a la ciudadanía le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat Valenciana.

3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrolla con el compromiso de consolidar una



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

#### Administración:

- Sensibilizada, con la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitivas tecnologías.
- Comunicativa, abierta y accesible, que establece nuevas vías de comunicación con la ciudadanía, reduciendo las barreras físicas y abriendo vías más rápidas, cómodas y eficaces.
- Dinámica y participativa en proyectos y eventos nacionales e internacionales, dándose a conocer e incorporando las tendencias más innovadoras de cada momento.
- Moderna, comprometida con la accesibilidad y utilización de la tecnología más avanzada, para agilizar la gestión de los servicios dirigidos a la ciudadanía.
- Exigente en sus metas, definiendo objetivos de mejora del servicio medibles y auditables basados en las necesidades de la ciudadanía, que se plasman en las cartas de servicio sectoriales a desarrollar de forma permanente.

#### **CUARTA.- DESARROLLO DE ACTIVIDADES.**

Por parte de la FVMP se llevarán a cabo todas las actuaciones necesarias para que sea posible el desarrollo de las actividades, relativas en el objeto de este convenio, en las distintas instalaciones y personal de las que se dispone.

#### **QUINTA.- DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES A LAS ENTIDADES LOCALES Y DEL CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN.**

La FVMP difundirá y facilitará a las Entidades Locales toda la información sobre las actuaciones programadas y realizadas a través de este convenio de colaboración con el fin de que procedan a su difusión.

La FVMP remitirá a todas las Entidades Locales una copia del convenio específico de colaboración que figura como anexo al presente convenio marco para que sea suscrito directamente con el Síndic de Greuges por todas aquellas que estén interesadas.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

## **SEXTA.- PUBLICIDAD INSTITUCIONAL.**

La FVMP adoptará las medidas necesarias para garantizar la visibilidad de la colaboración con el Síndic de Greuges, a través de la inclusión de su logotipo en las publicaciones, comunicaciones y materiales divulgativos de todo tipo relacionados directamente con la participación de ambas en las diversas acciones a desarrollar.

## **SÉPTIMA.- REMISIÓN DE INFORMES AL SINDIC.**

La FVMP remitirá en tiempo y forma al Síndic de Greuges la información que se requiera en relación con las quejas que se encuentren en tramitación, teniendo en cuenta el plazo legal máximo de quince días que establece el art. 18.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges.

## **OCTAVA.- AGILIDAD Y RAPIDEZ EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES.**

La FVMP encomendará a una oficina o unidad administrativa concreta la centralización de las relaciones de la FVMP con el Síndic con el objeto de establecer un interlocutor fijo para canalizar y tramitar los expedientes de queja, a fin de agilizar la colaboración, el intercambio de información y reducir los tiempos de respuesta.

## **NOVENA.- MEJORA DEL CONOCIMIENTO DEL SÍNDIC DE GREUGES.**

La FVMP colaborará con el Síndic de Greuges en la difusión pública de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunitat Valenciana para facilitar a la ciudadanía su conocimiento y el acceso a la misma.

## **DÉCIMA.- PUBLICIDAD DE ACTIVIDADES.**

Del mismo modo, toda comunicación o publicación dentro de las actividades desarrolladas en el marco del convenio, deberá mencionar que las mismas se han realizado en colaboración con la FVMP.

La realización de dichas actividades no supondrá perjuicio económico alguno para las Entidades Locales integrantes de la FVMP.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

## UNDÈCIMA.- COMPROMISOS DEL SÍNDIC.

El Síndic de Greuges asume expresamente los siguientes compromisos:

- a. Destacar expresamente la positiva colaboración de la FVMP con el Síndic de Greuges en el Informe anual a presentar en Les Corts Valencianes.
- b. Publicitar en la página web de la Institución el resultado de la investigación de las quejas que hayan sido resueltas de forma favorable para el ciudadano o ciudadana por parte de la FVMP.
- c. Realizar las gestiones necesarias con la Presidencia antes de efectuar una declaración de hostilidad de FVMP por falta de colaboración con el Síndic de Greuges en cumplimiento del principio de lealtad institucional.
- d. Tramitar lo antes posible el expediente de queja, por lo que la resolución que ponga fin al procedimiento se adoptará y notificará a la FVMP en el plazo máximo de un mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiéndose por tales las que requieran contestación de una administración pública o de la propia persona autora de la queja.
- e. Remitir a la FVMP un ejemplar del Informe Anual o los Informes Especiales que se presenten en Les Corts Valencianes.
- f. Mantener un constante intercambio de información con el personal técnico de la FVMP para dar a conocer el contenido de la doctrina seguida por el Síndic de Greuges en las resoluciones que se dicten en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales.
- g. Facilitar a la FVMP los soportes materiales necesarios que contengan la información precisa sobre la naturaleza y fines de esta Institución, el acceso de los ciudadanos a la misma, sus procedimientos de actuación y el alcance y efectos de sus decisiones.
- h. Difundir el contenido del presente convenio en la página web del Síndic de Greuges para dar a conocer públicamente las Administraciones Públicas que lo han suscrito.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Federació  
Valenciana  
de Municipis  
i Províncies

#### **DUODÉCIMA.- VIGENCIA DEL CONVENIO.**

El presente convenio surtirá efectos a partir del día de la firma, prorrogándose tácitamente por anualidades, salvo denuncia expresa de alguna de las partes, que habrá de comunicarlo por escrito y con una antelación mínima de tres meses.

#### **DECIMO-TERCERA.- COMISIÓN MIXTA.**

Para el seguimiento y coordinación del presente convenio, se designará una Comisión Mixta, formada por dos representantes de cada una de las partes, que se reunirá con una periodicidad semestral, a no ser que por cualquiera de las partes se solicitara su convocatoria, con una antelación mínima de quince días.

#### **DÉCIMO-CUARTA.- INTERPRETACIÓN DEL CONVENIO.**

Cualquier duda que pueda surgir en la interpretación del presente convenio será resuelta de común acuerdo por ambas partes.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente convenio en el lugar y fecha señalados en su encabezamiento.

**Excmo. Sr. D. José Cholbi Diego**  
Síndic de Greuges de la  
Comunitat Valenciana

**Sra. D<sup>a</sup> Elena M<sup>a</sup> Bastidas Bono**  
Presidenta de la FVMP