



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



## CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA Y EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GUARDAMAR DEL SEGURA PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LAS PERSONAS

Alicante, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010

### REUNIDOS

De una parte, Dña. M<sup>a</sup> Elena Albentosa Ruso, Alcaldesa-Presidenta del Excmo. Ayuntamiento de Guardamar del Segura.

Y de otra, el Excmo. Sr. D. José Cholbi Diego, Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

### MANIFESTAN

#### PRIMERO.-

El art. 8 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana (en adelante, EACV) dispone 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 y el Excmo. Ayuntamiento de Guardamar del Segura, por su protección y respeto.

#### SEGUNDO.-

Todas las personas tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad, así como también ostentan el derecho a participar de forma individual, o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana (art. 9 EACV).

#### TERCERO.-

El Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de Les Corts, designado 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 Autonomía, en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana (art. 38 EACV).

#### **CUARTO.-**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el Excmo. Ayuntamiento de Guardamar del Segura 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.

#### **QUINTO.-**

El presente convenio específico de colaboración constituye un desarrollo del convenio marco suscrito entre el Síndic 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, en el marco de la legislación vigente, y de acuerdo con los principios de cooperación, asistencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional.

#### **SEXTO.-**

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 el Excmo. Ayuntamiento de Guardamar del Segura 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.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



- 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.

- 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 administración:

- Sensibilizada, con la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitivas tecnologías.

SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



- 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.

En consecuencia con lo expuesto, las Instituciones públicas firmantes convienen en establecer un marco de colaboración 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 colaboración en base a las siguientes

## **CLÁUSULAS**

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

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el Excmo. Ayuntamiento de Guardamar del Segura se comprometen a incrementar su colaboración 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.

### **SEGUNDA.- COMPROMISOS DEL SÍNDIC DE GREUGES.**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana asume expresamente los siguientes compromisos:

- 1) Destacar expresamente la positiva colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Guardamar del Segura en el Informe Anual a presentar en Les Corts Valencianes.
- 2) 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 del Ayuntamiento de Guardamar del Segura.
- 3) Realizar las gestiones necesarias con el Gabinete de Alcaldía antes de efectuar una declaración de hostilidad del Ayuntamiento por falta de colaboración con el Síndic de Greuges, en cumplimiento del principio de lealtad institucional.



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



- 4) Tramitar lo antes posible el expediente de queja, por lo que la resolución que ponga fin al procedimiento se adoptará y notificará al Ayuntamiento 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.
- 5) Remitir al Ayuntamiento un ejemplar del Informe Anual o los Informes Especiales que se presenten en Les Corts Valencianes.
- 6) Mantener un constante intercambio de información con el personal técnico del Ayuntamiento 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.
- 7) Facilitar al Ayuntamiento 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.
- 8) 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.

### **TERCERA.- COMPROMISOS MUNICIPALES.**

El Ayuntamiento de Guardamar del Segura asume expresamente los siguientes compromisos:

- 1) Remitir 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.
- 2) Encomendar a una oficina, unidad administrativa o persona concreta la centralización de las relaciones del Ayuntamiento con el Síndic de Greuges 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.
- 3) Colaborar 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.
- 4) Habilitar un buzón de recogida de consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges en la oficina de información al público, así como instalar en la página web del Ayuntamiento un enlace a la página web del Síndic de Greuges.



#### **CUARTA.- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el Excmo. Ayuntamiento de Guardamar del Segura expresan su deseo de potenciar sus comunicaciones a través de medios electrónicos, de tal forma que el envío de los documentos derivados de la tramitación de los expedientes de queja pueda efectuarse por medio del correo electrónico, lo que posibilitará una mejora en los tiempos de tramitación y resolución de las quejas y una mayor calidad del servicio que ambas Instituciones ofrecen a la ciudadanía.

#### **QUINTA.- 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.

#### **SEXTA.- 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 a petición de cualquiera de ellas con una antelación mínima de quince días.

#### **SÉPTIMA.- 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.



SÍNDIC DE GREUGES  
DE LA  
COMUNITAT VALENCIANA

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



Sra. M<sup>a</sup> Elena Albertosa Ruso  
Alcaldesa-Presidenta del  
Ayuntamiento de Guardamar del  
Segura