

III. OUTRAS DISPOSICIÓNS

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA

RESOLUCIÓN do 13 de xullo de 2015, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, pola que se dá publicidade ao convenio marco asinado entre a Administración xeral do Estado e a Xunta de Galicia para a implantación dunha rede de oficinas integradas de atención ao cidadán no ámbito territorial de Galicia.

A Administración xeral do Estado e a Xunta de Galicia subscribiron, o día 26 de xuño de 2015, un convenio para a implantación dunha rede de oficinas integradas de atención ao cidadán no ámbito territorial de Galicia.

En cumprimento do establecido no artigo 8.2 da Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, no artigo 11 da Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e boas prácticas na Administración pública e na cláusula décima do convenio, procede a publicación no *Diario Oficial de Galicia* do dito convenio, que figura como anexo desta resolución.

En consecuencia, e para dar cumprimento a esa obriga,

DISPOÑO:

Artigo único

Darlle publicidade ao convenio asinado entre a Administración xeral do Estado e a Xunta de Galicia para a implantación dunha rede de oficinas integradas de atención ao cidadán no ámbito territorial de Galicia.

Santiago de Compostela, 13 de xullo de 2015

Beatriz Cuiña Barja
Secretaria xeral técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia,
Administracións Públicas e Xustiza



ANEXO

Convenio marco entre a Administración Xeral do Estado e a Xunta de Galicia para a implantación dunha rede de oficinas integradas de atención ao cidadán no ámbito territorial de Galicia

Madrid, 26 de xuño de 2015.

Reunidos:

Dunha banda, Antonio Beteta Barreda, secretario de Estado de Administracións Públicas, do Ministerio de Facenda e Administracións Públicas, nomeado para este cargo polo Real decreto 1852/2011, do 23 de decembro, en nome e representación do dito ministerio, actuando en exercicio das competencias que lle foron delegadas polo titular do departamento, en virtude do disposto no artigo 6.1 da Orde HAP/1335/2012, do 14 de xuño, de delegación de competencias.

Por outra banda, Alfonso Rueda Valenzuela, vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, actuando en nome e representación da Xunta de Galicia en virtude dos decretos 229/2012 e 230/2012, do 2 de decembro, do seu nomeamento, no exercicio das facultades que lle confire o artigo 34 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e da súa Presidencia

Expoñen:

1. Que con data do 17 de abril de 2007 se asinou un convenio marco entre a Administración xeral do Estado e a Xunta de Galicia para a implantación dunha Rede de oficinas integradas de atención ao cidadán no ámbito territorial da dita comunidade autónoma, publicado no *Boletín Oficial del Estado* do 5 de xullo de 2007 e no *Diario Oficial de Galicia* do 6 de xullo de 2007.

2. Finalizado o período de vixencia do mencionado convenio o 6 de xullo de 2007, as administracións asinantes acordaron prorrogalo, mediante acordo tácito, de acordo co establecido na súa cláusula novena, por outros catro anos con efectos ata o 6 de xullo de 2015.

3. O Goberno de España mantén a vontade de crear e estender, en coordinación cos gobernos autonómicos e coas entidades locais, e coa colaboración dos axentes sociais, unha rede de oficinas integradas nas cales se presten servizos integrados que dean resposta ás demandas da cidadanía. Por isto, co fin de dar continuidade á prestación dos servizos



integrados de información, orientación, atención e tramitación sobre determinados aspectos da actividade administrativa a través das oficinas integradas de atención á cidadanía, as administracións asinantes prevén formalizar o presente convenio.

4. A Administración da Xunta de Galicia vén traballando na modernización dos seus servizos de atención ao cidadán coa finalidade de simplificar e facilitar as relacións dos cidadáns coa Administración, mediante a mellora constante dos procesos de atención e o uso de técnicas de Administración electrónica.

5. Ambas as dúas partes consideran que a unificación de recursos das administracións e das entidades asinantes vai contribuír a incrementar a eficacia dos servizos de información, orientación, atención e tramitación, e a reducir custos, tanto para a Administración como para a cidadanía.

6. De acordo con esa finalidade, e tendo en conta os instrumentos que ofrece a normativa vixente e, en particular, o establecido no artigo 38.4. b) da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, este convenio subscríbese as partes ao abeiro do disposto polo artigo 149.1.18 da Constitución española, relativo á competencia do Estado, e polo 27.2 e 5 do Estatuto de autonomía para Galicia, aprobado pola Lei orgánica 1/1981, relativos ás competencias da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de réxime local e procedementos administrativos.

En consecuencia, as partes neste acto acordan a sinatura do presente convenio de colaboración.

Cláusulas

Primeira. *Obxecto*

O presente convenio ten como obxecto acordar a colaboración entre a Administración xeral do Estado e a Administración da Xunta de Galicia para o desenvolvemento das actuacións precisas para establecer progresivamente unha rede de espazos comúns de atención ao cidadán que permita a prestación de servizos integrados de información, orientación, atención e tramitación sobre determinados aspectos da actividade administrativa, coordinando para tal fin o exercicio das competencias das administracións intervinientes.



Son administracións intervenientes deste convenio as administracións asinantes e as entidades locais que se adhiran.

Logo do mutuo acordo das partes asinantes do presente convenio poderán negociarse e, se for o caso, formalizarse con corporacións de dereito público con fins coincidentes cos obxectivos deste convenio, os instrumentos xurídicos apropiados para regular a súa participación nas accións derivadas deste convenio.

Segunda. Obrigas das administracións intervenientes

As administracións intervenientes comprométense, no exercicio das súas respectivas competencias, a:

a) Articular medidas e instrumentos de colaboración para a implantación coordinada e normalizada dunha rede de espazos comúns de atención ao cidadán.

Enténdese por espazos os modos ou as canles polos cales os cidadáns poden acceder ás informacións e servizos públicos, entre os cales se inclúen, polo tanto, a atención presencial, a atención telefónica e a atención telemática.

b) Establecer un marco xeral de obrigas para permitir, de conformidade co disposto no artigo 38.4.b) da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, que os cidadáns poidan presentar, nos rexistros das entidades locais do ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia que se adhiran voluntariamente a este convenio marco, as solicitudes, os escritos e as comunicacións que dirixan aos órganos e ás entidades de dereito público da Administración xeral do Estado, aos da Comunidade Autónoma de Galicia, aos de calquera Administración das deputacións provinciais, aos concellos dos municipios a que se refire o artigo 121 da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, e ás entidades locais adheridas ao presente convenio marco, do ámbito territorial de Galicia.

c) Establecer compromisos para intercambiar, compartir e integrar medios e instrumentos de información ao cidadán e, en particular, para a agregación e sindicación, cando resulte posible, de determinados contidos das páxinas na internet da responsabilidade dos intervenientes.

d) Configurar progresivamente a prestación conxunta de servizos de xestión, mediante a simplificación e integración dos trámites e procedementos administrativos en que partici-



pen as administracións intervenientes, e a compatibilidade e interoperabilidade dos sistemas de información que os soporten.

Terceira. *As oficinas integradas*

1. A colaboración entre as administracións asinantes e adheridas no referente á prestación de servizos polo medio presencial articularase a través de oficinas integradas de atención ao cidadán. As oficinas integradas clasificaranse, en función das súas capacidades e do nivel de servizos que presten, nas seguintes categorías:

a) Oficinas de contacto: prestación de servizos de nivel primario consistentes en recepción, rexistro e remisión de comunicacións do cidadán.

b) Oficinas de información: ademais dos servizos expresados para as oficinas de contacto, desenvolvemento de servizos de nivel intermedio consistentes na atención e orientación personalizada ao cidadán sobre os servizos públicos e informacións máis relevantes das administracións intervenientes.

c) Oficinas de xestión: ademais dos propios das dúas categorías anteriores, asumen un nivel avanzado definido pola prestación de servizos integrais de xestión que comprendan a tramitación conxunta de procedementos e trámites de competencia das distintas administracións intervenientes.

2. As oficinas instalaranse aproveitando as infraestruturas públicas pertencentes ás administracións intervenientes e respectando as adscricións orgánica e funcional existentes, así como a súa identificación institucional, que coexistirá co símbolo que determinen os asinantes deste convenio para identificar a súa pertenza á Rede de oficinas integradas de atención á cidadanía no ámbito da Comunidade de Galicia.

3. A Comisión de Seguimento prevista na cláusula oitava determinará, logo da proposta das administracións intervenientes, as oficinas de titularidade de cada unha delas que se integren na rede e o nivel de servizos que poderán prestar de conformidade co disposto neste convenio.

Cuarta. *Oficinas de contacto*

1. As oficinas de contacto da Rede de oficinas integradas no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia son os rexistros das administracións intervenientes nos cales, de acordo co disposto nas alíneas a) e b) do artigo 38.4 da Lei 30/1992, os cidadáns poderán presentar solicitudes, escritos e comunicacións dirixidos a calquera delas.



2. A Administración xeral do Estado e a Administración da Comunidade de Galicia elaborarán conxuntamente os criterios que deben aplicar as oficinas de contacto no relativo á expedición de recibos de presentación, copias seladas e copias compulsadas. Estes criterios deberanse aplicar de modo uniforme nas oficinas de titularidade das administracións asinantes, así como nas de titularidade das entidades locais que se adhiran ao presente convenio marco.

3. A Administración xeral do Estado e a Administración da Comunidade de Galicia comprométense a emprender actuacións conducentes:

a) Á implantación coordinada de tecnoloxías, sistemas e aplicacións que garantan a compatibilidade informática e a coordinación dos seus respectivos rexistros. Para este efecto, deberanse comunicar mutuamente as medidas que se adopten e asegurar a compatibilidade e a transmisión telemática dos asentos, de conformidade co disposto no artigo 38.4 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

b) Posibilitar que os cidadáns poidan acceder aos servizos electrónicos das administracións intervenientes, a través dos medios e da asistencia postos á disposición para tal fin nas oficinas de contacto.

c) O desenvolvemento nos seus respectivos ámbitos das accións que permitan a transmisión telemática, non só dos asentos rexistrados, senón das solicitudes, escritos, comunicacións e documentos depositados en calquera dos seus rexistros.

4. As entidades locais que se adhiran ao presente convenio marco comprométense:

a) A configurar os seus rexistros como oficinas de contacto para prestar os servizos de rexistro e admitir a presentación nelas, de forma gratuíta para o cidadán en ambos os dous casos, de calquera solicitude, escrito ou comunicación dirixidos:

– Aos órganos da Administración xeral do Estado e das entidades de dereito público vinculadas ou dependentes dela, con independencia da súa localización territorial.

– Aos órganos da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia e das entidades de dereito público vinculadas ou dependentes dela, con independencia da súa localización territorial.



– Aos órganos da Administración das deputacións provinciais, aos concellos dos municipios a que se refire o artigo 121 da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, e ás entidades locais adheridas ao presente convenio marco, do ámbito territorial de Galicia.

b) Deixar constancia nos seus rexistros da entrada das ditas solicitudes, escritos e comunicacións, con indicación nos seus asentos do seu número, epígrafe expresiva da súa natureza, data de entrada, data e hora da súa presentación, interesado ou órgano administrativo remitente, persoa ou órgano administrativo a que se dirixe, así como unha referencia ao contido do escrito ou comunicación que se rexistra.

c) Remitir inmediatamente os documentos, unha vez rexistrados, e en todo caso dentro dos tres días seguintes ao da súa recepción, directamente aos órganos ou entidades destinatarios deles. Esta remisión efectuarase polos medios máis apropiados para que a súa recepción se produza o antes posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos e telemáticos nos supostos en que sexa posible.

Quinta. *Oficinas de información*

1. As oficinas de información da Rede de oficinas integradas de atención ao cidadán no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia son as oficinas públicas de titularidade das administracións intervenientes que, ademais das funcións descritas na cláusula anterior para as oficinas de contacto e dos servizos que presten en razón das súas competencias, facilitarán aos cidadáns información, orientación e asesoramento personalizados sobre unha oferta normalizada que comprenderá os principais servizos públicos das administracións intervenientes.

2. Correspóndelle á Comisión de Seguimento prevista na cláusula oitava aprobar e revisar periodicamente a oferta normalizada a que se refire a cláusula anterior.

3. As administracións intervenientes comprométense a intercambiar os seus instrumentos de información e asesoramento, así como a adoptar as medidas funcionais ou técnicas que faciliten a agregación ou integración dos ditos instrumentos en sistemas que faciliten e impulsen os servizos que deben prestar as oficinas a que se refire esta cláusula.

Sexta. *Oficinas de xestión*

1. As oficinas de xestión da Rede de oficinas integradas de atención ao cidadán no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia prestarán, ademais dos servizos propios das



oficinas de contacto e de información, servizos conxuntos de tramitación correspondentes a procedementos e trámites da competencia das administracións intervinientes.

2. Para tales efectos, as administracións intervinientes comprométese a determinar a través da Comisión de Seguimento os trámites e procedementos susceptibles de seren obxecto de prestación de servizos de tramitación polas oficinas a que se refire esta cláusula. Esta determinación afectará progresivamente procedementos de tramitación compartida e aqueloutros, responsabilidade de cada Administración, entre os cales exista unha conexión material.

3. As administracións intervinientes comprométese a adoptar as medidas organizativas, funcionais e técnicas precisas para posibilitar sistemas e procesos conxuntos que permitan a súa xestión nas oficinas a que se refire esta cláusula.

Sétima. *Colaboración noutros medios*

1. As partes asinantes do presente convenio comprométese a estudar e adoptar medidas de colaboración para procurar a cooperación entre os servizos de atención de ambas as dúas administracións a través da internet. En especial, fixarán procesos de agregación e sindicación de contidos que afectan as respectivas páxinas web principais.

2. Igualmente, analizarán e propoñerán medidas de colaboración entre os servizos telefónicos de atención ao cidadán da responsabilidade de ambas as dúas administracións.

3. As actuacións derivadas da presente cláusula adoptaranse sempre coas orientacións de extensión ao resto de administracións intervinientes e normalización dos niveis e estándares de atención fixados para as oficinas presenciais.

Oitava. *Comisión de Seguimento*

1. Créase unha Comisión de Seguimento do convenio, copresidida pola directora xeral de Organización Administrativa e Procedementos do Ministerio de Facenda e Administracións Públicas e pola secretaria xeral técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia, e integrada por tres representantes designados polo Ministerio; un deles será un representante da Delegación do Goberno na Comunidade Autónoma de Galicia, sempre que o seguimento sexa susceptible de realización a nivel periférico, de conformidade co artigo 27.1 b) da Lei 6/1997, do 14 de abril, de organización e



funcionamento da Administración xeral do Estado, así como co ordinal décimo segundo do Acordo do Consello de Ministros do 2 de marzo de 1990, sobre convenios de colaboración, e tres designados pola Comunidade Autónoma. Integraranse como membros da Comisión representantes das entidades locais que se vaian adherindo ao presente convenio ata un máximo de tres.

Estes membros actuarán en representación da totalidade das entidades locais adheridas ao convenio, cando estas superen o número de tres, e a súa designación será rotatoria por períodos de seis meses e corresponderá a tres delas pola orde de adhesión ou ás que de forma consensuada designen a totalidade daquelas.

2. Actuará como secretario da Comisión, con voz pero sen voto, un funcionario da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.

A Comisión de Seguimento reunirse coa periodicidade que esta determine e, como mínimo, unha vez ao ano. Das súas reunións elaborárase a correspondente acta.

3. Correspóndenlle a esta comisión as seguintes funcións:

a) A proposta de adopción de cantas medidas se consideren adecuadas para o mellor desenvolvemento e cumprimento dos compromisos e das obrigas establecidos no convenio e para unha adecuada coordinación entre as institucións participantes.

b) A elaboración dun informe anual de seguimento e avaliación do convenio.

c) A avaliación das solicitudes de adhesión ao convenio marco efectuadas polas entidades locais.

d) A aceptación ou denegación das solicitudes a que se refire o punto anterior e, se for o caso, a ratificación da adhesión correspondente.

e) A determinación da adscrición e clasificación das oficinas integradas de acordo co disposto nas cláusulas terceira, cuarta, quinta e sexta.

f) A fixación e revisión da oferta normalizada de servizos das oficinas de información a que se refire a cláusula quinta, así como a determinación dos servizos que deben prestar as oficinas de xestión de acordo coa cláusula sexta.

g) A resolución con carácter executivo das cuestións de interpretación e aplicación do convenio formuladas polas entidades adheridas a el.



h) O exame e a resolución dos problemas de interpretación e cumprimento do convenio que se susciten. A función atribuída á Comisión na alínea d) anterior poderá ser asumida en calquera momento polas autoridades que subscriben o presente convenio.

4. A Comisión de Seguimento axustará a súa actuación ao disposto no capítulo II do título II da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Novena. *Financiamento*

O presente convenio non recolle a existencia de gastos que requiran o establecemento dun sistema de financiamento e considera que os derivados do cumprimento do acordado non implican incremento dos programas ordinarios de gasto e investimento de cada Administración. A este respecto, cada Administración interveniente asumirá cos seus propios medios as accións que debe emprender en cumprimento deste convenio.

Calquera necesidade de financiamento conxunto que poida xurdir será, se for o caso, obxecto de acordo e formalización nun novo convenio específico.

Décima. *Efectos do convenio*

O presente convenio publicarase no *Boletín Oficial del Estado* e no *Diario Oficial de Galicia*, e producirá efectos desde a data do seu asinamento.

O período de vixencia do convenio finalizará o 31 de decembro do ano 2020 e poderá ser prorrogado de forma expresa, por ambas as dúas partes, por períodos de catro anos, sempre que a súa prórroga se adopte con anterioridade á finalización do seu prazo de vixencia.

Tamén se poderá extinguir a vixencia se o convenio é denunciado, logo de audiencia da Comisión de Seguimento e comunicación ás outras partes asinantes, por aquela que considere que se vulnerou o seu espírito ou se incumpriu algunha das súas cláusulas.

A denuncia efectuarase por escrito, cunha antelación mínima de tres meses á data. En todo caso, salvo pacto expreso, as partes comprométense a realizar as actuacións necesarias dirixidas á finalización das accións xa iniciadas.

Décimo primeira. *Vixencia e extinción das adhesións*

As obrigas asumidas entre as administracións intervenientes e as entidades locais que se adhiran ao convenio marco entenderanse vixentes desde a publicación de cada



adhesión no *Diario Oficial de Galicia* ata a extinción do convenio marco polo transcurso dos prazos ou pola concorrencia das circunstancias previstas na cláusula anterior.

En todo caso, a adhesión de cada entidade local quedará sen efecto por denuncia expresa realizada por escrito, e comunicada á Comisión de Seguimento cunha antelación mínima de tres meses á data en que se pretende que teña eficacia, por mutuo acordo entre a dita entidade e as administracións intervenientes ou por decisión unilateral dalgunha delas, cando se produza por parte doutra un incumprimento grave acreditado das obrigas asumidas, aínda que a extinción das obrigas derivadas da adhesión da entidade local non afectará a vixencia do convenio marco nin o resto de adhesións a este.

Décimo segunda. *Procedemento para a adhesión*

1. Co fin de axilizar a adhesión das entidades locais interesadas, estas poderán solicitar a adhesión ao presente convenio a partir do seu asinamento. Para isto, deberán remitir á Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia a solicitude de adhesión que figura como anexo ao presente convenio marco, xunto cos seguintes documentos:

a) A certificación do acordo do órgano correspondente da entidade local polo cal se adopta a decisión de solicitar a adhesión ao convenio marco.

b) O cuestionario que lles será facilitado, con obxecto de achegar a información necesaria para comprobar que a entidade local de que se trate dispón dos medios e da capacidade de xestión necesarios para asumir as obrigas derivadas do convenio.

2. As entidades locais da Comunidade de Galicia que o desexen poderán solicitar a adhesión ao presente convenio por vía electrónica a través da plataforma de adhesións do Ministerio de Facenda e Administracións Públicas (<https://ssweb.seap.minhap.es/portaleell>). A solicitude, xunto coa documentación relacionada no punto 1 desta cláusula, deberá ser asinada electronicamente polo alcalde do concello que se adhira e, se for o caso, polo presidente das outras entidades locais,, ou persoa autorizada para o efecto.

3. Co fin de asegurar a identidade do solicitante, para acceder á aplicación da plataforma de adhesións requirirase estar en posesión do documento nacional electrónico (DNIe) ou certificado dixital recoñecido de persoa física ou xurídica, de acordo co establecido no artigo 11 da Lei 59/2003, do 19 de decembro, de sinatura electrónica.



A información sobre os requisitos e medios para obter o certificado dixital de usuario estará dispoñible na propia plataforma de adhesións (<https://ssweb.seap.minhap.es/portaleELL>).

As solicitudes serán aceptadas ou denegadas pola Comisión de Seguimento prevista na cláusula oitava no prazo de quince días contados desde o seu rexistro.

Décimo terceira. *Réxime xurídico*

O presente convenio ten natureza administrativa e, conforme o previsto no artigo 4.1.c) do texto refundido da Lei de contratos do sector público, aprobado polo Real decreto legislativo 3/2011, do 14 de novembro, está excluído do ámbito de aplicación desta, aínda que se aplicarán os seus principios para resolver as dúbidas e lagoas que se poidan presentar.

As cuestións litixiosas que poidan xurdir na súa interpretación e cumprimento, sen prexuízo do previsto na cláusula oitava, serán de coñecemento e competencia da orde xurisdiccional contencioso-administrativa.

En proba de conformidade, e para que conste para os efectos oportunos, as partes asinan e rubrican por cuadruplicado todas as follas do presente convenio de colaboración, no lugar e na data indicados no encabezamento.

Antonio Germán Beteta Barreda

Secretario de Estado de Administracións Públicas

Alfonso Rueda Valenzuela

Vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza



ANEXO

Protocolo de adhesión

Don/a (nome e cargo), en representación de (entidade local)
.....,

Declara:

Que o (órgano competente) de (entidade local) acordou, con data do solicitar a adhesión ao convenio do (data), que se publicará no *Boletín Oficial del Estado* e no *Diario Oficial de Galicia*, subscrito entre a Administración xeral do Estado e a Administración da Comunidade Autónoma de Galicia para a implantación dunha rede de espazos comúns de atención ao cidadán no ámbito territorial de Galicia.

Manifesta:

A vontade de (entidade local)....., cuxa representación desempeña, de adherirse expresamente a todas e cada unha das cláusulas do convenio marco mencionado, asumindo as obrigas derivadas del e con suxeición a todas as súas cláusulas. (Lugar e data) (Antesinatura e sinatura).

De conformidade co procedemento establecido na cláusula décimo segunda do convenio do (data), subscrito entre a Administración xeral do Estado e a Comunidade Autónoma de Galicia prestouse conformidade á adhesión solicitada polas administracións intervenientes.

Que, para estes efectos, xúntase a seguinte documentación:

-
-

(Lugar e data)

Os presidentes da Comisión de Seguimento

(Sinaturas)

