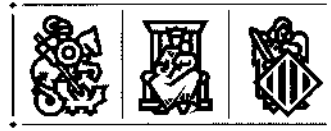




DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



SINDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SINDIC DE
GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA Y LA EXCMA.
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE PARA
MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS Y
LIBERTADES DE LAS PERSONAS**

En Alicante, a veintidós de julio de dos mil nueve



DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SINDIC DE
GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA Y LA EXCMA.
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE PARA MEJORAR LA
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LAS PERSONAS**

En Alicante, a veintidós de julio de dos mil nueve

REUNIDOS

De una parte, el Ilmo. Sr. D. José Joaquín Ripoll Serrano, en representación de la Excma. Diputación Provincial de Alicante.

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

MANIFIESTAN

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, 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 la Excma. Diputación Provincial de Alicante, por su protección y respeto.

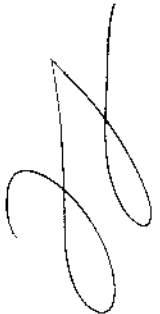
SEGUNDO: Todas las personas tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad, así como también ostentan el derecho a participar de forma individual, o colectiva, en 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: La Excma. Diputación Provincial 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 (art. 3 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Procedimiento Administrativo Común).

QUINTO: 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 Excma. Diputación Provincial de Alicante 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.

-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 misma, de modo que a la ciudadanía le resulte más fácil relacionarse con las Instituciones.

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.

-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.

SEXTO: El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y la Excma. Diputación Provincial de Alicante 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.

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 y, por ello

ACUERDAN

PRIMERO: El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y la Excma. Diputación Provincial de Alicante 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.

SEGUNDO: La Excma. Diputación Provincial de Alicante asume expresamente los siguientes compromisos:

1) Remitir lo antes posible 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) Centralizar las relaciones de la Diputación Provincial con el Síndic de Greuges mediante el establecimiento de un interlocutor fijo que procure 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 de la Comunitat Valenciana en el ámbito de sus competencias y especialmente 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.

TERCERO: El Síndic asume expresamente los siguientes compromisos:

1) Destacar expresamente la positiva cooperación de la Diputación Provincial de Alicante con el Síndic de Greuges 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 de la Diputación Provincial de Alicante.

3) Incluir a Diputación Provincial firmante del presente Convenio entre las candidatas a la mención especial que se realice en el Informe Anual a presentar en Les Corts Valencianes respecto a la administración autonómica y local que más y mejor colabora con el Síndic de Greuges.

4) Tramitar lo antes posible el expediente de queja, por lo que la resolución que ponga fin al procedimiento se adoptará y notificará a la Diputación Provincial de Alicante 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, atendiendo a lo dispuesto en el art. 21.c de la carta de servicios del Síndic de Greuges.

5) Remitir a la Diputación Provincial de Alicante un ejemplar editado 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 de la Diputación Provincial de Alicante para dar a conocer el contenido de la doctrina seguida por la Sindicatura en las resoluciones que se dicten en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales.

7) Facilitar a la Diputación Provincial de Alicante 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.

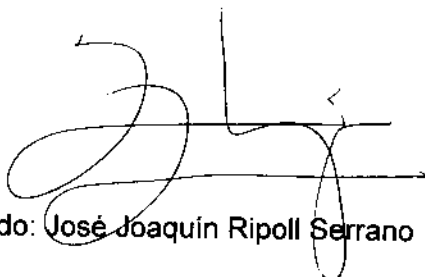
8) Difundir el contenido del presente Convenio en la página web del Síndic de Greuges para dar a conocer públicamente las administraciones públicas que lo han suscrito.

CUARTO: La vigencia del presente Convenio se extenderá desde el día de la fecha hasta que se produzca denuncia expresa por alguna de las partes, notificada a la otra con un mes de antelación a la efectividad de tal resolución.

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

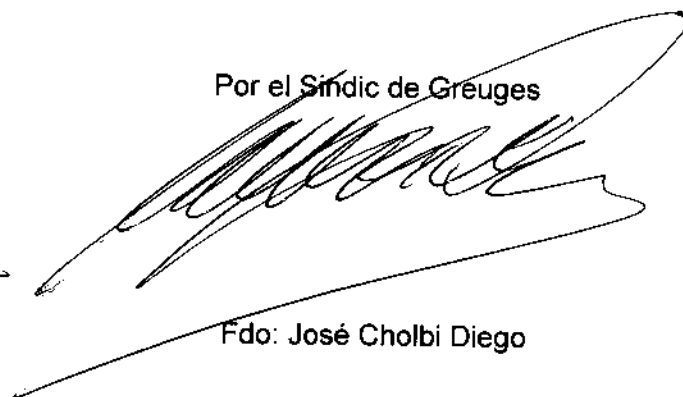
Y, en prueba de conformidad, firman el presente Convenio en el lugar y fecha señalados en su encabezamiento.

Por la Diputación de Alicante



Fdo: José Joaquín Ripoll Serrano

Por el Síndic de Greuges



Fdo: José Cholbi Diego