

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, a contar a partir del día siguiente a su publicación, bien ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo en cuya circunscripción tenga el demandante su domicilio, bien ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Santa Cruz de Tenerife. O, bien, a criterio del interesado, podrá interponer en vía administrativa recurso de reposición potestativo ante esta Dirección General, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente a que tenga lugar la publicación, en los términos previstos en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Santa Cruz de Tenerife, a 17 de marzo de 2009.-
El Director General de la Función Pública, Juan Manuel Santana Pérez.

458 *Inspección General de Servicios.- Resolución de 18 de marzo de 2009, por la que se dispone la publicación del Convenio de Colaboración entre el Cabildo Insular de Lanzarote y la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad para la implantación de una Oficina de Información y Atención Ciudadana.*

El 13 de marzo de 2009 se suscribió un Convenio entre el Excelentísimo Cabildo Insular de Lanzarote y la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad para la implantación de una Oficina de Información y Atención Ciudadana.

Registrado dicho Convenio en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad.

Considerando lo dispuesto en el artículo 8.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como lo establecido en la cláusula séptima del citado Convenio que señala que el citado Convenio se publicará en el Boletín Oficial de Canarias, por la presente,

RESUELVO:

Publicar en el Boletín Oficial de Canarias el mencionado Convenio que figura como anexo a esta Resolución.

Santa Cruz de Tenerife, a 18 de marzo de 2009.-
La Inspector General de Servicios, María del Socorro Beato Castellano.

A N E X O

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL EXCELENTÍSIMO CABILDO INSULAR DE LANZAROTE Y LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y SEGURIDAD PARA LA IMPLANTACIÓN DE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.

En Santa Cruz de Tenerife, a 13 de marzo de 2009.

REUNIDOS

De una parte, D. José Miguel Ruano León, Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, en representación de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el ejercicio de las competencias atribuidas en los artículos 16.1 y 29.1.K) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

De otra parte, Dña. Manuela Armas Rodríguez, Presidenta del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, actuando en nombre y representación de la institución que preside, en el ejercicio de las competencias atribuidas en los artículos 34.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local y 16.3 de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, en virtud de su nombramiento como Presidenta del Cabildo Insular de Lanzarote y facultada expresamente para cuantas actuaciones se requieran por acuerdo del Pleno de la Corporación en sesión de 11 de mayo de 2007.

EXPONEN

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, determina las garantías mínimas de la ciudadanía respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones, y a la presentación de sugerencias y reclamaciones por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.

A su vez, la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, establece la representación y colaboración entre el Gobierno de Canarias y los Cabildos Insulares y concretamente el artículo 40.d) de la citada Ley recoge en el ejercicio de la representación ordinaria del Gobierno de Canarias en cada isla el deber de "establecer en sus respectivas sedes una Oficina de Información General al público sobre la organi-

zación y actividades de las Administraciones Públicas Canarias”.

Asimismo las dos Administraciones han asumido, en sus respectivos ámbitos, el firme propósito de mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos, mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía y eficacia, así como por estar definitivamente orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de las Administraciones Públicas.

Para el logro del expresado objetivo común, las dos Administraciones firmantes, conscientes de la importancia que ostenta el principio constitucional de cooperación, en un territorio en el que coexisten diversas Administraciones Públicas, desean establecer de mutuo acuerdo mecanismos de colaboración que redunden en beneficio de la ciudadanía.

En consecuencia, las Administraciones intervinientes, proceden a la formalización del presente Convenio de colaboración, de acuerdo a las siguientes

CLÁUSULAS

Primera.- Objeto del Convenio.

El presente Convenio tiene como objeto acordar la colaboración entre la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad y el Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote para el desarrollo de las actuaciones precisas que permitan la implantación de una Oficina de Información y Atención Ciudadana, para la prestación de servicios integrados de información, orientación, actividad administrativa, registro de solicitudes, escritos y trámites, gestión de sugerencias y reclamaciones y atención integral de ambas Administraciones.

Para el logro del objetivo expresado en el apartado anterior las Administraciones intervinientes se comprometen, en el espacio de sus respectivas competencias, a articular medios e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de la Oficina de Información y Atención Ciudadana.

Segunda.- Servicios a prestar por la Oficina de Información y Atención Ciudadana.

La Oficina de Información y Atención Ciudadana prestará los siguientes servicios:

- Información general referente a ambas Administraciones sobre:

- La identificación, fines, competencias, estructura, localización y funcionamiento de los diferentes ór-

ganos y servicios, así como horarios de atención al público.

- Los procedimientos administrativos, ayudas y subvenciones, servicios públicos y prestaciones, así como los trámites que conllevan, los requisitos y la documentación necesaria para su iniciación o solicitud.

- Las actividades y servicios prestados por ambas.

- Los derechos y obligaciones de los ciudadanos.

- Cualquier otra información general demandada por los ciudadanos.

- Orientación y asesoramiento al ciudadano en relación a las demandas que formule.

- Ayuda a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.

- Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones.

- Tramitación de las actuaciones de respuesta inmediata.

- Información y orientación sobre el acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones de ambas Administraciones. Así como recepción y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

- Diligencia de las facturas que sirvan de justificación a las subvenciones de conformidad con lo dispuesto en las bases reguladoras de las mismas.

La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna.

La información general podrá solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resuelta de la misma forma y en el mismo momento si es posible o en el plazo de los tres días hábiles siguientes.

Tercera.- Obligaciones de las partes.

El Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote a través del personal adscrito a la Oficina de Atención e Información Ciudadana velará por:

- La corrección formal de las solicitudes que se presenten, de conformidad con lo dispuesto en el artº. 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en especial, en lo referente a la acreditación del solicitante y al órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

- La máxima corrección y respeto en el trato con los ciudadanos.

- La actualización continua de sus conocimientos respecto de todos los extremos sobre los que ha de informar.

- Admitir en sus Registros cualesquiera solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias o a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquéllas, con independencia de su localización territorial.

- 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 administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

- 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 y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, velará por:

- Proporcionar al Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, a través de la Inspección General de Servicios, información sobre Órganos y Entidades que integran o están vinculadas o dependientes de la Administración Pública Canaria, así como de actualizarla periódicamente.

- Facilitar al Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, a través de la Inspección General de Servicios, instrumentos de información al ciudadano sobre funciones y actividades de la Administración Pública de Canarias y las Entidades de Derecho Público, vinculadas o dependientes de aquélla.

- Proporcionar al personal adscrito a la Oficina de Información de Atención Ciudadana, a través del personal de la Inspección General de Servicios y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, formación en los siguientes aspectos:

- Habilidades básicas de atención ciudadana: orientación al ciudadano, habilidades en el trato, empatía,

trabajo en equipo, perfil del empleado público de atención al ciudadano, importancia de la comunicación, barreras de la comunicación, comunicación no verbal, escucha activa y asertividad.

- Introducción a la calidad, criterios de calidad del servicio de atención ciudadana, compromisos de calidad, sistemas de sugerencias y reclamaciones, indicadores de gestión y evaluación del servicio y derechos de los ciudadanos en su relación con la Administración Pública.

- Manejo de los aplicativos informáticos a utilizar.

Cuarta.- Medios que aporta cada Administración.

1.- El Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote se compromete a habilitar locales aptos para la atención al público, donde se ubique la Oficina de Información y Atención Ciudadana, así como la infraestructura de comunicación telefónica, gastos corrientes, de mantenimiento y personal para el desempeño de las funciones de la Oficina.

2.- La Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, en representación del Gobierno de Canarias, se compromete a facilitar los equipos de informática, de comunicación y de reprografía, así como el mobiliario preciso para el desarrollo de los servicios a prestar por la Oficina de Información y Atención Ciudadana, conforme a la relación que se describe en el anexo del presente Convenio.

3.- La Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad pondrá a disposición el aplicativo informático que sustenta el sistema de información del Gobierno de Canarias, así como la conexión a la Red Atlántida/Red Sara para garantizar el acceso al mismo.

Quinta.- Ampliación de Servicios.

Mediante la firma de los correspondientes Protocolos y previa la tramitación que resulte preceptiva se podrán ampliar, no solo los Servicios a prestar por la Oficina de Información y Atención Ciudadana, sino también la adhesión de Entidades Locales interesadas dentro de su respectivo ámbito territorial.

Sexta.- Comisión de Seguimiento.

Se crea una Comisión de Seguimiento y Evaluación del Convenio, copresidida por la Viceconsejera de Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y por la Consejera Delegada de Industria, Comercio, Consumo, Energía, Actividades Clasificadas y Participación Ciudadana del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote.

La misma estará integrada, en representación de la Administración Pública Canaria, por el titular de la Inspección General de Servicios, por el Director General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, o persona en quien delegue, por el Responsable del Servicio de Información y Atención Ciudadana y por el Responsable Coordinación Sedes Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana; y en representación del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote la Consejera Delegada de Industria, Comercio, Consumo, Energía, Actividades Clasificadas y Participación Ciudadana y la persona responsable de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana en la citada Corporación. Dicha Comisión tendrá sus sedes en la Inspección General de Servicios en Santa Cruz de Tenerife y en la isla de Lanzarote en la sede de su Cabildo Insular.

Actuará como Secretario de la Comisión el Responsable de Coordinación Sedes Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.

La Comisión se reunirá con la periodicidad que la misma determine, y como mínimo dos veces al año. De sus reuniones se elaborará la correspondiente acta.

Corresponde a la Comisión 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 para una adecuada coordinación entre las Instituciones participantes.

b) Elaboración de un informe anual de seguimiento y evaluación del Convenio.

c) La resolución con carácter ejecutivo de las cuestiones de interpretación y aplicación del Convenio.

La Comisión de Seguimiento ajustará su actuación a 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.

Séptima.- Efectos del Convenio.

El presente Convenio surtirá efectos a partir de su firma, se publicará en el Boletín Oficial de Canarias y tendrá una vigencia de cuatro años, pudiendo prorrogarse por acuerdo expreso de los intervinientes adoptado antes del fin de su vigencia por períodos de cuatro años.

Octava.- Causas de resolución.

Serán causas de resolución del presente Convenio:

1. Denuncia por cualquiera de las partes, previa audiencia de la Comisión de Seguimiento y Comunicación a las otras partes firmantes, por considerar que se ha vulnerado el espíritu del Convenio o se ha incumplido alguna de sus cláusulas. La denuncia se efectuará por escrito, con una antelación mínima de dos meses a la fecha de su finalización.

2. El acuerdo mutuo entre las partes expresado formalmente.

3. El incumplimiento de alguna de las cláusulas contenidas en el Convenio.

En caso de extinción del Convenio las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la liquidación de las acciones ya iniciadas.

Novena.- 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 mismo, corresponderán a la jurisdicción contencioso-administrativa.

De conformidad con cuanto antecede, en ejercicio de las atribuciones de que son titulares los firmantes, y obligando con ello a las Instituciones que representan, suscriben por triplicado ejemplar el presente Convenio, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.- El Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, José Miguel Ruano León.- La Presidenta del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, Manuela Armas Rodríguez.

Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes

459 *Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa.- Resolución de 3 de marzo de 2009, por la que se establecen los requisitos para la solicitud y el procedimiento de autorización de las medidas de atención a la diversidad reguladas en la Orden de 7 de junio de 2007, en los centros escolares que imparten enseñanza básica.*

Se hace necesario dictar instrucciones a los centros escolares que imparten la enseñanza básica para la elaboración de su plan de atención a la diversidad que se desarrollará durante el curso 2009-2010, teniendo en cuenta los siguientes