

## ANEXO I: Modelo de Convenio-Tipo.

### CONVENIO DE COLABORACION ENTRE LA EXCMA. DIPUTACION PROVINCIAL DE CUENCA Y EL AYUNTAMIENTO DE \_\_\_\_\_ PARA LA PUESTA EN SERVICIO DE UNA OFICINA MUNICIPAL VIRTUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En Cuenca, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

#### REUNIDOS

De una parte, la Ilmo. Sr. D. Álvaro Martínez Chana, actuando en nombre y representación de la Diputación Provincial de Cuenca (en adelante, “la Diputación”), en su calidad de Presidente, con competencias para la suscripción de convenios en uso de las atribuciones que le confiere la vigente legislación de Régimen Local.

Y de otra, el Sr. D. \_\_\_\_\_, Alcalde del Ayuntamiento de \_\_\_\_\_

Ambas partes con capacidad legal suficiente para la firma del presente documento a tenor de lo establecido en los artículos 61.11 y 41.12 del R.O.F. respectivamente y en su virtud.

#### EXPONEN

**PRIMERO.** - Que la Diputación Provincial de Cuenca, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL) es competente, para la asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión.

Dicha cooperación se convierte en obligación en aquellas materias cuya competencia se ha atribuido a las Diputaciones provinciales tras la aprobación de la Ley 27/2013, de 30 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, como es el caso de la previsión contenida en el artículo 36.1.g que obliga a las Diputaciones a la prestación de los servicios de Administración electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

Por parte de la Diputación provincial de Cuenca se solicitó de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local del del Ministerio de Política Territorial una subvención al amparo de la línea estratégica 1 de las definidas en el artículo 5 de la Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las

administraciones de las entidades locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022 (Administración orientada a la ciudadanía), que contempla la implementación y puesta en marcha, como experiencia piloto, de una Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVAC)

En la actualidad, las entidades locales de la provincia de Cuenca de menos de 20.000 habitantes a las que asiste la Diputación Provincial no cuentan con una herramienta de asistencia virtual que permita establecer un canal de comunicación entre los ciudadanos y sus ayuntamientos para poder realizar trámites administrativos sin necesidad de desplazarse hasta las oficinas municipales de forma segura, cercana y confiable. El no disponer de estas herramientas imposibilita a muchos ciudadanos que no están familiarizados con el uso de certificados digitales, firmas electrónicas, etc. que puedan realizar los trámites de la sede electrónica municipal, por lo que la ejecución del proyecto de implantación de una oficina virtual de atención ciudadana permitirá realizar los trámites administrativos que hasta ahora solo se podían hacer de forma presencial, y que los ciudadanos los puedan realizar de forma telemática, accediendo a la OVAC de su Ayuntamiento desde cualquier tipo de dispositivo.

La implantación de dichas oficinas, al permitir realizar las gestiones habituales de una oficina de atención al ciudadano de forma telemática, garantizando que todo el proceso sea fácil y seguro, y ofreciendo trazabilidad de todas las acciones realizadas, se vincula y alinea con los objetivos generales del componente 11, inversión 3 del PRTR (mejora de la accesibilidad de los servicios públicos digitales a los ciudadanos y empresas, reducción de la brecha digital, utilización activa de tecnologías emergentes en el despliegue de nuevos servicios digitales) y, específicamente, con el objetivo de la línea estratégica 1 “Administración orientada al ciudadano” conforme a lo que establece el artículo 5 de la Orden TER/836/2022, de 29 de agosto (mejorar los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos y empresas, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización de los procesos), al favorecer, con su implantación la reconversión del modelo de relación digital entre la ciudadanía y las Administraciones Públicas.

De esta forma, el objetivo a alcanzar con dicho proyecto es la puesta en marcha de las OVAC en los ayuntamientos seleccionados para esta experiencia piloto de menos de 20.000 habitantes de la provincia que se acojan de forma conveniente al mismo

**SEGUNDO.** - El Ayuntamiento de \_\_\_\_\_ comparte los antedichos objetivos del proyecto, dando con ello cumplimiento al mandato establecido en el apartado 3 del artículo 70. bis de la vigente LRRL y ha manifestado su interés en formar parte del mismo adhiriéndose a su realización en el marco de los hitos y objetivos definidos de acuerdo con los objetivos generales del componente 11, Inversión 3 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia aprobado por el Gobierno mediante Real Decreto Ley 36/2020, de 30 de diciembre.

En el marco de la citada convocatoria, la presente actuación se encuadra en un proyecto correspondiente a la línea estratégica 1, Administración orientada al ciudadano, cuyo objetivo es, entre otros, dotar a las administraciones locales de las infraestructuras tecnológicas necesarias para su

modernización, con el fin de asegurar la disponibilidad en cualquier circunstancia y de adaptar la capacidad disponible a las necesidades existentes en cada momento, contribuyendo a desarrollar la conectividad digital, la economía del dato y la inteligencia artificial en las administraciones

Que, sobre la base de lo expuesto anteriormente, la Diputación y el Ayuntamiento, acuerdan suscribir el presente Convenio (en adelante, “el Convenio”) al objeto de desarrollar y ejecutar las actuaciones previstas en el proyecto para la puesta en servicio de una Oficina Virtual de Asistencia al Ciudadano en el Ayuntamiento, de acuerdo a las siguientes

## **ESTIPULACIONES**

### **PRIMERA. - Objeto del Convenio**

El objeto del presente Convenio es la colaboración de la Diputación y el Ayuntamiento de \_\_\_\_\_ en la implantación y puesta en servicio en dicho Ayuntamiento de una Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía.

### **SEGUNDA. – Financiación**

Las actuaciones derivadas del presente convenio se van a financiar con fondos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, componente 11, inversión 3, a través de la convocatoria publicada por Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las administraciones de las entidades locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022.

### **TERCERA. – Normativa de aplicación**

Serán de aplicación al presente convenio, además de la normativa sectorial de aplicación, las disposiciones previstas en el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en adelante, Orden 1030/2021) y en la Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en adelante, Orden 1031/2021).

En especial le resultan de aplicación los principios de gestión específicos del PRTR, previstos en el artículo 2 de la Orden 1030/2021, y que son los siguientes:

- Concepto de hito y objetivo, así como los criterios para su seguimiento y acreditación del resultado.
- Etiquetado verde y etiquetado digital.
- Análisis de riesgo en relación con posibles impactos negativos significativos en el medioambiente (do no significant harm, DNSH), seguimiento y verificación de resultado sobre la evaluación inicial.
- Refuerzo de mecanismos para la prevención, detección y corrección del fraude la corrupción y los conflictos de interés.
- Compatibilidad del régimen de ayudas de Estado y prevención de la doble financiación.
- Identificación del perceptor final de los fondos, sea como beneficiario de las ayudas, o adjudicatario de un contrato o subcontratista.
- Comunicación.

Se respetará la normativa medioambiental aplicable y estará sometido a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

La actuación prevista en este convenio quedará encuadrada con el cumplimiento de los hitos, objetivos e indicadores asociados que se determinen en concreto dentro del proyecto referenciado para esta Diputación y que deben alinearse con los objetivos del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 y del Componente 11 del PRTR, así como los hitos 167 y 169 y el objetivo 168, de acuerdo con los requisitos establecidos en la convocatoria y con la normativa europea y nacional de aplicación.

#### **CUARTA. - Actuaciones.**

Para la consecución del objeto del presente Convenio, se realizarán actuaciones enmarcadas en el desarrollo del proyecto aprobado para la Diputación, al amparo de la convocatoria de la Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las administraciones de las entidades locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y se efectúa la convocatoria correspondiente a 2022, y dentro de la línea estratégica 1 definida en su artículo 5.

Dichas actuaciones incluyen los servicios de implantación que permitan la realización de trámites administrativos de forma asistida desde cualquier dispositivo mediante canal de audio y video, así como la formación a usuarios y su mantenimiento, mejorando la experiencia de acceso a los servicios públicos locales de los ciudadanos.

#### **QUINTA. - OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.**

En virtud del presente convenio, los ayuntamientos que se adhieran al presente proyecto deberán asumir los siguientes compromisos y cumplir con las obligaciones que se indican a continuación:

- a) Aportar al servicio de la OVAC, al menos, los siguientes medios materiales y personales:
  - i. Un operador/usuario del servicio, encargado de su atención, el cual recibirá la oportuna formación para el uso de la plataforma de video-atención.
  - ii. Un equipo informático con conexión a internet, navegador actualizado y cámara web para poder realizar videoconferencias.
- b) Facilitar y colaborar con el personal responsable de la implantación, en el diseño de los trámites administrativos que serán objeto de video-atención telemática a través de la OVAC, así como aportando cuantos datos sean precisos para la configuración adecuada de la plataforma para el ayuntamiento peticionario, e indicando en todo caso los datos del/los usuario/s municipales que harán uso de la OVAC para atender a la ciudadanía los cuales habrán de tomar obligatoriamente parte en las acciones formativas que se programen por la Diputación.
- c) Facilitar al servicio de la Diputación encargado del seguimiento de la implantación de las OVAC, y a requerimiento de este cuando proceda, información relativa al uso del servicio OVAC por la ciudadanía.
- d) Compromiso de prestar la colaboración necesaria a la empresa contratada por la Diputación o al servicio provincial encargado del seguimiento del proyecto, con el fin de conseguir la más adecuada prestación del servicio OVAC, pudiendo cada entidad local, no obstante, establecer el horario personalizado de video atención a la ciudadanía para cada trámite municipal que se incorpore en la plataforma.

#### **SEXTA. - OBLIGACIONES DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA.**

La Diputación Provincial asumirá, con la financiación obtenida de las subvenciones concedidas al amparo de la Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, y en el marco de la inversión 3 del componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, línea estratégica 1 (Administración orientada a la ciudadanía),

el coste para el suministro y mantenimiento del software SaaS preciso para la puesta en marcha de la oficina virtual de atención a la ciudadanía en aquellos ayuntamientos que se adhieran al proyecto al amparo de esta convocatoria.

Dicha plataforma permitirá el uso simultáneo del servicio de las OVAC por hasta 11 usuarios concurrentes de la totalidad de los ayuntamientos que se adhieran por convenio al proyecto (once citas concurrentes atendidas simultáneamente por el nuevo canal de video atención para la realización de trámites administrativos) pudiendo, no obstante, cada entidad local gestionar su propio calendario de citas que se encuentren disponibles, teniendo presente la limitación conjunta antes mencionada.

La Diputación prestará apoyo a los ayuntamientos adheridos al proyecto, por medio de la empresa adjudicataria, para la implantación de la OVAC resolviendo las dudas o incidencias que pudieran surgir, y asumirá la formación de los usuarios designados por cada ayuntamiento para atender la oficina virtual de atención a la ciudadanía.

#### **SÉPTIMA. - VIGENCIA DEL CONVENIO.**

El presente convenio surtirá efecto desde el momento de su firma, con una vigencia de 1 año, prorrogable por acuerdo de ambas partes hasta un máximo de cuatro años de vigencia, conforme a lo establecido en el apartado h) del artículo 49 de la vigente Ley de Régimen Jurídico del Sector Público.

#### **OCTAVA. - RESOLUCIÓN DEL CONVENIO.**

El presente Convenio podrá ser resuelto por acuerdo de ambas partes o por decisión unilateral de una de ellas, motivada por el incumplimiento de sus obligaciones por la otra parte, lo que deberá comunicarse a la otra con tres meses de antelación.

En el caso de que, por causas no imputables a la DIPUTACIÓN, no sea posible realizar la contratación prevista para la implantación de los servicios previstos en el convenio, la DIPUTACIÓN podrá resolver unilateralmente el Convenio preavisando a la otra parte con un plazo de un mes de antelación.

#### **NOVENA. - RÉGIMEN DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTOS.**

Las partes se comprometen a resolver de manera amistosa cualquier conflicto que pudiera surgir en la interpretación y ejecución del presente Convenio. En caso de que no fuera posible alcanzar un acuerdo, las Partes acudirán a la jurisdicción contencioso-administrativa.

Y estando ambas partes de acuerdo con el contenido del presente Convenio, y para que conste, lo suscriben por duplicado, en el lugar y fecha citados en el encabezamiento.