



CARTA DE SERVICIOS

ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL

2024



Índice

Presentación.....	3
1.- Servicios prestados	4
2.-Política de calidad	5
3.- Compromisos de calidad e indicadores	6
4.- Normativa de aplicación	7

Presentación

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife trabaja para garantizar la prestación de servicios públicos de manera integral, accesible y transparente. Para ello, la Carta de Servicios de la Asesoría Jurídica municipal, perteneciente al área de Presidencia del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, tiene como finalidad facilitar a las personas usuarias la obtención de información sobre los servicios proporcionados, y conseguir una mejora de los mismos.

La Asesoría Jurídica del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife tiene como misión proporcionar asesoramiento jurídico a los órganos de gobierno y de gestión de la Corporación, en los términos normativamente previstos, la asistencia e intervención en procedimientos administrativos, así como la representación y defensa de la Corporación ante los distintos Juzgados y Tribunales.

Los principios que orientan la actuación de la Asesoría Jurídica municipal son la actuación con respeto a los principios de igualdad y legalidad, guiados por el deber de prestación del servicio público con objetividad e imparcialidad. La Asesoría Jurídica guardará estricta confidencialidad respecto de los asuntos que conozca por razón de sus funciones, sin perjuicio de los derechos de información que la legislación vigente reconoce a los titulares de intereses legítimos, o de la información que deba facilitarse a las autoridades y empleados públicos en ejercicio de sus funciones, con estricto cumplimiento de la legislación aplicable.

1.- Servicios prestados

En cumplimiento del Reglamento del Servicio Jurídico del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife vigente, a la Asesoría Jurídica le corresponden las siguientes atribuciones:

- Asesoramiento jurídico interno: proporcionar asesoramiento jurídico al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a través de la emisión de informes tanto de carácter preceptivo como de carácter facultativo en los supuestos establecidos legalmente. En el primer caso, la emisión de informes comportará la intervención en los procedimientos administrativos.
- Representación y defensa ante los tribunales: Representar y defender los intereses del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife ante los distintos Juzgados y Tribunales.
- Intervención en los procedimientos administrativos: Dicha intervención se circunscribe, principalmente, a la asistencia a las Mesas de Contratación y de las restantes comisiones en las que deba participar la Asesoría Jurídica, así como a los órganos colegiados previstos en la normativa vigente. Asimismo, la Asesoría Jurídica interviene en el bastanteo de poderes y en la emisión de informes preceptivos en el desarrollo de los procedimientos en los que se requiere su intervención.
- Información y atención a personas usuarias: Atender a las distintas personas usuarias por cualquiera de los distintos canales establecidos para ello (presencialmente en la Asesoría, telefónica, o electrónicamente), en relación a los procesos gestionados por el servicio.



2.-Política de calidad

La calidad de los servicios que presta la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife es prioritaria y está orientada plenamente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus personas usuarias (personal interno) y de la ciudadanía, ya que se considera a éstos como centro y objetivo de toda su actividad, proporcionando a los primeros un adecuado asesoramiento legal y, a los segundos, una tramitación eficaz. Asimismo, se orienta a lograr la mejora de la actuación administrativa para que puede cumplir con los fines legalmente establecidos.

Las directrices y objetivos generales que, en relación con la calidad, guían a la Asesoría Jurídica, se plasman en esta Política de Calidad definida a nivel de la Dirección, y vinculantes a todos los niveles.

Por ello, el personal que constituye la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife orientará el desarrollo de sus trabajos hacia la consecución de las siguientes premisas:

1. Facilitar al personal de los servicios gestores el conocimiento de actualizaciones normativas que les vinculen en su actuación, sin perjuicio de su deber de mantenerse actualizados.
2. Unificar los modelos normativos, que les vinculen en su actuación, tales como PCAP.
3. Dictar instrucciones que garanticen los derechos de los vecinos y las vecinas en sus relaciones con la Administración municipal, cuando se estime conveniente.
4. Contribuir a la mejora del cumplimiento de los deberes del personal municipal poniendo en su conocimiento las consecuencias judiciales a que dé lugar su ausencia o inadecuada ejecución.
5. Trasladar a la organización municipal los defectos o aspectos mejorables de la actuación administrativa que den lugar de forma reiterada a pronunciamientos judiciales desfavorables.
6. Formación continua del personal adscrito a la Asesoría jurídica.
7. Contribuir a la formación jurídica continua del resto del personal municipal.

3.- Compromisos de calidad e indicadores

Los **compromisos de calidad** asumidos por la Asesoría Jurídica municipal son los siguientes:

- Emitir los informes preceptivos en el plazo máximo de diez días
- Emitir los informes facultativos en el plazo máximo de veinte días
- Servicios que conlleven la representación y, en su caso, defensa en juicio de la Corporación, en el plazo legalmente establecido.
- Bastanteo de poderes (inmediato).
- Comunicación de las resoluciones judiciales a los servicios gestores correspondientes (inmediata a la recepción desde el órgano judicial).
- Participación en acciones formativas (cuando sea requerido).

En cuanto a los **indicadores de calidad**, son los siguientes:

- Tiempo medio de emisión de informes.
- Tiempo medio de emisión de diligencia de Bastanteos.
- Tiempo medio de comunicación de las resoluciones judiciales.
- Porcentaje de trámites/gestiones de carácter judicial realizadas



4.- Normativa de aplicación

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto legislativo 781/1986 de 18 de abril, Texto Refundido de las Disposiciones Vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias.
- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración General del Estado.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Reglamento del Servicio Jurídico del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife¹.

¹ Texto refundido en Decreto del Excmo. Sr. Alcalde, de 12 de febrero de 2010. BOP nº 44, de 5 de marzo de 2010