

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC) DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

De conformidad con la legislación vigente, la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Asimismo, la ley 30/1992 en el artículo 35 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas. En consecuencia la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

Durante los últimos años la Administración Local, como administración más cercana a la población, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a la ciudadanía.

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios que podemos denominar como de atención directa a la ciudadanía, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, unida a la necesidad de reducir el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración, debido a que atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

Una adecuada atención ciudadana, elemento básico de la calidad de Servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con las personas usuarias y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que éstas plantean.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Zarautz, como entidad de Servicio Público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, se ha comprometido con el diseño y ejecución de un plan de modernización a nivel institucional como elemento canalizador y conexionador con la ciudadanía.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y el sopesar las diferentes opiniones, ha llevado a proponer la creación de un Servicio de Atención Ciudadana de carácter integral.

En consecuencia, las características del Servicio de Atención Ciudadana son las siguientes:

1. Se trata de una oficina del Ayuntamiento. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.
2. Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda en cada momento.
3. Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público con sentido comercial.
4. La carta de actividades estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor demanda.

Las ventajas que aporta la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características (S.A.C.) en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:

Para la ciudadanía:

- Canalizar las demandas personales.
- Favorecer el trato personal e individualizado con el público.
- Resolver aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- Obtener una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- Ofrecer información directa y veraz y canalizarla de tal manera que la ciudadanía tenga centralizadas sus demandas.
- Filtrar las consultas que se planteen, enviando al Área competente sólo aquellas de carácter específico y bajo cita previa.
- Finalmente, mejorar sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

Para el Ayuntamiento:

- Racionalizar los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- Aportar una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- Permitir un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
- Los conceptos "barrera-filtro" y "conductor" propios del servicio, aportan ventajas como:
 - Eliminar el flujo de público por los diferentes servicios de la organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las áreas.
 - Posibilitar la recepción del público en las áreas/servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.
 - Producir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.

Para el personal municipal:

- Homogeneizar los procesos.

- Ganar en tiempos de gestión.
- Clarificar los protocolos de principio a fin.
- Fortalecer la red interna de trabajo.
- Profundizar en la satisfacción del servicio a la ciudadanía.
- Estructurar un equipo multidisciplinar.

TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Servicio de Atención Ciudadana

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención a la o el cliente y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al Ayuntamiento.

Artículo 2. Funciones del Servicio de Atención Ciudadana

Las actividades del Servicio de Atención Ciudadana se engloban en las siguientes funciones:

- A.- Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.
- B.- Función de Gestión.

Artículo 3. Objeto de la ordenanza

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1. Recoger y definir todas las actividades que se asignan al S.A.C.
2. Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes y gestiones denominados Actos Resolutorios.
3. Garantizar el ejercicio del contenido de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Título IV - De la actividad de las Administraciones Públicas-, y en particular, los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:
 - A recibir información y orientación.
 - Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de persona interesada y obtener copias de sus documentos.
 - Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.

- Obtener una respuesta expresa por parte del Ayuntamiento.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Administración.
- Obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, siempre que no deban figurar en el expediente.
- Conocer la identidad de las personas responsables de los trámites, así como los plazos para la resolución del expediente.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- Acceder a los registros y archivos administrativos, salvo cuando prevalezcan razones de interés público o se lesionen derechos de terceras personas.

Artículo 4. Principio organizativo

El principio organizativo que caracteriza este servicio se basa en dos elementos fundamentales:

- Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.
- Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

Artículo 5. Relación con las Áreas funcionales

El Servicio de Atención Ciudadana está configurado como un servicio dentro de la estructura municipal, al servicio de las diferentes Áreas funcionales del Ayuntamiento, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

Las Áreas funcionales municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el S.A.C, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

El S.A.C. colaborará con las diferentes Áreas funcionales del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, etc.

Se firmará por parte del Área y del S.A.C. un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de Convenio interno.

Artículo 6. Convenio interno de relación

El Convenio interno regulador de la relación mutua Área - S.A.C. contemplará todos

aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el S.A.C. presta al Área municipal concreta.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- El Manual de Trámites del área
- Información del Área al S.A.C, periodicidad y canal de envío.
- Criterios de actuación.
- Evaluación periódica de procedimientos.

6.1 Información del área:

Para asegurar que la información de que dispone el SAC es veraz y actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, para lo cual se hace necesario clarificar lo siguiente:

1. Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre área y S.A.C.
2. Establecer un compromiso de apoyo al personal del S.A.C.
3. Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informado al S.A.C. de:
 - Noticias, hechos o acontecimientos.
 - Fechas, plazos de los mismos.
 - Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.
 - Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
 - Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.
4. Establecer una implicación total con el Servicio de Atención Ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.
5. Compromiso del correcto cumplimiento de este Convenio Interno firmado.

El S.A.C., así mismo, se compromete con cada Área a:

1. Remitir la documentación, competencia de cada área funcional, el mismo día de su registro en el Servicio, al finalizar la jornada.
2. Dar la información suministrada por cada área con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.
3. Mantener informada periódicamente a cada área de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.

6.2 Evaluación periódica de Procedimientos.

El Manual de Trámites es una herramienta de gestión que como tal ha de ser flexible, y adaptable a la necesidad y demanda que surja como evaluación del servicio a la comunidad.

Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social.

Se establece una reunión con carácter general anual, pero siempre sometidos a las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata.

Artículo 7. Información sobre la actividad del S.A.C.

Periódicamente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al S.A.C. para un mayor conocimiento de las demandas ciudadanas, quejas y sugerencias presentadas, avisos de averías, actos de resolución, y del número y tipo de consultas que se han realizado.

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación S.A.C. - Área.

Artículo 8. Referentes de Área

Para garantizar la adecuada coordinación del S.A.C. con las Áreas funcionales del Ayuntamiento, al objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de la o el Referente de Área que tendrá como funciones las siguientes:

- A.- Interlocución o puente entre el S.A.C. y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.
- B.- Información a la persona responsable del S.A.C. sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas y, en general, de cuantas actividades desarrolle el Área.
- C.- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su Área hacia las demandas presentadas en el S.A.C. por parte de la población.
- D.- Controlar el correcto cumplimiento del contenido del Convenio interno firmado.

Artículo 9. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo Común (nombre y apellidos de la persona interesada y, en su caso, de la persona que le represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones; hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud: lugar y fecha; firma de la persona solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige), la documentación a que haga referencia el Manual de procedimiento que resulte de aplicación.

Artículo 10. Archivo de documentación

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el Servicio de Atención Ciudadana en relación a expedientes y gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes Áreas funcionales, será de éstas, por lo que el S.A.C. les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 11. Función de Información

El S.A.C como elemento de conexión entre personas la ciudadanía y la administración, hará de enlace informativo y de acercamiento en lo relativo a la vida municipal, vida social de la comunidad y su relación con otras administraciones y servicios. En definitiva, la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual la población puede acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

- De recepción y acogida a las personas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionariado.
- De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que se precisen, sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.
- De información del estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.

Artículo 12. Medios de difusión de la información

Al objeto de hacer llegar a la población la información que precisa, se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que posibiliten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

En concreto los canales básicos que establece el S.A.C para esa interacción informativa son los siguientes:

1. Atención personalizada en el S.A.C.
2. Atención vía telefónica.
3. Pagina web municipal.
4. Paneles informativos en el municipio.
5. Tablón de anuncios del Ayuntamiento y del S.A.C.
6. Publicaciones, boletines, bandos.
7. Tecnología Bluethooth, SMS y otros.

Artículo 13. Tablón de anuncios

Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, se posibilitará su difusión desde el Servicio de Atención Ciudadana.

CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN GENERAL

Artículo 14. Contenido

Es la información administrativa relativa a:

- A. La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- B. La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.
- C. La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquella tenga necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extramunicipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.
- D. El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar las personas interesadas, las alegaciones que consideren oportunas.
- E. De acceso a los Registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud y tales registros no sean ya operativos en la referida fecha.

Artículo 15. Realización de la información

La información contemplada en los apartados A, B, C y D, del artículo anterior, se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello la acreditación de

legitimación alguna.

Artículo 16. Información Pública

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a quince días.

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento, parte del mismo o documento en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno.

Artículo 17. Acceso a Registros administrativos

El acceso a los registros administrativos establecido en el apartado E del artículo 14 se realizará mediante petición por escrito, que deberá ser individualizada, de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.

Contará con las siguientes limitaciones:

- El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a estas, salvo que figuren en expedientes caducados por el transcurso del tiempo, conforme a los plazos máximos que determinen los diferentes procedimientos, de los que no pueda derivarse ya efecto sustantivo alguno.
- El acceso a los documentos de carácter nominativo en procedimientos de aplicación del derecho.
- El acceso a los expedientes y sus documentos que la legislación de procedimiento común, o legislación de carácter sectorial específicamente establezca.

El ejercicio del derecho de acceso podrá ser denegado cuando prevalezcan razones de interés público, por intereses de terceros más dignos de protección o cuando así lo disponga la Ley, debiendo, en estos casos, el órgano competente dictar resolución motivada.

Artículo 18. Obtención de copias

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito indicando con precisión los documentos sobre los que se requieren.

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias en papel o soporte digital o certificados, que podrán ser remitidos por vía telemática, de los documentos cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia, sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio Ayuntamiento.

CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN PARTICULAR

Artículo 19. Contenido

El concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

Artículo 20. Derecho de información y acceso

Las personas interesadas a las que, previa acreditación, así se les reconozca, podrán:

- Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del procedimiento.
- Acceder a los documentos que obren en el expediente con excepción de aquellos de carácter nominativo. El acceso a documentos de carácter nominativo por aquellas personas que no sean las titulares será asimismo ejercitable cuando, sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en procedimientos de aplicación del derecho, salvo los de carácter sancionador o disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los y las ciudadanas.
- Participar en trámite de audiencia a fin de alegar y presentar documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

La obtención de información y el acceso a documentos será solicitado por las personas interesadas o su representante, por escrito.

Artículo 21. Representación

Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con ello las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de la persona interesada.

Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra ante las Administraciones Públicas.

Deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal de la o el interesado.

Artículo 22. Audiencia

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento o parte del mismo en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno. Todo ello sin perjuicio de que por parte de la persona interesada se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente.

TÍTULO III - FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 23. Función de Gestión

Las funciones de gestión serán las siguientes:

- En relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.
- De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los y las ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.
- De recepción de quejas y reclamaciones de la ciudadanía por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las funciones administrativas.
- De recepción de los avisos y averías por parte de la ciudadanía en materia de servicios públicos.
- De asistencia a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición.

Artículo 24. Ventanilla Única

Las funciones de gestión del S.A.C. se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse como *Ventanilla Única*, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Zarautz.

Artículo 25. Representación

Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con ello las actuaciones administrativas, salvo

manifestación expresa en contra de la persona interesada.

Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra ante las Administraciones Públicas.

Deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal de la o el interesado.

Artículo 26. Comunicación interna

Semanalmente se informará a las diferentes Áreas funcionales sobre el total de gestiones realizadas de acuerdo a sus competencias para su conocimiento y efectos.

El Servicio de Atención Ciudadana, registrará por medios informáticos, la totalidad de las gestiones que de este tipo se realicen.

Artículo 27. Gestión a través del teléfono

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Zarautz podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de notificaciones en los casos en que proceda.

Artículo 28. Identidad

En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las personas interesadas a través del siguiente proceso:

1. Identificación personal de la / el comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad si constase.
3. Comprobación de, al menos, un dato más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento

La notificación a las personas interesadas se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

Artículo 29. Procedimiento

El Servicio de Atención Ciudadana, recibida la demanda a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la o el solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.

Artículo 30. Registro de trámites por teléfono.

Se garantizará la constancia de la demanda realizada vía telefónica, a través de las

diferentes herramientas informáticas utilizadas.

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Convenio interno de relación", se determinarán aquellas relaciones ciudadano - Ayuntamiento de Zarautz que pueden resolverse mediante soporte telefónico.

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el S.A.C.

CAPÍTULO I.- ACTOS DE TRÁMITE

Artículo 31. Descripción

Son Actos de Trámite aquellos para los que el S.A.C. ejerce una función de interlocución entre la ciudadanía y el Área competente, y cuya resolución es competencia de las diferentes Áreas funcionales, correspondiendo al S.A.C. las funciones de instrumento de relación entre ambas.

Artículo 32. Catálogo de Actos de Trámite.

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Convenio interno de relación", se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte del S.A.C.

Artículo 33. Registro de Entrada

La actividad del Ayuntamiento de Registro de Entrada de escritos que, dirigidos a la Institución o en su caso a sus órganos, se presenten de forma personal, se realizará en el S.A.C.

Artículo 34. Nota de Registro de Entrada

Registrado un documento, se estampará en el mismo nota expresiva de la fecha en que se inscribe, y número de orden que le haya correspondido.

Artículo 35. Control del documento a registrar

El personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana cuidará de que el documento presentado a Registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

Si así no fuera en el reverso de la copia sellada se imprimirá el requerimiento para subsanación a quién lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que, si así no lo hiciere, se archivará sin más trámite.

Artículo 36. Copia de documento registrado

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el Registro, podrán éstas exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y hora de presentación.

Artículo 37. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General de Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de las Administraciones Forales o a la de alguna de las entidades que integran la Administración local, podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento si se hubiese suscrito Convenio para ello.

Artículo 38. Clasificación y distribución

Una vez registrados los documentos, en el plazo fijado en cada convenio realizado con cada administración, y en todo caso dentro de los tres días siguientes a su recepción, se remitirán inmediatamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos.

Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca a la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos en los supuestos que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

Artículo 39. Publicidad de Registro propios y concertados

El Ayuntamiento hará pública y mantendrá actualizada una relación de los registros propios o concertados, sus sistemas de acceso y comunicación de los horarios de funcionamiento.

CAPÍTULO II.- ACTOS RESOLUTORIOS**Artículo 40. Descripción**

El S.A.C., mediante actos directos y autónomos, dará solución a aquellas gestiones mas usuales, sencillas y de importante volumen, para las que tenga medios y competencia.

Artículo 41. Tipos de actos

Los actos que se vayan a realizar por parte del S.A.C. se clasifican, a los efectos de esta Ordenanza, en los siguientes 4 apartados:

- A.- De confirmación o constatación.
- B.- De actualización.
- C.- De conocimiento.
- D.- De actividad.

SECCIÓN PRIMERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN

Artículo 42. Descripción

Son Actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda ciudadana constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos y para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 43. Registros

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Zarautz aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquiera otro, que sirvan para mantener un conocimiento rápido y cierto de derechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que este pueda ejercer de una forma más eficaz las facultades que le corresponden.

Artículo 44. Acceso a registros

Las personas interesadas, previa acreditación que así las reconozca, podrán acceder a los registros administrativos operativos en la fecha de la solicitud.

El derecho de acceso conllevará el de obtener volantes de la información cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Artículo 45. Definición y efectos del documento de Volante

Se designa con el nombre de Volante aquel documento, elaborado por el personal municipal, que constata o confirma mediante escritura la información puntual contenida en los registros administrativos.

La emisión de estos volantes tendrá sólo efectos informativos.

Artículo 46. Expedición de volantes

Se expedirán por el personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana, en el mismo momento de la solicitud, la cual se realizará de forma oral.

Artículo 47. Registro de Volantes

No será necesario el asiento en el Registro General de la expedición de volantes dadas sus características de inmediatez y constancia escrita, de no actuación posterior de la Administración y de necesidad de agilización de la gestión.

SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN

Artículo 48. Descripción

Son Actos de Actualización los de modificación de los registros administrativos operativos, para cuya realización el S.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 49. Registro de Entrada - Salida

La ciudadanía deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Zarautz, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 50. Catálogo de actos resolutorios de actualización

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Convenio interno de relación", se determinarán aquellos actos de actualización que sean fijados por parte del S.A.C.

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el S.A.C.

SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO

Artículo 51. Descripción

Son Actos de Conocimiento aquellos de importante volumen, de carácter reglado y repetitivo, en los que el Ayuntamiento queda enterado de la actuación declarada por la o el ciudadano, a los efectos oportunos.

Artículo 52. Definición y efecto del documento de conocimiento

Se elaborará, por el personal del S.A.C., un documento que recogerá, en un primer cuerpo, la declaración del o de la ciudadana y el acto de conocimiento de la Administración, de forma inmediata.

El acto de conocimiento faculta a la persona interesada para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la

misma y en su caso no autorizarla si fuese contraria a derecho.

Artículo 53. Expedición del documento de conocimiento

El personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana expedirá el documento acreditativo del acto de conocimiento, en el mismo momento de la solicitud, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Artículo 54. Registro de Entrada - Salida

La persona interesada deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Zarautz, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 55. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Convenio interno de relación", se determinarán aquellos actos de conocimiento que sean fijados por parte del S.A.C.

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en el S.A.C.

SECCIÓN CUARTA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD

SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES

Artículo 56. Definición de Comunicación

A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran Comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por la ciudadanía, en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja, un problema o un agradecimiento, en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.

Artículo 57. Libro-Registro de Comunicaciones

Existirá en el Servicio de Atención Ciudadana un libro-Registro de Comunicaciones en el que se podrá exponer y proponer lo que se crea conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

Artículo 58. Presentación

Se incorporarán al Libro-Registro de Comunicaciones las cursadas por cualquiera de

los siguientes medios:

- Personalmente, a través del impreso confeccionado al efecto.
- Telefónicamente.
- Cualquier otro medio que establezca la Ley.

El público, podrá ser auxiliado por el personal del Servicio de Atención Ciudadana en la formulación y constancia de su comunicación.

Artículo 59. Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el Servicio de Atención Ciudadana, dando éste traslado inmediato al Área o Servicio correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el Área o Servicio competente, éste, en el plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de quien las realiza, informará al Servicio de Atención Ciudadana de las actuaciones realizadas, o que se prevee realizar, para que inmediatamente el S.A.C. las ponga en su conocimiento.

Artículo 60. Contestación

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso de avería o agradecimiento en el Servicio de Atención Ciudadana, se establece un plazo de 20 días para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el Área o Servicio afectado.

Si transcurrido el plazo para contestar, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al S.A.C. donde presentó su comunicación a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

Artículo 61. Actuaciones y seguimiento

El Servicio de Atención Ciudadana llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Áreas funcionales.

Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticas municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas en cada momento por ellas.

Artículo 62. Efectos de las quejas

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta Ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como personas interesadas.

SUBSECCIÓN SEGUNDA - COMPULSA DE DOCUMENTOS

Artículo 63. Definición

Es compulsas de documentos la autenticación de la copia de un documento original para que pueda surtir los efectos oportunos.

La compulsas de documentos, previo cotejo con su original, solo procederá para los presentados en el Registro del Ayuntamiento, ya sea para su tramitación en el mismo o bien para su remisión a otras Administraciones competentes para conocer y resolver la materia de que se trate, cuando con las mismas se tiene suscrito el convenio de «ventanilla única», o bien de los documentos que procedan del Ayuntamiento o consten en la documentación custodiada en sus dependencias.

Artículo 64. Expedición

Desde el SAC, de forma inmediata y previa delegación de la Secretaría General de la Corporación, se realizarán las compulsas de documentos. Todo ello previo pago de la tarifa establecida en la Ordenanza Fiscal Reguladora, en caso de estar establecida.

El servicio podrá NO ser prestado en el mismo momento, si las copias a compulsar fueran numerosas.

Para la realización de compulsas, la persona interesada deberá aportar únicamente los originales, realizándose las fotocopias correspondientes en el Servicio de Atención Ciudadana.

SUBSECCIÓN TERCERA - CITA PREVIA

Artículo 65. Cita previa

Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del S.A.C. el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Zarautz.

No obstante resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su identidad, requieran la atención de personal técnico municipal (especialistas) o de algún miembro de la Corporación. En estos supuestos, el S.A.C. administrará parcialmente sus agendas, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

SUBSECCIÓN CUARTA - VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS

Artículo 66. Descripción

Para una mejor atención ciudadana, el S.A.C. concentrará en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados a quien los necesite, previo pago de la tarifa que en su caso estuviese establecida.

SUBSECCIÓN QUINTA - RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Artículo 67. Descripción

Los y las ciudadanas que, en su relación con el Ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del S.A.C., el cual tendrá como función inicial dicha atención, facilitando la información o realizando la gestión que se requiera y como función final la de distribuir la llamada a la persona destinataria con la máxima celeridad.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Primera.- El Ayuntamiento de Zarautz procederá, a través de los procesos de provisión de puestos de trabajo previstos en la legislación vigente, a dotar del personal necesario al Servicio de Atención Ciudadana (S.A.C). Asimismo, a tal fin, se realizarán cuantas adaptaciones sean necesarias en la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento. En todo caso, dicho personal recibirá la formación precisa y adecuada dirigida al desempeño de las funciones señaladas en esta ordenanza para la plena implantación del servicio.

DISPOSICIÓN FINAL

Primera.- La presente Ordenanza, una vez publicado su texto integro en el Boletín Oficial de Gipuzkoa y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la ley 7/85 reguladora de las bases de régimen local, se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

Segunda.- No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Zarautz haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del Servicio de Atención Ciudadana (S.A.C).