

AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Ordenanza Reguladora del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Albacete

**ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL EXCMO.
AYUNTAMIENTO DE ALBACETE**

TÍTULO
PRELIMINAR..... 5

TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL..... 6

Artículo 1. El Servicio de Atención a la Ciudadanía..... 6

Artículo 2. Funciones del Servicio..... 6

Artículo 3. Objeto..... 6

Artículo 4. Principio organizativo..... 7

Artículo 5. Relación con las `reas funcionales..... 7

Artículo 6. Convenio interno de relación..... 8

Artículo 7. Procedimiento a seguir para la aprobación de Manuales de procedimiento 8

Artículo 8. Información sobre la actividad del Servicio de Atención 8

Artículo 9. Referentes de `rea/Servicio..... 9

Artículo 10. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación..... 9

Artículo 11. Archivo de documentación..... 9

TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN.....
9

Artículo 12. Función de Información..... 9

Artículo 13. Medios de difusión de la información..... 10

Artículo 14. Tablón de anuncios..... 10

CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN
GENERAL..... 10

Artículo 15. Contenido..... 10

Artículo 16. Realización de la información..... 11

Artículo 17. Información Pública..... 11

Artículo 18. Acceso a Registros administrativos..... 11

Artículo 19. Obtención de copias..... 12

CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN PARTICULAR..... 12

Artículo 20. Contenido..... 12

Artículo 21. Derecho de información y acceso..... 12

Artículo 22. Representación..... 13

Artículo 23. Audiencia..... 13

TÍTULO III - FUNCION ASISTENCIAL Y DE MEDIACION..... 13

Artículo 24. Contenido..... 13

Artículo 25. Solicitudes 13

TITULO IV - FUNCIÓN DE GESTIÓN..... 14

Artículo 26. Función de Gestión..... 14

Artículo 27. Ventanilla única..... 14

Artículo 28. Representación..... 14

Artículo 29. Comunicación interna..... 15

Artículo 30. Gestión a través del teléfono..... 15

Artículo 31. Identidad..... 15

Artículo 32. Procedimiento..... 15

Artículo 33. Registro de trÆmites por teléfono..... 15

Artículo 34. CatÆlogo de gestiones a tramitar por telØfono..... 15

CAPÍTULO I.- ACTOS DE TRÆMITE..... 16

Artículo 35. Descripción..... 16

Artículo 36. CatÆlogo de Actos de TrÆmite..... 16

Artículo 37. Registro de Entrada..... 16

Artículo 38. Nota de Registro de Entrada..... 16

Artículo 39. Control del documento a registrar..... 16

Artículo 40. Copia de documento registrado..... 17

Artículo 41. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.. 17

Artículo 42. Clasificación y distribución..... 17

Artículo 43. Publicidad de Registro propios y concertados..... 17

CAPÍTULO II.- ACTOS RESOLUTORIOS..... 17

Artículo 44. Descripción..... 17

Artículo 45. Tipos de actos..... 18

SECCIÓN PRIMERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN 18

Artículo 46. Descripción..... 18

Artículo 47. Registros..... 18

Artículo 48. Acceso a registros..... 18

Artículo 49. Definición y efectos del documento de Volante..... 18

Artículo 50. Expedición de volantes..... 19

Artículo 51. Registro de Volantes..... 19

Artículo 52. Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación 19

SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN..... 19

Artículo 53. Descripción..... 19

Artículo 54. Registro de Entrada - Salida..... 19

Artículo 55. Catálogo de actos resolutorios de actualización..... 19

SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO..... 20

Artículo 56. Descripción..... 20

Artículo 57. Definición y efecto del documento de conocimiento..... 20

Artículo 58. Expedición del documento de conocimiento..... 20

Artículo 59. Registro de Entrada - Salida..... 20

Artículo 60. Catalogo de actos resolutorios de conocimiento..... 20

SECCIÓN CUARTA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD..... 21

SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES 21

Artículo 61. Definición de Comunicación..... 21

Artículo 62..... 21

Artículo 63. Presentación..... 21

Artículo 64. Tratamiento..... 21

Artículo 65. Contestación..... 21

Artículo 66. Efectos de las quejas..... 22

SUBSECCION SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS FINALISTAS
.....
22

Artículo 67.
.....22

SUBSECCIÓN TERCERA - COMPULSA O COTEJO DE DOCUMENTOS..... 22

Artículo 68. Definición..... 22

Artículo 69. Expedición..... 22

SUBSECCIÓN CUARTA - CITA PREVIA..... 23

Artículo 70. Cita previa..... 23

SUBSECCIÓN QUINTA - VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS..... 23

Artículo 71. Descripción..... 23

SUBSECCIÓN SEXTA - RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS 23

Artículo 72. Descripción..... 23

DISPOSICIÓN

FINAL.....24

TÍTULO PRELIMINAR

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.

Ahora bien, ese avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios que denominamos como de atención directa al ciudadano, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de los ciudadanos y ciudadanas, unida a la necesidad de reducir el gasto público, ha introducido la idea de la Calidad de Servicio en la Administración (ya lo venía siendo en la empresa privada como elemento de diferenciación de sus competidores) ya que, en efecto, atender a la ciudadanía resolviendo sus demandas a la primera reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia los ciudadanos / usuarios.

Una adecuada atención a la ciudadanía, elemento básico de la Calidad de Servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con el público usuario y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que ésta plantea.

Las características del nuevo Servicio de Atención Ciudadana son las siguientes:

1. Se trata de una oficina Comercial del Ayuntamiento.
No se limitará únicamente a la atención de la demanda de la ciudadanía, 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 diferenciado de la estructura municipal, cuya función es atender al público con sentido comercial:
 - con una autoridad única diferenciada.
 - sin dependencia alguna de las Jefaturas de Áreas o Servicios.

4. La carta de actividades estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor demanda.

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

PARA LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS:

- Favorece el trato personal e individualizado con el público.
- Resuelve todas aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- Posee información y la canaliza de tal manera que la persona no tiene que ir de un sitio a otro buscando, desorientado, una solución a sus demandas.
- Filtra las consultas que la ciudadanía plantea en el sentido de que sólo envía al área competente a aquellas personas cuya demanda sea específica, y siempre con cita previa.
- Finalmente, mejora sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

PARA EL PROPIO AYUNTAMIENTO:

- Racionaliza los recursos, principalmente humanos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- Aporta una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- Permite un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilita una disposición de mejora permanente (atención de sugerencias, etc.)
- Los conceptos "barrera-filtro" y "conductor" propios del servicio, aportan ventajas como:
 - . elimina el flujo de público por los diferentes servicios de la Organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las áreas.
 - . posibilita la recepción del público en las áreas/Servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.
 - . produce una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.

TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Servicio de Atención Ciudadana (SAC)

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención al 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 los ciudadanos y ciudadanas dirigen al Ayuntamiento.

Este servicio especial se incardina en el Servicio de Recursos Internos, Calidad y Modernización, bajo la dependencia orgánica del Director del Servicio y adscrito al área de Registro, Información y Atención Ciudadana.

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

B.- Función asistencial y de mediación

C.- Función de Gestión

Artículo 3. Objeto

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1).- Recoger y definir todas las actividades que se asignan al SAC.

2).- Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes / gestiones denominados Actos Resolutorios.

3).- Vigilar 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 los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:

* A ser informados y orientados

- * Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado y obtener copias de sus documentos
- * Utilizar la lengua oficial 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 los y las 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 terceros

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 `reas funcionales

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

Las `reas funcionales municipales son las responsables œltimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el SAC, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

El SAC. colaborarÆ con las diferentes `reas 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 renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, etc., estableciØndose para ello el oportuno convenio

Se firmará por parte del `rea y del SAC. 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 `rea - SAC. contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el SAC. presta al `rea.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- Manual de procedimiento
- Información que se transmitirá al `rea y periodicidad de la misma
- Criterios de actuación
- Reservas de envío al `rea

Artículo 7. Procedimiento a seguir para la aprobación de Manuales de procedimiento

Las `reas funcionales municipales fijarán de comœn acuerdo con el Departamento de Calidad y Modernización, y previo informe de los Servicios Jurídicos, los procedimientos a seguir para cada uno

de los trámites de gestión o de información en la materia que por contenido funcional les corresponda. Fijados éstos deberán ser aprobados por resolución de Alcaldía, junto con el denominado Convenio interno de relación Área/Servicio Servicio de Atención Ciudadana.

Fijar en asimismo las Áreas/Servicios los criterios de actuación para cada trámite.

Artículo 8. Información sobre la actividad del Servicio de Atención a la Ciudadanía

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

Regularmente se redactará un informe sobre el contenido de los convenios internos y las necesidades de cambio que se observen.

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación entre el Servicio de Atención Ciudadana y las Áreas/Servicios.

Artículo 9. Referentes de Área/Servicio

Para garantizar la adecuada coordinación de este Servicio con las áreas funcionales del Ayuntamiento al objeto de prestar el mejor servicio al público existirá la figura del Referente de Área o Servicio que tendrá como funciones las siguientes:

A.- Servir de interlocutor o puente entre el SAC. y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.

B.- Mantener informada a la persona responsable del SAC. sobre todas las actuaciones del Área/Servicio 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 por las demandas presentadas en el SAC. por el público.

D.- Controlar el correcto cumplimiento del contenido del Convenio interno firmado.

Artículo 10. 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, la documentación a que haga referencia el procedimiento que resulte de aplicación.

Artículo 11. Archivo de documentación

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el Servicio de Atención al Ciudadano en relación a expedientes / gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes áreas funcionales o Servicios, será de éstas, por lo que el SAC. les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 12. Función de Información

Las funciones de información, que serán competencia del SAC cualquiera que sea el medio por el que se realicen (presencial, telefónica, telemática, etc.), serán las siguientes:

- De recepción y acogida a los ciudadanos y ciudadanas, 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 personal funcionario.
- De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que las personas requieren 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.

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual todos pueden acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

La información encomendada al nuevo servicio podrá ser general o particular.

Artículo 13. Medios de difusión de la información

Al objeto de hacer llegar a la ciudadanía la información que precisa se utilizará en 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.

Artículo 14. 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 15. 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 las personas se propongan realizar.

C. La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extramunicipales que se conozcan de mayor interés para el público.

D. El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar los ciudadanos y ciudadanas 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 16. Realización de la información

La información contemplada en los apartados A, B, C y D, del artículo 15, se facilitará obligatoriamente al público, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 17. Información Pública

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones.

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.

A fin de realizar la exhibición se realizará una copia completa del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

Artículo 18. Acceso a Registros administrativos

El acceso a los registros administrativos establecido en el apartado E del artículo 15 se realizará mediante petición, por escrito o documentando la petición verbal mediante escrito de comparecencia por el funcionario o funcionaria responsable, 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 comencen, 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 19. Obtención de copias

El derecho de acceso conlleva el de obtener copias o certificados 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.

Las copias habrán de ser solicitadas en la forma prevista en el artículo 18 para el acceso a los registros, indicando con precisión los documentos sobre los que se requiere.

CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN PARTICULAR

Artículo 20. Contenido

La 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 21. 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 ciudadanos y 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 la persona interesada o su representante en el mismo modo previsto por el acceso a los registros administrativos.

Artículo 22. Representación

Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de aquéllas.

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 persona interesada.

Artículo 23. 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.

A fin de realizar la exhibición se realizará una copia completa del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

TÍTULO III FUNCION ASISTENCIAL Y DE MEDIACIÓN

Artículo 24. Contenido

En sus relaciones con la ciudadanía el SAC. prestará los siguientes servicios:

- a) Expedir fotocopias de documentos que deseen, siempre que vayan a surtir efectos en expedientes municipales.
- b) Facilitar el uso del fax, correo electrónico y teléfono cuando fuera necesario para la gestión de los trámites municipales.
- c) Ayudar al cumplimiento y rellenado de todo tipo de formularios y documentos del Ayuntamiento.

Artículo 25. Solicitudes

Los usuarios y usuarias podrán solicitar de forma presencial o telefónica la mediación del servicio en aquellos trámites de su interés que bien por presentar la persona interesada alguna dificultad física o psicológica o por tratarse de

tr mites de gestión compleja o dilatada hiciera necesaria la función mediadora del Servicio, que consistirá en acompañarles, gestionarles citas con t cnicos o personal municipal.

En ningún caso esta función llevará aparejada la presentación de documentos en nombre y representación de los ciudadanos o ciudadanas.

TITULO IV.- FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 26. Función de Gestión

Las funciones de gestión serán las siguientes:

- En relación con los procedimientos administrativos, que comprender  la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de tr mite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.
- De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto p blico, simplificar tr mites 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 ciudadanas por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.
- De recepción de los avisos y averías de los ciudadanos en materia de servicios urbanos.

Artículo 27. Ventanilla  nica

Las funciones de gestión del SAC. se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse como *Ventanilla  nica*, ofreciendo al p blico un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento y sus organismos autónomos.

Artículo 28. Representación

Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de aquéllas.

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 persona interesada.

Artículo 29. Comunicación interna

Periódicamente podrá informarse 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 30. Gestión a través del teléfono

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Albacete 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 31. 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 del comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad.

3. Comprobación de, al menos, un dato mas que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento

La notificación se practicarÆ, en todo caso, en el domicilio que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

Artículo 32. Procedimiento

El Servicio de Atención Ciudadana recibida la demanda del ciudadano o ciudadana a travØs del telØfono, realizarÆ las oportunas gestiones y tras recabar de la persona solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirÆ al domicilio de aquØlla el documento acreditativo del trÆmite solicitado.

Artículo 33. Registro de trÆmites por telØfono

Se garantizarÆ la constancia de la demanda ciudadana vía telefónica, a travØs de las diferentes herramientas informÆticas utilizadas.

Artículo 34. CatÆlogo de gestiones a tramitar por telØfono

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

Este catÆlogo de tramites estarÆ a disposición del pœblico en el SAC.

CAPÍTULO I.- ACTOS DE TR`MITE

Artículo 35. Descripción

Son Actos de Trámite aquellos para los que el SAC ejerce una función de interlocutor entre las personas y el área competente, y cuya resolución es competencia de las diferentes áreas funcionales, correspondiendo al SAC las funciones de instrumento de relación entre ambos.

Artículo 36. 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 SAC.

Este catálogo de actos de trámite estará a disposición del público en el SAC.

Artículo 37. 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 realizarán en el SAC. Quedarán excluidos del Registro de Entrada los documentos procedentes de la Administración Municipal o de sus Organismos Autónomos. Para la regulación de las relaciones entre el Reglamento General del Servicio de Atención Ciudadana y de los organismos autónomos, se establecerán convenios con cada uno de ellos.

Artículo 38. 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 39. Control del documento a registrar

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

o en su caso cuente con el reintegro debido.

Si así no fuera se requerirá a quien 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 40. Copia de documento registrado

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que se presenten en el Registro, podrá exigirse el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que conste día de presentación.

Artículo 41. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones

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

Artículo 42. 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 remitirá inmediatamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos, que igualmente y en el mismo plazo tendrán que manifestar su conformidad o reparos a la documentación remitida desde el SAC.

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 43. 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 44. Descripción

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

Artículo 45. Tipos de actos

Los actos que se vayan a realizar por parte del SAC. 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

E.- FINALISTAS

SECCIÓN PRIMERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN

Artículo 46. 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 SAC tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma

Artículo 47. Registros

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Albacete aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquiera otro, 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 48. Acceso a registros

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

El derecho de acceso conlleva 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 49. Definición y efectos del documento de Volante

Se designa con el nombre de Volante aquel documento, elaborado por 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 50. Expedición de volantes

Se expedirán por el personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana, en el mismo momento de la solicitud, la cual se podrá realizar de forma verbal, bien presencial o telefónica, bien de forma telemática.

Artículo 51. 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.

Artículo 52. Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Convenio interno de relación", se determinará en aquellos actos de confirmación o constatación que sean fijados por parte del SAC.

Este catálogo de actos de trámite estará a disposición del público en el SAC.

SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN

Artículo 53. 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 54. Registro de Entrada - Salida

Los ciudadanos y ciudadanas deberán solicitar las modificaciones de sus intereses por cualquier medio, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

Artículo 55. 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 determinará en aquellos actos de actualización que sean fijados por parte del S.A.C.

Este catálogo de actos de trámite emitido estará a disposición del público en el SAC.

SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO

Artículo 56. 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 las personas, a los efectos oportunos.

Artículo 57. Definición y efecto del documento de conocimiento

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

El acto de conocimiento faculta al ciudadano para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la misma y en su caso no autorizarla.

Artículo 58. Expedición del documento de conocimiento

El personal adscrito al SAC 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 59. Registro de Entrada - Salida

El ciudadano o ciudadana deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía - Presidencia del Ayuntamiento de Albacete, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

Artículo 60. 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 SAC.

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

SECCIÓN CUARTA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD

SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES

Artículo 61. Definición de Comunicación

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

Artículo 62. Registro de Comunicaciones

Existirá una aplicación informática en la que la ciudadanía podrá exponer y proponer lo que crea conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

Artículo 63. Presentación

Se incorporará a la aplicación las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:

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

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ser auxiliados por el personal del Servicio de Atención Ciudadana en la formulación y constancia de su comunicación.

Artículo 64. Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán, dándose traslado inmediato al área o Servicio correspondiente.

Artículo 65. Contestación

Desde la recepción de la queja, sugerencia o aviso de avería se establece un plazo de 15 días para informar a las personas de las actuaciones realizadas por el área o Servicio afectado.

Si transcurrido el plazo para contestar la persona actuante no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al SAC a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

Artículo 66. 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 las personas que figuren en él como interesadas.

SUBSECCIÓN SEGUNDA. ACTOS RESOLUTORIOS FINALISTAS

Artículo 67.- Definición.

Son aquellos actos de resolución breve o inmediata para los que pudieran no exigirse como requisito estar incluido en registros o archivos municipales, tal y como ocurre con los servicios asistenciales que el Ayuntamiento presta a sectores concretos de población, bono bus tercera edad, carné joven, carné de bibliotecas, etc.

SUBSECCIÓN TERCERA - COMPULSA O COTEJO DE DOCUMENTOS

Artículo 68. Definición

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

Artículo 69. Expedición

Desde el Servicio de Atención Ciudadana, y por medio del personal encargado del Registro del SAC o persona que lo sustituya, de forma inmediata se realizará en las compulsas o cotejo de documentos, previo pago de la tarifa establecida en la Ordenanza Fiscal Reguladora, si la hubiere, que sean presentados a Registro de Entrada, en el modo que se establece en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. En ningún caso existe autorización legal para compulsar documentos fuera del uso establecido en este párrafo.

En los supuestos de pœblica y masiva concurrencia, tales como ofertas de empleo y otros, la compulsas o cotejo se realizarÆ a los aspirantes que hayan superado el proceso selectivo y sean propuestos por el Tribunal o por el Ógano correspondiente si no se tratase de procedimientos selectivos.

El servicio podrÆ no ser prestado en el mismo momento si las copias a compulsar fueran numerosas. En estos caso podrÆ expedirse una diligencia de compulsas o cotejo comœen a todos los documentos.

SUBSECCI3N CUARTA - CITA PREVIA

Artículo 70. Cita previa

SerÆ objetivo bÆsico del Ayuntamiento facilitar a travØs del SAC. el mÆximo de asesoramiento y/o informaci3n que la persona usuaria pueda necesitar en su relaci3n con el Ayuntamiento de Albacete. No obstante resulta inevitable la existencia de demandas que bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o su identidad, se requiera de la atenci3n de peronal tØcnico municipal (especialista) o de algœn miembro de la Corporaci3n, en estos supuestos, el SAC tratarÆ de establecer citas previas de los ciudadanos y ciudadanas con los y las tØcnicos-especialistas que puedan ser requeridos por aquØllos, asignando dÍa, hora, y lugar de la cita, con carÆcter previo a su desarrollo.

SUBSECCI3N QUINTA - VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS

Artículo 71. Descripci3n

Para una mejor atenci3n al pœblico, el Servicio de Atenci3n Ciudadana podrÆ concentrar en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados a quienes lo soliciten, previo pago de la tarifa establecida.

SUBSECCI3N SEXTA - RECEPCI3N Y DISTRIBUCI3N DE LLAMADAS TELEF3NICAS

Artículo 72. Descripción

Los ciudadanos y ciudadanas que en su relación con el Ayuntamiento necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en ØI, serÆn atendidos inicialmente por el personal del SAC, el cual tendrÆ como funci3n inicial la de atenci3n ciudadana facilitando la informaci3n o realizando la gesti3n que requiera y como funci3n final la de distribuir la llamada al destino con la mÆxima celeridad.

DISPOSICI3N FINAL

Única.-La presente Ordenanza, que deroga cualquier disposici3n o acto anterior que contradiga su articulado, entrarÆ en vigor de conformidad con el r3gimen jur3dico establecido en la vigente Ley de Bases del R3gimen Local, continuando aplicÆndose en tanto no se acuerde su modificaci3n o derogaci3n.