



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

EXPOSICION DE MOTIVOS

El artículo 103 de la CE señala que 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, el artículo 13 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 Pasaia, 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, todo ello como elemento canalizador y conexionador con la ciudadanía.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y ha llevado a proponer la creación de un Servicio de Atención Ciudadana.

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 de manera eficiente e integral.
4. El catálogo de servicios y actividades estará compuesto 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:



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a 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.

Especial relevancia tiene esta cuestión en nuestro municipio, Pasaia, municipio que nace y se desarrolla alrededor del Puerto y en cuyas orillas se acomodan, sus cuatro distritos (Antxo, San Juan, San Pedro y Trintxerpe). Estos distritos constituyen una única entidad jurídico-administrativa, si bien, entre ellos no existe una continuidad territorial. De ahí la importancia y compromiso por acercar los servicios municipales a la ciudadanía y abrir las Oficinas de Atención Ciudadana en Antxo, Trintxerpe-San Pedro y Donibane.



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

En este sentido, el Pleno del Ayuntamiento de Pasaia, en sesión celebrada con fecha de 24 de noviembre de 2015, acordó iniciar un proceso para iniciar la efectiva revisión, racionalización y simplificación de los procedimientos administrativos así como de redacción del manual de procedimientos de nuestro ayuntamiento, y por otro, diseñar y organizar el servicio de atención ciudadana desde una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con nuestro Ayuntamiento.

TITULO I **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.- Servicio de Atención Ciudadana

El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Pasaia (en adelante, S.A.C.) es el Servicio municipal de referencia para la ciudadanía desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (Información, tramitación y gestión) a través de los canales presencial, telefónico o telemático y de redes sociales. El S.A.C. ha sido dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al Ayuntamiento y sus dependencias y están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.

Artículo 2.- Funciones del Servicio de Atención Ciudadana

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

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

Artículo 3.- Objeto de la ordenanza

Esta ordenanza tiene por objeto:

- Aunar y definir las funciones y servicios del S.A.C.
- Establecer normas de procedimiento de expedientes y gestiones de los denominados "actos resolutorios" definidos en la ordenanza.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Pública y en especial de los "Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas":
 - *A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.*
 - *A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.*
 - *A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.*
 - *Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.*
 - *A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.*
 - *A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.*
 - *A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.*
 - *A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.*



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

Artículo 4.- Principio Organizativo

El principio organizativo que caracteriza al S.A.C. se basa en:

- Concentración en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.
- El carácter polivalente con que se configuran los puestos de trabajo.

Artículo 5.- Relación con las Áreas

El Servicio de Atención Ciudadana se integra en 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, campañas, 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.- Convenios internos

Las diferentes áreas municipales y el S.A.C. firmarán documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de Convenio interno.

Dicho convenio contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el S.A.C. presta el área concreta.

El contenido mínimo del convenio será el siguiente:

- Manual de Trámites del Departamento.
- Información del Departamento al S.A.C. periodicidad y canal de envío:
- Por un lado, para asegurar que la información de que dispone el S.A.C. 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:
- Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre Departamento y S.A.C.
- Establecer un compromiso de apoyo al personal del S.A.C.
- Establecer un compromiso de informar inmediatamente el cambio o acción informado al S.A.C. de:
 - Noticias, hechos o acontecimientos.
 - Fechas, plazos de los mismos.



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

- Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.
- Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
- Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.
- Establecer una implicación total con el Servicio de Atención Ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.
- Compromiso del correcto cumplimiento de este Convenio Interno firmado.

Por otro lado, El S.A.C., asimismo, se compromete con cada área a:

- Remitir la documentación, competencia de cada área, el mismo día de su registro en el Servicio, al finalizar la jornada o a primera hora del día siguiente.
- 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.
- 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.
- Criterios de actuación.
- Planificación de la 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, preferentemente con carácter anual, 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, preferentemente con carácter anual, se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación S.A.C. – Área y viceversa.

Artículo 8.- Referentes de Área

Para garantizar la adecuada coordinación del S.A.C. con las áreas municipales, 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:

- Interlocución o puente entre el S.A.C. y el área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.
- 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.
- 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.
- Controlar el correcto cumplimiento del contenido del Convenio interno firmado.

Artículo 9.- Solicitudes

Las solicitudes que se formulen deberán contener:

- a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.
- b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los interesados podrán aportar su dirección de



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.

- c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- d) Lugar y fecha.
- e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
- f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige y su correspondiente código de identificación.

Las solicitudes deberán acompañarse así mismo, de 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, será de éstas, por lo que el S.A.C. les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

TITULO II FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 11.- Función de Información

El S.A.C, como elemento de conexión entre personas administradas y 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:

- Atención personalizada en el S.A.C.



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

- Atención vía telefónica.
- Atención vía telemática.
- Página web municipal y redes sociales
- Paneles informativos en el municipio.
- Tablón de anuncios del S.A.C.
- Publicaciones, boletines, bandos.
- HorKonpon app
- Tecnología Bluetooth, SMS, dispositivos digitales, email 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 genérico

La información general es aquella información administrativa relativa a:

- La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.
- 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.
- El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar las personas interesadas, las alegaciones que consideren oportunas.

Toda esta información se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 15.- De información de acceso a archivos y registros de expedientes terminados.

Así mismo, la información general también es referida a información administrativa 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.

El acceso a los registros administrativos 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 limitaciones establecidas por la normativa de transparencia, de protección de datos, normativa sectorial del procedimiento de que se trate así como la legislación de procedimiento administrativo común.



Artículo 16.- Información Pública

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición debiendo estar en todo caso a disposición de las personas que lo soliciten a través de medios electrónicos en la sede electrónica correspondiente y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a veinte 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.- 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 18.- Contenido

La información particular es aquella información administrativa relativa 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 19.- Derecho de información y acceso

Además del resto de derechos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo común, los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- j) 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 20.- Representación

Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado.

Las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus Estatutos, podrán actuar en representación de otras ante las Administraciones Públicas.

La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.

A estos efectos, se entenderá acreditada la representación realizada mediante apoderamiento apud acta efectuado por comparecencia personal o comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública competente.

Artículo 21.- 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.



Artículo 22.- Función de Gestión

El S.A.C tiene encomendada la función de gestión que se refiere a:

- 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 la ciudadanía 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 23.- Ventanilla Única municipal

Las funciones de gestión del S.A.C. se configuran bajo directrices organizativas de ventanilla única del Ayuntamiento de Pasaia, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el ayuntamiento, en las diferentes oficinas del S.A.C.

Artículo 24.- 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 25.- Gestión a través del teléfono

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Pasaia 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 26.- Identidad

En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las y los interesados a través del siguiente proceso:

1. Identificación personal de la o 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 los interesados 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 27.- Procedimiento

El Servicio de Atención Ciudadana, recibida la demanda a través del teléfono, realizará las



PASAIKO UDALA

www.pasaia.eus IFK/CIF
P2006900A
Donibane kalea, 19, 20110 Pasaia
Tel: 943 344034 / Faxa: 943 515447
Idazkaritza
943 344140
idazkaritza@pasaia.net

Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

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 28.- Registro de trámites por teléfono

Se garantizará la constancia de la demanda realizada vía telefónica, a través de las diferentes herramientas informáticas utilizadas.

CAPÍTULO I ACTOS DE TRÁMITE

Artículo 29.- Descripción

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

Artículo 30.- 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 31.- 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 32.- Sello de Registro de Entrada

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

Artículo 33.- 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, por la normativa sectorial que resulte de aplicación, y en su caso de los documentos exigibles conforme al manual de trámites elaborado por el Ayuntamiento de Pasaia.

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 hiciera, se archivará sin más trámite.

Artículo 34.- 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 y hora de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y número de orden que le haya correspondido.

CAPÍTULO II ACTOS RESOLUTORIOS

Artículo 35.- Descripción

El S.A.C., 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 36.- Tipos de actos resolutorios

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

- De confirmación o constatación.
- De actualización.
- De conocimiento.
- De actividad.

SECCIÓN PRIMERA **ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN**

Artículo 37.- 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 38.- Registros

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Pasaia 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.

SECCIÓN SEGUNDA **ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN**

Artículo 39.- 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 40.- Registro de Entrada - Salida

La ciudadanía deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Pasaia, realizándose el correspondiente asiento de entrada. Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 41.- Catálogo de actos resolutorios de actualización

Por resolución de Alcaldía y previo desarrollo del procedimiento establecido en esta Ordenanza "Convenios Interno de Relación", se determinarán aquellos actos de actualización que serán realizados por el S.A.C.

SECCIÓN TERCERA **ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO**

Artículo 42.- 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 43.- 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.

En algunos procedimientos, la declaración del ciudadano o ciudadana podrá ser recogida en documento estandarizado así aprobado por el órgano competente o recogido en el manual de trámites del Ayuntamiento de Pasaia.

El acto de conocimiento faculta a la o el 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 si fuese contraria a derecho.

Artículo 44.- 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 45.- Registro de Entrada - Salida

El o la ciudadana deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía del Ayuntamiento de Pasaia, realizándose el correspondiente asiento de entrada. Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 46.- Catálogo de actos resolutorios de conocimiento

Por resolución de Alcaldía y previo desarrollo del procedimiento establecido en esta ordenanza de aprobación de los Convenios Internos de Relación, se determinarán aquellos actos de conocimiento que serán realizados por el S.A.C.

SECCIÓN CUARTA
ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD
Subsección primera
Recepción y tramitación de comunicaciones

Artículo 47.- 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 48.- Libro-Registro de Comunicaciones

En el S.A.C. existirá 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 49.- 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.
- Por email dirigido al S.A.C.
- Cualquier otro medio que establezca la Ley.
- Otras aplicaciones de que disponga el Ayuntamiento

El ciudadano o ciudadana, podrá ser auxiliado por el personal del S.A.C. en la formulación y constancia de su comunicación.

Artículo 50.- Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el S.A.C., dando éste traslado inmediato al Departamento o Servicio correspondiente.

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

Artículo 51.- Contestación

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso de avería o agradecimiento en el S.A.C., se establece un plazo de 20 días para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el área.

Artículo 52.- Actuaciones y seguimiento

El S.A.C. llevará un control de las comunicaciones que afecten a las diferentes Áreas.

Periódicamente, preferentemente con carácter semestral, 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 53.- 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 54.- Definición

La compulsión de documentos por el Ayuntamiento de Pasaia se circunscribe, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, a la expedición de copias auténticas en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido, referido a los siguientes documentos:

- Documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por el propio Ayuntamiento



Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

- Documentos en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo.

Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

La expedición de copias auténticas de documentos públicos notariales, registrales y judiciales, así como de los diarios oficiales, se regirá por su legislación específica.

Artículo 55.- Expedición

Desde el S.A.C. se realizarán las compulsas de los documentos objeto de la misma, previo pago en su caso del tributo correspondiente.

En caso de que el servicio no pueda ser prestado en el mismo momento, el plazo máximo para la emisión de la compulsas será de quince días a contar desde la recepción de la solicitud en el registro.

Para la realización de compulsas de documentos aportados por los interesados a expedientes administrativos municipales, el interesado aportará el original, siendo la copia realizada por el personal del S.A.C..

Subsección tercera Cita previa

Artículo 56.- 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 Pasaia.

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 Recepción y distribución de llamadas telefónicas

Artículo 57.- 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.

Subsección quinta Registro de Entrada-Salida

Artículo 58.- Descripción

El Registro de entrada y salida es la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación.

El SAC será responsable del Registro de Entrada-Salida, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros.



No obstante, cada área será la responsable en la tramitación de las salidas de los expedientes de que sean responsables.

Subsección sexta

Recepción y distribución de correo entrante y saliente

Artículo 59. Descripción

El SAC será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de los Servicios.

Centralizará además la remisión y gestión ante las oficinas postales correspondientes del correo postal saliente del Ayuntamiento

Subsección séptima

Venta de publicaciones y planos

Artículo 60. Descripción

Para una mejor atención ciudadana, el SAC 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 octava

Objetos perdidos

Artículo 61. Definición del servicio

El Ayuntamiento de Pasaia, a través del Servicio de Atención al Ciudadano, pone a disposición del ciudadano el servicio de objetos perdidos con el fin de facilitar un punto físico común de entrega y recogida de objetos extraviados.

Artículo 62. Libro-Registro de objetos perdidos

El Libro-Registro de objetos perdidos tiene como finalidad dejar constancia de la entrada de aquellos objetos extraviados que han sido entregados al Ayuntamiento, bien por personal municipal, bien por el ciudadano, para la restitución a su propietario.

El Libro-Registro de objetos perdidos se ubicará en el Servicio de Atención al Ciudadano al igual que los objetos extraviados.

Artículo 63. Plazos de depósito

Se expondrá en el Tablón de Anuncios del S.A.C. y en la web municipal, la relación de objetos perdidos para su publicidad, dos domingos consecutivos.

Una vez transcurridos 2 años a contar desde el segundo anuncio en el Tablón de Anuncios del S.A.C., sin haberse presentado el dueño, pasará a disposición de la persona que realizó el depósito o del Ayuntamiento, en su caso.

Artículo 64. Comprobaciones previas a la retirada del objeto

Con carácter previo a la devolución de los objetos perdidos, el Servicio de Atención al Ciudadano realizará las comprobaciones oportunas, encaminadas a verificar la identidad de los propietarios.

Artículo 65. Retirada del objeto por su propietario



PASAIKO UDALA

www.pasaia.eus IFK/CIF
P2006900A
Donibane kalea, 19, 20110 Pasaia
Tel: 943 344034 / Faxa: 943 515447
[Idazkaritza](mailto:Idazkaritza@pasaia.net)
943 344140
Idazkaritza@pasaia.net

Ordenanza SAC (Servicio de Atención a la Ciudadanía).

El propietario del objeto acusará recibo en el Libro-Registro de objetos perdidos dejando constancia de la entrega.

DISPOSICIONES FINALES

Primera: La presente Ordenanza, una vez publicado su texto íntegro 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 Pasaia 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).