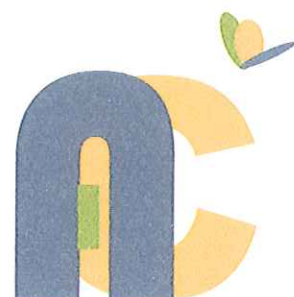


ORDENANZA DEL SAC

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TORROX



Servicio de
Atención a la
Ciudadanía



2007

TÍTULO PRELIMINAR	1
TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL.....	3
Artículo 1. Servicio de Atención a la Ciudadanía	3
Artículo 2. Funciones del Servicio de Atención a la Ciudadanía	3
Artículo 3. Objeto	3
Artículo 4. Principio organizativo	4
Artículo 5. Relación con las Áreas funcionales.....	4
Artículo 6. Convenio interno de relación	4
Artículo 7. Procedimiento a seguir para la aprobación de Manuales de procedimiento.....	4
Artículo 8. Información sobre la actividad del S.A.C.	5
Artículo 9. Referentes de Área	5
Artículo 10. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación	5
Artículo 11. Archivo de documentación	5
TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN	6
Artículo 12. Función de Información.....	6
Artículo 13. Medios de difusión de la información	6
Artículo 14. Tablón de anuncios	6
Artículo 15. Boletín de Información Municipal	6
CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN GENERAL.....	7
Artículo 16. Contenido	7
Artículo 17. Realización de la información.....	7
Artículo 18. Información Pública	7
Artículo 19. Acceso a Registros administrativos.....	8
Artículo 20. Obtención de copias.....	8
CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN PARTICULAR	8
Artículo 21. Contenido	8
Artículo 22. Derecho de información y acceso	9
Artículo 23. Representación	9
Artículo 24. Audiencia.....	9
TÍTULO III - FUNCIÓN DE GESTIÓN	10
Artículo 25. Función de Gestión	10
Artículo 26. Ventanilla Única.....	10
Artículo 27. Representación	10
Artículo 28. Comunicación interna.....	10
Artículo 29. Gestión a través del teléfono	11
Artículo 30. Identidad.....	11
Artículo 31. Procedimiento	11
Artículo 32. Registro de trámites por teléfono	11

Artículo 33. Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono.....	11
CAPÍTULO I.- ACTOS DE TRÁMITE	12
Artículo 34. Descripción.....	12
Artículo 33. Catálogo de Actos de Trámite.....	12
Artículo 36. Registro de Entrada.....	12
Artículo 37. Nota de Registro de Entrada	12
Artículo 38. Control del documento a registrar	12
Artículo 39. Copia de documento registrado	12
Artículo 40. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.....	13
Artículo 41. Clasificación y distribución	13
Artículo 42. Publicidad de Registro propios y concertados	13
CAPÍTULO II.- ACTOS RESOLUTORIOS	13
Artículo 43. Descripción.....	13
Artículo 44. Tipos de actos	13
SECCIÓN PRIMERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN	14
Artículo 45. Descripción.....	14
Artículo 46. Registros	14
Artículo 47. Acceso a registros.....	14
Artículo 48. Definición y efectos del documento de Volante.....	14
Artículo 49. Expedición de volantes.....	14
Artículo 50. Registro de Volantes	14
Artículo 51. Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación	15
SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN	15
Artículo 52. Descripción.....	15
Artículo 53. Registro de Entrada - Salida	15
Artículo 54. Catálogo de actos resolutorios de actualización.....	15
SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO	15
Artículo 55. Descripción.....	15
Artículo 56. Definición y efecto del documento de conocimiento	16
Artículo 57. Expedición del documento de conocimiento	16
Artículo 58. Registro de Entrada - Salida	16
Artículo 59. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento	16

SECCIÓN CUARTA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD	16
SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES	16
Artículo 60. Definición de Comunicación	16
Artículo 61. Libro-Registro de Comunicaciones	17
Artículo 62. Presentación	17
Artículo 63. Tratamiento	17
Artículo 64. Contestación	17
Artículo 65. Actuaciones y seguimiento	17
Artículo 66. Efectos de las quejas	18
SUBSECCIÓN SEGUNDA - OBJETOS PERDIDOS	18
Artículo 67. Definición del servicio	18
Artículo 68. Libro-Registro de objetos perdidos	18
Artículo 69. Plazos de depósito	18
Artículo 70. Comprobaciones previas a la retirada del objeto	18
Artículo 71. Retirada del objeto por su propietario	19
SUBSECCIÓN TERCERA - COMPULSA DE DOCUMENTOS	19
Artículo 72. Definición	19
Artículo 73. Expedición	19
SUBSECCIÓN CUARTA - CITA PREVIA	19
Artículo 74. Cita previa	19
SUBSECCIÓN QUINTA - VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS	19
Artículo 75. Descripción	19
SUBSECCIÓN SEXTA - RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS	20
Artículo 76. Descripción	20

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 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 ciudadanía, 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 al ciudadano resolviendo sus demandas a la primera reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia la ciudadanía.

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 usuario y usuaria y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que ésta plantea.

Las características del nuevo Servicio de Atención a la Ciudadanía son las siguientes:

1. Se trata de una oficina Comercial del Ayuntamiento.
No se limitará únicamente a la atención de la demanda del ciudadano y de la ciudadana, 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 los Jefes de Área
 - con agilidad y eficacia
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 (S.A.C.) en el desempeño de su doble función de gestión e información aporta, son las siguientes:

PARA LA CIUDADANÍA:

- 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 el ciudadano y la ciudadana no tiene que ir de un sitio a otro buscando, desorientados, una solución a sus demandas.
- Filtra las consultas que se plantean en el sentido de que sólo envía al Área competente a quienes tengan una demanda que sea específica, y siempre con cita previa.
- Finalmente, mejora sensiblemente la imagen del Ayuntamiento .

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.
- Permite un contacto directo y responsable con la ciudadanía, 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 a la Ciudadanía**

El Servicio de Atención a la Ciudadanía 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 se dirigen al Ayuntamiento.

Artículo 2. Funciones del Servicio de Atención a la Ciudadanía

Las actividades del Servicio de Atención a la Ciudadanía se engloban en las siguientes funciones:

- A.- Función de Información
- B.- Función de Gestión

Artículo 3. Objeto

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

- 1º.- Recoger y definir todas las actividades que se asignan al S.A.C.
- 2º.- Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes / gestiones denominados Actos Resolutorios.
- 3º.- 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 ser informados y orientados
- * Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado o interesada 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 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 Áreas funcionales

El Servicio de Atención a la Ciudadanía está configurado como un servicio diferenciado 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 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.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

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

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

Las Áreas funcionales municipales fijarán de común acuerdo con el Departamento de Organización, 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 previo informe favorable de la Secretaría General, junto con el denominado Convenio interno de relación Área - S.A.C.

Fijarán asimismo las Áreas los criterios de actuación para cada trámite.

Artículo 8. Información sobre la actividad del S.A.C.

Periódicamente se confeccionarán diversas estadísticas, en relación con las actividades atribuidas al S.A.C. para un mayor conocimiento de las demandas de los ciudadanos, 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 S.A.C. - Área.

Artículo 9. 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 del Referente de Área que tendrá como funciones las siguientes:

- A.- Servir de interlocutor o puente entre el S.A.C. y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.
- B.- Mantener informado al 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 por las demandas presentadas en el S.A.C. por la ciudadanía.

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 Manual de procedimiento que resulte de aplicación.

Artículo 11. Archivo de documentación

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía en relación a expedientes / 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 12. Función de Información

Las funciones de información serán las siguientes:

- De recepción y acogida a la ciudadanía, 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 a la ciudadanía requiere 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 a la ciudadanía pueda 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 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.

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 a la Ciudadanía.

Artículo 15. Boletín de Información Municipal

El S.A.C. pondrá a disposición de la ciudadanía en general, para su conocimiento y consulta, el Boletín de Información Municipal que incluirá un extracto de todos los acuerdos y resoluciones adoptados y, además, cuando sea obligatoria la divulgación conforme a la Ley 7/1985 de 2 de abril, y su normativa de desarrollo, o merezcan ser divulgados, por tratarse de adopción de medidas excepcionales, llamamientos al vecindario, referencias históricas y anales locales y provinciales.

CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN GENERAL

Artículo 16. 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 a la ciudadanía 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 a la ciudadanía
- D. El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar la ciudadanía 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 17. Realización de la información

La información contemplada en los apartados A, B, C y D, del artículo 16, se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 18. 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.

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

Artículo 19. Acceso a Registros administrativos

El acceso a los registros administrativos establecido en el apartado E del artículo 16 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 mas dignos de protección o cuando así lo disponga la Ley, debiendo, en estos casos, el órgano competente dictar resolución motivada.

Artículo 20. Obtención de copias

El derecho de acceso conllevará 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 por escrito en el que se indicarán con precisión los documentos sobre los que se requiere.

CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN PARTICULAR

Artículo 21. 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 22. Derecho de información y acceso

Los interesados a los 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.
- 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 el interesado o su representante por escrito.

Artículo 23. Representación

Las personas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado o 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 del interesado/a

Artículo 24. 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 del interesado o 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 y compulsada del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

TÍTULO III - FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 25. 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 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 dependencias administrativas.
- De recepción de los avisos y averías de la ciudadanía en materia de servicios urbanos.
- De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.

Artículo 26. 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.

Artículo 27. Representación

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

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 del interesado o interesada.

Artículo 28. Comunicación interna

Diariamente 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 al Ciudadano, registrará por medios informáticos, la totalidad de las gestiones que de este tipo se realicen.

Artículo 29. Gestión a través del teléfono

La relación ciudadano - Ayuntamiento de Torrox 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 30. Identidad

En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de los interesados 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 a interesados se practicará, en todo caso, en el domicilio que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

Artículo 31. Procedimiento

El SAC recibida la demanda del ciudadano a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar del solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá al domicilio del interesado el documento acreditativo del trámite solicitado.

Artículo 32. Registro de trámites por teléfono

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

Artículo 33. Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono

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/a - Ayuntamiento de Torrox que pueden resolverse mediante soporte telefónico.

Este catálogo de tramites será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el S.A.C.

CAPÍTULO I.- ACTOS DE TRÁMITE

Artículo 34. Descripción

Son Actos de Trámite aquellos para los que el S.A.C. ejerce una función de interlocutor 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 ambos.

Artículo 33. 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.

Este catálogo de actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el S.A.C.

Artículo 36. 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 37. 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 38. Control del documento a registrar

El personal adscrito al Servicio de Atención al Ciudadano 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 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 39. Copia de documento registrado

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

Artículo 40. 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, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración local, podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento .

Artículo 41. 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 42. 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 43. Descripción

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

Artículo 44. 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 45. Descripción

Son Actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda del ciudadano 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 46. Registros

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Torrox 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 mas eficaz las facultades que le corresponden.

Artículo 47. Acceso a registros

Los interesados previa acreditación que así les 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 48. Definición y efectos del documento de Volante

Se designa con el nombre de Volante aquel documento, elaborado por un trabajador o trabajadora 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 49. Expedición de volantes

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

Artículo 50. 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 51. 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 determinarán aquellos actos de confirmación o constatación que sean fijados por parte del S.A.C.

Este catálogo de actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el S.A.C.

SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN

Artículo 52. 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 53. Registro de Entrada - Salida

El ciudadano deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido al Excmo/a. Sr./a Alcalde/sa – Presidente/a del Ayuntamiento de Torrox, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

Artículo 54. 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 actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el S.A.C.

SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO

Artículo 55. 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 ciudadanía, a los efectos oportunos.

Artículo 56. Definición y efecto del documento de conocimiento

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

El acto de conocimiento faculta a la ciudadanía 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 57. 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 58. Registro de Entrada - Salida

La ciudadanía deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido al Excmo/a. Sr./a Alcalde/sa – Presidente/a del Ayuntamiento de Torrox, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

Artículo 59. 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 actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el S.A.C.

SECCIÓN CUARTA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD

SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES

Artículo 60. Definición de Comunicación

A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran Comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por los ciudadanos 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 61. Libro-Registro de Comunicaciones

Existirá en el SAC un libro-Registro de Comunicaciones en el que los ciudadanos y las ciudadanas podrán exponer y proponer lo que crean conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

Artículo 62. 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.

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

Artículo 63. Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el SAC, 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 la ciudadanía, informará al SAC de las actuaciones realizadas, o previstas realizar, para que inmediatamente el S.A.C. las ponga en conocimiento .

Artículo 64. Contestación

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

Si transcurrido el plazo para contestar el ciudadano o ciudadana 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 y exigir las oportunas responsabilidades.

Artículo 65. Actuaciones y seguimiento

El SAC llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Áreas funcionales.

Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, el SAC solicitará al Departamento de Organización las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

Periódicamente se remitirán a los responsables políticos municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones 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 ellos.

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 los que figuren en él como interesados.

SUBSECCIÓN SEGUNDA - OBJETOS PERDIDOS

Artículo 67. Definición del servicio

El Ayuntamiento de Torrox, a través del SAC, pone a disposición de la ciudadanía el servicio de objetos perdidos con el fin de facilitar un punto físico común de entrega y recogida de objetos extraviados.

Artículo 68. 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 la ciudadanía, para la restitución a su propietario o propietaria.

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

Artículo 69. Plazos de depósito

Se expondrá en el Tablón de Anuncios del S.A.C. la relación de objetos perdidos para su publicidad, dos viernes en semanas consecutivas.

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 70. Comprobaciones previas a la retirada del objeto

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

Artículo 71. Retirada del objeto por su propietario

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

SUBSECCIÓN TERCERA - COMPULSA DE DOCUMENTOS

Artículo 72. Definición

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

Artículo 73. Expedición

Desde el SAC, de forma inmediata, y por delegación del Secretario General de la Corporación, se realizarán las compulsas de documentos, previo pago de la tarifa establecida en la Ordenanza Fiscal Reguladora.

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

Para la realización de compulsas, el interesado o interesada deberá aportar únicamente los originales, realizándose las fotocopias correspondientes en el SAC.

SUBSECCIÓN CUARTA - CITA PREVIA

Artículo 74. Cita previa

Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del S.A.C. el máximo de asesoramiento y/o información que el ciudadano pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Torrox. No obstante resulta inevitable la existencia de demandas que bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o su identidad, se requiera de la atención de técnicos o técnicas municipales (especialistas) o de algún miembro de la Corporación, en estos supuestos, el S.A.C. administrará parcialmente las agendas de los técnicos-especialistas y de los miembros de la Corporación que puedan ser requeridos por la ciudadanía, asignando día, hora, y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

SUBSECCIÓN QUINTA - VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS

Artículo 75. Descripción

Para una mejor atención, el SAC concentrará en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados al ciudadano que los necesite, previo pago de la tarifa establecida.

SUBSECCIÓN SEXTA - RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Artículo 76. Descripción

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

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- La presente Ordenanza entrará en vigor el día de su publicación, continuando aplicándose en tanto no se acuerde su modificación o derogación.