

Propuesta de reglamento de información y atención ciudadana

 **movacaL**

REGLAMENTO

BORRADOR



**Mancomunidad
del Nordeste**

Turismo - El Suroeste - La Ribera de Arroyo - La Ribera de Arroyo - San José



Modelo de Oficina Virtual de Atención a los Ciudadanos de las Administraciones Locales
www.movacal.com

Índice de contenidos

Índice de contenidos	2
Preámbulo	4
Capítulo I. Disposiciones Generales. El servicio público de información y atención ciudadana....	6
Artículo 1. Objeto	6
Artículo 2. Ámbito de aplicación	6
Artículo 3. Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información	6
Artículo 4. De los derechos de la ciudadanía	7
Capítulo II. Actividades de la atención ciudadana.	8
Sección 1ª. Información.	8
Artículo 5. Tipos de información	8
Artículo 6. Información general	8
Artículo 7. Información especializada	8
Artículo 8. Información particular	9
Artículo 9. Criterios de calidad de la información	9
Sección 2ª. De la función de atención.....	10
Artículo 10. Funciones de la Atención ciudadana	10
Artículo 11. Atención telefónica.....	10
Artículo 12. Atención telemática.....	11
Artículo 13. Acceso a la información.....	11
Capítulo III. Sistema de información ciudadana.....	12
Artículo 14. La información en el Portal de Internet del Ayuntamiento de ____	12
Artículo 15. Descripción del sistema de información ciudadana	13
Artículo 16. Incorporación y actualización de la información.....	13
Artículo 17. Formas de identificación y autenticación.....	14
Artículo 18. La Tarjeta ciudadana (opcional).....	15
Artículo 19. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.	15
Artículo 20. Actuación por medio de representante.	15
Artículo 21. Consulta de la Información en el Sistema	15
Artículo 22. Carácter de las informaciones emitidas	16
Artículo 23. Mantenimiento Informático	16
Capítulo IV. Organización del servicio de información y atención al ciudadano	16

Artículo 24. Órganos responsables y régimen de atribuciones	16
Artículo 25. La Oficina de Atención Ciudadana	17
Artículo 26. Horario de la Oficina de Atención Ciudadana	18
Artículo 27. Funciones específicas de Jefes y Responsables Técnicos de las Áreas Municipales	19
Artículo 28. Oficinas especializadas de información.....	19
Artículo 29. Área de Modernización y Calidad.....	19
Artículo 30. Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana	20
Artículo 31. Funciones de la Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana	20
Capítulo V. Tramitación de procedimientos	20
Artículo 32. Homogeneización y normalización de procedimientos	20
Artículo 33. Informatización de procedimientos	21
Artículo 34. Principios de progresividad y simplificación.....	21
Artículo 35. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación. ...	21
Artículo 36. Procedimiento electrónico.....	22
Artículo 37. Modelos normalizados	22
Capítulo VI. Calidad en la prestación de los servicios de atención ciudadana.....	23
Artículo 38. Evaluación de la Atención Ciudadana.....	23
Artículo 39. Seguimiento y control de la atención al ciudadano.	23
Artículo 40. Carta de Servicio	23
Capítulo VII. Sugerencias y reclamaciones.....	24
Artículo 41. Sugerencias.....	24
Artículo 42. Reclamación.....	24
Artículo 43. Presentación	24
Artículo 44. Comunicación y subsanación.....	25
Artículo 45. Tramitación.....	25
Disposición Adicional Primera.....	25
Disposición Final Única.....	26

Preámbulo

El presente reglamento regulador de la información y la atención ciudadana nace con el fin de exponer los compromisos y obligaciones que el Ayuntamiento de-----asume para el impulso y el desarrollo de un nuevo marco de relación con la ciudadanía, centrado en la mejora continua y la orientación al ciudadano.

La creación de la Oficina de Atención Ciudadana supone un importante avance dentro del proceso de modernización que se está desarrollando durante los últimos años y sirve como plataforma para avanzar en la consolidación de un nuevo modelo de relación con la ciudadanía.

La información y atención son derechos esenciales en la relación entre la administración y los ciudadanos, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización interna de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a los ciudadanos. De esta forma, se establece el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquellas.

Por otro lado, junto a la mejora de la información a la ciudadanía, es de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de las áreas de gestión y la incorporación progresiva de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes vertebradores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la modernización, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquellos en sus relaciones con las Administraciones Públicas en su artículo 35.

Este Reglamento que desarrolla las funciones de la Administración en materia de atención a los ciudadanos, incluye aspectos de administración electrónica incorporando el canal telemático como medio de comunicación entre la Administración y los ciudadanos, adaptándose también a lo que consagra la Ley. De este modo, el Ayuntamiento trata de responder a las obligaciones que se desprenden de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, que establece la obligación jurídica de las entidades locales de impulsar la utilización de las nuevas tecnologías en su relación con los ciudadanos, para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para agilizar la presentación de documentación y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas y a la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación para las Administraciones.

Los siguientes aspectos constituyen el contenido de este Reglamento, cuyo [Capítulo I](#) determina el objeto y objetivos de los servicios de Información y atención ciudadana, y su ámbito de aplicación.

El [Capítulo II](#) determina las actividades que conforman el servicio público de información y atención, y los criterios y normas que lo deben regir.

Por su parte, el [Capítulo III](#), regula el Sistema de Información Ciudadana, describiendo su finalidad y objetivos, el régimen de incorporación y actualización de la información contenida en el mismo y las formas de acceso a la información en él referenciada.

El [Capítulo IV](#) recoge la organización del servicio público de información y atención a la ciudadanía, que tiene como un punto neurálgico la Oficina de Atención Ciudadana y Registro General sin perder de vista el importante papel prestado por las oficinas especializadas de información adscritas a distintas Áreas (juventud, deportes...). La necesaria coordinación de la atención prestada se logra a través de la colaboración con los responsables de cada una de las Áreas en que se estructura el Ayuntamiento. En este sentido, se crea la Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana que se configura como órgano encargado de plasmar, en nuestro municipio, la Directiva europea de servicios 2006/123 CE, cuya filosofía obliga, por una parte, a racionalizar los procedimientos administrativos en general, evitando la burocracia innecesaria y gravosa para la ciudadanía, por otra parte sustituye la actividad administrativa de control previo por la de control a posteriori o actividad inspectora, impregnando todo su texto con el principio de minimización del impacto de las exigencias administrativas en la actividad de los particulares, que afecta directamente las relaciones jurídicas del Ayuntamiento con los ciudadanos y con los prestadores de servicios en toda la Unión Europea.

El [Capítulo V](#), se dedica a la simplificación de procedimientos estableciendo los mecanismos que permitirán progresivamente mantener actualizada en todo momento la información e ir progresivamente incorporando los procedimientos en el sistema de gestión de expedientes. También se aborda la gestión electrónica de los procedimientos a través de la oficina virtual.

El [Capítulo VI](#) aborda la evaluación de la calidad del servicio prestado a los ciudadanos así como su seguimiento y control, estableciéndose los mecanismos necesarios para promover un proceso de mejora continua de la atención ciudadana en la organización

Y, finalmente, el [Capítulo VII](#) está dedicado a la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones. Una reclamación o una sugerencia es una oportunidad de mejora. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe reclamaciones y sugerencias. Además, una reclamación siempre lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de la ciudadanía, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

Capítulo I. Disposiciones Generales. El servicio público de información y atención ciudadana

Artículo 1. Objeto

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular el proceso de atención a los ciudadanos y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión en el Ayuntamiento de ____, entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración municipal pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.
2. Las actividades que integran la atención ciudadana son la información y orientación, la gestión de quejas y sugerencias, la prestación de determinados servicios y la gestión de procedimientos. Estas acciones se desarrollan específicamente en la Oficina de Atención Ciudadana (OAC). Asimismo, se realizan de forma puntual en los diferentes Servicios y Unidades del Ayuntamiento.
3. Este Reglamento promueve la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, tanto para su relación con la ciudadanía como con las restantes Administraciones Públicas.
4. La Administración municipal utilizará las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos, o normativa que la sustituya, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento será de aplicación a todos los órganos y servicios del Ayuntamiento de ____, especialmente a la Oficina de Atención Ciudadana.

Artículo 3. Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información

1. El servicio público de información y atención ciudadana se configura como un servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para la ciudadanía y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la administración municipal y sus relaciones con los ciudadanos.
2. La Oficina de Atención Ciudadana ejercerá la coordinación e impulso de gestión de la información y atención a la ciudadanía, de la forma regulada en este Reglamento, siendo ésta responsabilidad del conjunto de la organización municipal.
3. La información y atención ciudadana podrá ser general, especializada o particular e incluirá las quejas y sugerencias.

Artículo 4. De los derechos de la ciudadanía

1. Se reconoce a los ciudadanos, en los términos fijados en la legislación vigente, el derecho a relacionarse con la Administración municipal y sus organismos públicos utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
2. Además, los ciudadanos tienen, en los términos previstos en el presente Reglamento, los siguientes derechos:
 - a. A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento.
 - b. A no aportar los datos y documentos que obren ya en poder del Ayuntamiento, el cual utilizará medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
 - c. A la igualdad en el acceso a los servicios de la Administración Pública.
 - d. A conocer por medios electrónicos, telefónicos o presenciales, el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.
 - e. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
 - f. A la conservación en formato electrónico por la Administración Pública de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
 - g. A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública. A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de la Administración Pública.
 - h. A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones.
 - i. A la calidad de los servicios públicos prestados.

- j. A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con el Ayuntamiento, siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por la ciudadanía.

Capítulo II. Actividades de la atención ciudadana.

Sección 1ª. Información.

Artículo 5. Tipos de información

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información del Ayuntamiento de --- se clasificará en información general, especializada y particular.

Artículo 6. Información general

1. La información general versará sobre los fines, competencias, estructura y funcionamiento de los diferentes Órganos y Servicios del Ayuntamiento, localización y horario de oficinas, trámites de los diferentes tipos de expedientes y documentación que se exige, forma de gestión, divulgación de las actividades y servicios prestados por la Administración y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la Administración Local.
2. La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna.
3. A través del Sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento se permitirá acceder a la información de los procedimientos administrativos competencia del propio Ayuntamiento. Se establecen como datos básicos de cada procedimiento los siguientes:
 - a. Normativa reguladora
 - b. Servicio responsable con su dirección, teléfono, correo electrónico y demás medios de comunicación de que disponga
 - c. Documentos necesarios para el inicio del procedimiento, plazos y la necesidad, en su caso, de abono de tasas, impuestos o precios públicos.
 - d. Igualmente se incorporará el impreso normalizado de inicio del procedimiento.
4. La información general deberá ser facilitada y actualizada por cada una de las Áreas correspondientes.

Artículo 7. Información especializada

1. La información se entenderá especializada cuando, por sus características específicas, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.

2. Los servicios del Ayuntamiento dispondrán de perfiles específicos en el Sistema de Información al Ciudadano que les permita introducir información relevante para los ciudadanos y así posibilitar su consulta tanto por los ciudadanos como por otros servicios del propio Ayuntamiento.
3. La OAC, en su caso, canalizará las citas que los ciudadanos puedan solicitar con los Técnicos de las diferentes Concejalías con el fin de proporcionarles la información especializada que necesiten.

Artículo 8. Información particular

1. La información particular consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes el estado de tramitación en que se encuentra su expediente administrativo y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.
2. Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
3. La Oficina de Atención al Ciudadano, en su caso, canalizará las citas que los ciudadanos puedan solicitar con los Técnicos de las diferentes Concejalías con el fin de proporcionarles información particular en relación con los expedientes que se estén tramitando en las mismas.

Artículo 9. Criterios de calidad de la información

1. Los criterios de calidad de la información contenida en el Sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento de ____, que serán objeto de evaluación, son:
 - a. Homogeneidad de la estructura de la información, que deberá ser siempre la misma.
 - b. Exactitud: La información sobre los servicios que presta la Administración deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.
 - c. Integridad: La información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por la ciudadanía o iniciar procesos sin tener que hacer nuevas consultas.
 - d. Concreción: La información contenida en el Sistema se expresará de la forma más precisa y sintética posible.
 - e. Adecuación: La información obtenida deberá coincidir con la información solicitada.

- f. Actualización: Los nuevos contenidos o modificaciones de información que generen las Áreas del Ayuntamiento deberán incorporarse al Sistema de Información.
 - g. Orientación a la demanda: El contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de la ciudadanía.
2. La Oficina de Atención Ciudadana, el Área de Informática y Nuevas Tecnologías, y otros órganos de apoyo que se pudieran establecer, velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado anterior.

Sección 2ª. De la función de atención.

Artículo 10. Funciones de la Atención ciudadana

1. La atención presencial comprenderá las funciones siguientes:
 - a. Recepción a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y personal.
 - b. Orientación, información y gestión; ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que 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.
 - c. Información y registro en el inicio y tramitación de expedientes administrativos iniciados a instancia de parte.
 - d. Recepción de las sugerencias, para mejorar la calidad de los servicios prestados, y suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.
 - e. Recepción de las quejas para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento, detectar las malas prácticas para corregirlas y fomentar la participación e implicación ciudadana en los procesos de mejora continua del Ayuntamiento de ____
 - f. Asistencia a los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por el artículo 29 de la Constitución.
2. Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos, telemáticos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

Artículo 11. Atención telefónica

1. La atención ciudadana por vía telefónica deberá ajustarse a unos criterios mínimos de calidad en la actuación administrativa que serán objeto de mejora continua en su

desarrollo. La atención telefónica será concordante a los medios tecnológicos y humanos con los que cuente el Ayuntamiento.

2. Cualquier demanda de información que los ciudadanos dirijan al Teléfono de Información General al ciudadano que se establezca o a otro número de teléfono de los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento deberá contestarse del siguiente modo:
 - a. El Teléfono de Información General deberá proporcionar cualquier tipo de información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta con los medios de que dispone el empleado de atención telefónica, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre, con el compromiso de contestarle lo antes posible,
 - b. Si la llamada se dirige a cualquier número de teléfono distinto del Teléfono de Información General será atendida directamente cuando se trate de información que pueda proporcionar el Servicio al que el ciudadano ha efectuado la llamada o mediante breve consulta a las Bases de Datos del Sistema de Información al Ciudadano.

Artículo 12. Atención telemática

1. De igual manera, la atención ciudadana por vía telemática se ajustará a unos criterios de calidad en su actuación, siempre teniendo como referente el cumplimiento de lo establecido en la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y demás normativa vigente en la materia.
2. Para este fin, el Ayuntamiento de ___ dispondrá de una sede electrónica en la que se dispondrá como herramienta de una Oficina Virtual o Carpeta Ciudadana, el correo electrónico y demás medios que tecnológicamente sirvan como soporte para la atención ciudadana.

Artículo 13. Acceso a la información

1. Los ciudadanos podrán acceder a la información del Ayuntamiento personalmente en la Oficina de Atención Ciudadana, en las distintas oficinas especializadas de información, por teléfono, por escrito o a través de Internet.
 - a. Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la solicitud realizada.
 - b. Cuando la demanda de información formalizada por el/la ciudadano/a no esté formulada con claridad, la persona que le atienda se pondrá a su disposición para aclarar y concretar su petición.
 - c. Si la demanda de información no pudiera ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el personal de atención al público, éste tomará los datos de contacto de la persona solicitante y le proporcionará su nombre y número de

teléfono, con el compromiso de contestarle en un plazo concreto y con la mayor celeridad posible.

- d. Cuando, por razones de confidencialidad o de seguridad contempladas en el ordenamiento jurídico, el personal del Ayuntamiento no pudiera revelar la información solicitada, indicará a la persona interesada los motivos por los que no puede comunicar la información.
 - e. Si el Ayuntamiento de no presta el servicio sobre el que el ciudadano pide información o no tiene competencias al respecto, se le advertirá en ese sentido, y si es posible, se le indicará dónde puede obtener la información y realizar la gestión que desea.
2. La Administración municipal y sus organismos públicos garantizarán el acceso de la ciudadanía a los servicios proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:
- a. Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de la ciudadanía de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 4 de este Reglamento, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
 - b. Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los distintos departamentos y organismos públicos y disponibles para la ciudadanía a través de redes de comunicación. El Punto de acceso general a través del cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con la Administración municipal y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles será la sede electrónica del Ayuntamiento de ____, establecida en la siguiente dirección: (Dirección Portal web del Sistema de Información al Ciudadano de cada Ayuntamiento)
 - c. Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios a los que se refieren los apartados anteriores.

Capítulo III. Sistema de información ciudadana

Artículo 14. La información en el Portal de Internet del Ayuntamiento de ____

1. La información que el Ayuntamiento ofrece a través de Internet es parte integrante del Sistema de Información Ciudadana y se organiza en el sitio web (Dirección Portal web del Sistema de Información al Ciudadano de cada Ayuntamiento) que se configura en cumplimiento de lo establecido en el art. 10 de la Ley 11/2007 de 22 de junio, como sede electrónica y portal de servicios de las diferentes unidades administrativas en su relación con la ciudadanía.

2. Desde la página principal del sitio web del Ayuntamiento de ___ se podrá acceder al Sistema de Información Ciudadana, así como a la Oficina Virtual del ayuntamiento, a través del espacio asignado en ésta a la atención ciudadana.
3. El Ayuntamiento dispondrá, asimismo de una Intranet, que se configura tanto para el trabajo interno de las distintas Áreas y Departamentos, como también para ser parte integrante del sistema de información ciudadana.

Artículo 15. Descripción del sistema de información ciudadana

1. El Sistema de Información ciudadana contendrá, como mínimo, la información sobre el conjunto de datos relevantes para la ciudadanía respecto a la utilización de los servicios públicos, en concreto sobre las ayudas, servicios, órganos competentes y documentación necesaria para hacer efectivos los derechos que de ella se deriven. Esta enumeración no es exhaustiva dado que progresivamente se deberá ir introduciendo en el Sistema de información Ciudadana toda la información pública, general o especializada según lo establecido en los artículos 6, 7 y 8, que sean de interés público, garantizando un único entorno donde poder consultar y acceder a la información del municipio.
2. El Sistema de Información Ciudadana establecerá, mediante enlaces, acceso a aquellos sitios web específicos que se consideren de interés para la ciudadanía y se verifique la imposibilidad de poder ser recogidas directamente en el sistema único.

Artículo 16. Incorporación y actualización de la información

1. La responsabilidad de la introducción, actualización y baja de la información en el Sistema de Información al Ciudadano corresponderá a las diferentes Áreas a través de los diferentes Servicios que la generen
2. Los jefes de Servicio de cada Concejalía deberán remitir periódicamente aquella información específica que no pudiendo ser incorporada al Sistema de Información y siendo de interés para los ciudadanos no esté a disposición de la Oficina de Atención al Ciudadano. Los Organismos autónomos y Entes públicos que igualmente dispusieran de información relevante deberán remitirla a la Oficina de Atención al ciudadano en el plazo más breve posible.
3. La Oficina de Atención Ciudadana sólo incorporará al Sistema, la información que se les asigne especialmente y validará aquella información que, siendo responsabilidad su introducción de los Servicios, deba ser sujeta a criterios de homogenización. En caso que se requiera, se trasladará comunicación a los respectivos Servicios para que procedan a completar la información. Si observara cualquier tipo de anomalía en la información contenida en el Sistema, adoptará las medidas oportunas para su subsanación.
4. Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 17. Formas de identificación y autenticación.

1. Para la identificación de un ciudadano ante el Ayuntamiento se admitirán, en las relaciones electrónicas, sistemas de firma electrónica que sean conforme a lo establecido en la Ley 59/2003 de Firma electrónica y Sección 1ª, Capítulo II de la Ley 11/2007, y garanticen la identificación de los interesados y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.
2. Los ciudadanos para poder acceder a la información de carácter particular que les afecte por alguno de los canales no presenciales, deberán acreditar su identidad ante el Ayuntamiento.
3. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con la Administración municipal y sus organismos públicos:
 - a. Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad para personas físicas. Su régimen de utilización y efectos se regirá por su normativa reguladora.
 - b. Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido.
 - c. Otros sistemas de firma electrónica como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.
4. Por su parte, la Administración municipal y sus organismos públicos podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:
 - a. Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras, que deberán ser solicitados por el Secretario del Ayuntamiento al proveedor del sistema.
 - b. Firma electrónica del personal al servicio de la Administración municipal y sus organismos públicos. Podrá utilizarse la firma electrónica basada en el DNI de la persona o se podrá proveer al personal de una firma electrónica que identifique de forma conjunta al titular del puesto o cargo y a la Administración u órgano en la presta sus servicios, que deberán ser solicitados por el Secretario del Ayuntamiento al proveedor del sistema.

Artículo 18. La Tarjeta ciudadana (opcional).

1. La Tarjeta Ciudadana es un documento personal e intransferible que permite a sus titulares relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento y sus organismos dependientes.
2. Tanto las características técnicas y físicas como los servicios que ofrezca la Tarjeta Ciudadana y sus modificaciones, se aprobarán por Resolución de la Alcaldía y se publicarán en la Sede Electrónica.
3. Para la habilitar el uso de la Tarjeta Ciudadana es preciso solicitar el alta en el servicio, así como aceptar de forma expresa, plena y sin reservas el contenido de todas y cada una de las normas y condiciones de uso publicadas en la Sede Electrónica en el momento de acceso. Las modificaciones de las normas y condiciones de uso se informarán en la Sede Electrónica. Los titulares de la Tarjeta Ciudadana podrán darse de baja de este servicio en cualquier momento.

Artículo 19. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.

1. Para llevar a cabo la identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público habilitado conforme a lo previsto por el artículo 22 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, se requerirá que el funcionario esté dotado del correspondiente sistema de firma electrónica.
2. El ciudadano, por su parte habrá de identificarse ante el funcionario y prestar consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.
3. El Ayuntamiento o sus organismos dependientes mantendrán un registro actualizado de los funcionarios habilitados para la identificación y autenticación regulada en este artículo.

Artículo 20. Actuación por medio de representante.

1. El Ayuntamiento podrá habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la presentación electrónica de documentos en representación de los interesados tal como lo establece el artículo 23 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
2. Las personas o entidades habilitadas para la presentación electrónica de documentos en representación de terceros deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación, según lo establece el Artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre LRJ-PAC, o en los términos que resulten de la normativa específica de la aplicación.

Artículo 21. Consulta de la Información en el Sistema

1. La ciudadanía podrá consultar sin restricción distinta a las establecidas por las leyes, el Sistema de Información Ciudadana a través de la Web Institucional del Ayuntamiento.
2. El Ayuntamiento de ___ facilitará el acceso de la ciudadanía a este sistema de información desde la Oficina de Atención Ciudadana, las Oficinas especializadas de

información, o los kioscos, a través del teléfono de información ciudadana o de los puntos de Información Ciudadana que se pudieran crear al efecto.

3. La información particular estará también accesible para la ciudadanía de forma telemática accediendo a un espacio habilitado dentro del Portal Web Municipal denominado Oficina Virtual o Carpeta Ciudadana. Este servicio no sólo permitirá a la ciudadanía la mera consulta de la información personal que esté a disposición del Ayuntamiento sino que, de forma progresiva, se irá facilitando la realización de trámites administrativos. El acceso a la Carpeta Ciudadana u Oficina Virtual vendrá condicionado por la suscripción por parte de las personas interesadas los sistemas de identificación establecidos en el artículo 17.

Artículo 22. Carácter de las informaciones emitidas

Las informaciones y orientaciones que emita el Sistema de Información Ciudadana tendrán un carácter meramente ilustrativo para quienes lo soliciten. Por tanto:

- a. Las consultas que puede evacuar la Oficina de Atención Ciudadana no serán objeto de publicación, y por lo tanto en ningún caso serán vinculantes en el sentido del artículo 37.10 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- b. Tales informaciones y orientaciones no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceros y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas.
- c. No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

Artículo 23. Mantenimiento Informático

1. El mantenimiento y evolución informática del Sistema de Información Ciudadana corresponde al Área de Informática y Nuevas Tecnologías que también facilitará el soporte tecnológico a los diferentes servicios para que puedan desempeñar las funciones que se identifican en el presente Reglamento, sin perjuicio de que la prestación de estos servicios pueda realizarse externamente según lo contemplado en la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

Capítulo IV. Organización del servicio de información y atención al ciudadano

Artículo 24. Órganos responsables y régimen de atribuciones

Los órganos responsables que intervienen en la actividad del Servicio de Información y Atención al ciudadano son:

- a. Todas las áreas del Ayuntamiento de ____ que generen información relevante para los ciudadanos, serán responsables tanto de su comunicación, como de su actualización continua y sistemática en el sistema de información ciudadana.
- b. La OAC en su calidad de unidad administrativa encargada de la coordinación de la atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de ____.
- c. Las oficinas especializadas de información dependientes de cada Área, que actuarán ejerciendo las labores de atención en sus respectivos ámbitos de competencia y facilitarán a la OAC toda aquella información que esta necesite para el desarrollo de sus competencias.
- d. El Área de Modernización y Calidad como responsable de ejercer la necesaria coordinación de todo el proceso y que deberá realizar periódicamente evaluaciones de calidad del servicio prestado a los ciudadanos, con el objetivo de elaborar propuestas de mejora.
- e. El Área de Informática y Nuevas Tecnologías que de acuerdo a lo establecido en el art. 23 dará soporte y mantenimiento a los diferentes servicios prestados.
- f. Los Jefes y Responsables Técnicos de las Áreas Municipales en los términos establecidos en el art. 27.
- g. La Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana de acuerdo a lo establecido en los arts. 30 y 31, tendrá como objetivo liderar el cambio organizativo hacia el nuevo modelo de relación centrado en la ciudadanía, manteniendo como propósito final proporcionar un servicio de calidad.

Artículo 25. La Oficina de Atención Ciudadana

1. La Oficina de Atención Ciudadana es la unidad administrativa encargada de la coordinación de la atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de ____ Esta unidad está adscrita al Área de Secretaría General.
2. Las funciones de la Oficina de Atención Ciudadana son:
 - a. Difundir la información integrante del Sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento.
 - b. Orientar y asesorar a la ciudadanía en relación a las demandas que formule.
 - c. Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de impresos.
 - d. Recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento.
 - e. Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia o simplicidad permitan una respuesta inmediata.

- f. Canalizar las citas que los ciudadanos puedan solicitar con el personal técnico de las diferentes Áreas con el fin de proporcionarles información específica y/o particular.
 - g. Facilitar a la ciudadanía aquella información particular relativa a datos de gestión. Para ello, los diferentes Servicios del Ayuntamiento facilitarán a la Oficina de Atención Ciudadana esta información teniendo en cuenta la necesaria acreditación por el interesado de su solicitud. Igualmente, el personal de la Oficina, previa autorización del ciudadano podrá acceder a sus expedientes en curso, a fin de facilitarles la mayor atención e información.
 - h. Sugerir y proponer las medidas necesarias en el desarrollo de las normas y criterios generales que faciliten y permitan la mejora continua en la gestión tanto del Sistema de Información Ciudadana como de las Quejas y Sugerencias.
 - i. De igual forma realizará cuantas funciones dentro de su esfera de competencias le sean encomendadas.
3. En la sede de la Oficina de Atención Ciudadana se ubicará el Registro General. Por este motivo, en las disposiciones normativas reguladoras de procedimientos, de oficio o a instancia de parte, en los que sea necesaria la presentación de documentos por parte de interesados, así como en los impresos normalizados correspondientes, habrá de indicarse que cualquier entrega o recepción de los mismos podrá hacerse en la Oficina de Atención Ciudadana.
 4. Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Atención Ciudadana contará con la colaboración de los responsables de cada Área y la Comisión para la mejora de la Atención al Ciudadano.
 5. El/la coordinador/a de la Oficina de Atención Ciudadana y la Secretaría General establecerán las directrices organizativas técnicas de la oficina, marcando las pautas y protocolos de actuación del personal que la integra.

Artículo 26. Horario de la Oficina de Atención Ciudadana

1. El calendario con los días de apertura y cierre de la Oficina de Atención Ciudadana y del Registro General será establecido y publicado antes de iniciarse cada ejercicio.
2. El horario de atención al público es, con carácter general, de 9 a 14 horas de lunes a viernes, estableciéndose dos días a la semana un horario ininterrumpido de 9 a 18 horas, y la apertura de la oficina los sábados de 10 a 13 horas para las funciones de registro e información.
3. En verano, generalmente durante los meses de julio y agosto, el horario de atención será de lunes a viernes de 9 a 14 horas.
4. El calendario laboral del personal adscrito a la Oficina de Atención Ciudadana será establecido anualmente de acuerdo con los criterios marcados en el Convenio vigente, el Estatuto Básico del Empleado Público y demás normativa aplicable.

Artículo 27. Funciones específicas de Jefes y Responsables Técnicos de las Áreas Municipales

Los/as Jefes/as, Coordinadores/as y Técnicos/as responsables de cada una de las Áreas tendrán las siguientes funciones en su relación con la Oficina de Atención Ciudadana:

- a. Seguimiento y supervisión de la información generada en el Área, siendo los responsables de su homogeneización, así como de la verificación de su introducción, en su caso, en el Sistema único de Información, y de la remisión a la OAC de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del Sistema de Información Ciudadana.
- b. Formalizar los protocolos de actuación necesarios para delimitar los distintos trámites de su competencia que se inicien o gestionen desde la Oficina de Atención Ciudadana.
- c. Gestión de las quejas y sugerencias asignadas por la OAC de la forma establecida en el capítulo VII del presente reglamento.
- d. Velar porque en su departamento se facilite en todo momento la información necesaria para que se preste una correcta atención e información a la ciudadanía.
- e. Designar, si lo estiman conveniente, una persona de su área o departamento en quien delegar las funciones relativas a la información y atención ciudadana.

Artículo 28. Oficinas especializadas de información

1. Las diferentes Oficinas de información que se encuentran adscritas a cada área tienen la función de informar y atender la ciudadanía en las materias de su competencia.
2. Las Oficinas especializadas de información proporcionarán a la Oficina de Atención Ciudadana toda la información general o especializada que precise para el ejercicio de sus funciones. De igual forma, la Oficina de Atención Ciudadana, reportará a las oficinas especializadas aquella información que pudieran requerir para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.
3. Las Oficinas especializadas de información desarrollarán, dentro de sus respectivas Áreas, las siguientes funciones:
 - a. Mantener actualizado el Sistema de información, para su explotación conjunta con la Oficina de Atención Ciudadana
 - b. Poner a disposición de la ciudadanía todo el material informativo del que disponga. Si se estima conveniente, se facilitará a la OAC copia de este material para su difusión.

Artículo 29. Área de Modernización y Calidad

El Área de Modernización y Calidad ejercerá la coordinación e impulso de las tareas relacionadas con la simplificación e informatización de los procedimientos de gestión de este Ayuntamiento, los procesos de mejora en la prestación de los servicios y la atención ciudadana.

Artículo 30. Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana

Bajo la presidencia de la Alcaldía o persona en quien delegue, se constituirá la Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana, de la que formarán parte:

- a. El/La Secretario/a del Ayuntamiento.
- b. El/La Interventor/a y/o el/la Tesorero/a del Ayuntamiento, cuando se traten asuntos que afecten a los servicios económicos municipales.
- c. El/la Responsable de la Oficina de Atención Ciudadana, que actuará como secretario de la comisión.
- d. El/la Responsable del Área de Modernización y Calidad.
- e. Los/las Directores/as o técnicos responsables de cada una de las áreas, que serán convocados a todas aquellas reuniones en las que se debatan asuntos de su interés específico.
- f. El/La Responsable de la Unidad de Informática.
- g. Otro personal técnico de asesoramiento en aquellas reuniones que se requiera su participación. Su propuesta y convocatoria la realizará el secretario de la comisión.

Artículo 31. Funciones de la Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana

La comisión tendrá como objetivo general la consolidación del nuevo modelo de relación centrado en la ciudadanía, manteniendo como propósito final proporcionar un servicio de calidad. Las principales funciones de la Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana son:

- a. Revisar y actualizar el catálogo de procedimientos administrativos municipales.
- b. Impulsar el proceso de simplificación e implementación de procedimientos en el sistema horizontal de gestión de expedientes y la Oficina Virtual del Ayuntamiento.
- c. Promover los procesos de modernización de la administración y la administración electrónica en el Ayuntamiento de ____.
- d. Colaborar con el área de Atención Ciudadana en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención ciudadana.
- e. Establecer los criterios para simplificar, normalizar y actualizar los impresos y la documentación de cada procedimiento.

Capítulo V. Tramitación de procedimientos

Artículo 32. Homogeneización y normalización de procedimientos

El Área de Modernización y Calidad colaborará con las otras Áreas del Ayuntamiento a efectos de validar todo nuevo procedimiento administrativo que vaya a ser gestionado

por los diferentes Servicios a efectos de mantener la adecuada homogeneización y normalización de procedimientos y documentación administrativa.

Artículo 33. Informatización de procedimientos

El Ayuntamiento, a través las áreas de Modernización y Calidad e Informática y Nuevas Tecnologías u otros órganos asesores, designados por la Comisión para la mejora de la atención ciudadana, adoptará las medidas necesarias al objeto de que todos sus procedimientos administrativos se puedan gestionar mediante herramientas informáticas. Para ello, se cuenta con un Sistema de gestión que será la herramienta tecnológica de base para la tramitación de todos los expedientes municipales. Los Responsables de Área actuarán de forma complementaria garantizando la total colaboración de cada departamento en este proceso.

Artículo 34. Principios de progresividad y simplificación.

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa respetará la titularidad y el ejercicio de las competencias de cada unidad del Ayuntamiento que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad.
2. La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, que deberá ser visado por la Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana antes de su aprobación.
3. En el análisis se considerarán especialmente los siguientes aspectos:
 - a. La supresión o reducción de la documentación requerida a la ciudadanía, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones.
 - b. La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
 - c. La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
 - d. La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

Artículo 35. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación.

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición de la persona interesada un servicio electrónico de acceso restringido (oficina virtual) donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

2. En el resto de los procedimientos igualmente a través de los canales establecidos se podrá consultar el estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

Artículo 36. Procedimiento electrónico.

1. En la sede electrónica figurará la relación de procedimientos que pueden tramitarse de forma electrónica.
2. La aprobación del proyecto de incorporación corresponde a la Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana, como órgano competente en esta materia previa consulta al órgano directivo competente en materia de Organización. Para ello, se deberá emitir un informe en el plazo de quince días hábiles desde la petición, aplicándose el régimen jurídico dispuesto en el procedimiento administrativo común.
3. Una vez aprobada la incorporación de un trámite o procedimiento al medio electrónico se incluirá a efectos de información a los ciudadanos en el catálogo de procedimientos y trámites electrónicos que se publicará en la sede electrónica municipal.

Artículo 37. Modelos normalizados

1. La iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud del interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes modelos normalizados de solicitud en la sede electrónica, que deberán ser fácilmente accesibles.
2. La Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana aprobará los modelos normalizados para las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicho Ayuntamiento respecto de los cuales se haya establecido la posibilidad de su tramitación electrónica.
3. Los Modelos normalizados de solicitud deberán contener, como mínimo la información necesaria que permita su catalogación e incorporación al repositorio de documentos del Ayuntamiento con todas las garantías archivísticas y de conservación.
4. Los Modelos normalizados para la aportación de documentación contendrán los datos necesarios para la identificación del expediente del que forman parte de manera que puedan ser asociados y vinculados al mismo.
5. Estos Modelos normalizados se encontrarán también disponibles para su tramitación de forma física a través de otros canales.
6. La Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana promoverá la normalización de los restantes modelos de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos al Ayuntamiento y que no se haya podido establecer la posibilidad de su tramitación electrónica.

Capítulo VI. Calidad en la prestación de los servicios de atención ciudadana

Artículo 38. Evaluación de la Atención Ciudadana

1. El responsable de la Oficina de Atención Ciudadana, en colaboración de los responsables y técnicos municipales que gestionan las oficinas especializadas de información, evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la atención ciudadana del Ayuntamiento de ___ y recopilará los datos de la medición de los estándares e indicadores; para su evaluación, seguimiento y posterior elaboración de propuestas de mejora. Estas informaciones se remitirán a la Comisión de Mejora de la Atención Ciudadana.
2. Tal como establece el art. 31 del presente reglamento, la Comisión de Mejora de la Atención Ciudadana colaborará en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención ciudadana.

Artículo 39. Seguimiento y control de la atención al ciudadano.

1. La unidad a la que se encuentre adscrita la OAC emitirá como mínimo un informe anual que evaluará los sistemas y actividades que integran la atención al ciudadano del Ayuntamiento ___ y podrá proponer las mejoras oportunas para subsanar las posibles deficiencias y carencias de las prestaciones de los servicios de atención al ciudadano.
2. Los datos de la medición de los estándares e indicadores se remitirán al órgano competente en materia de Calidad para su evaluación y seguimiento.

Artículo 40. Carta de Servicio

1. El Área de Modernización y Calidad en colaboración con el responsable de la Oficina de Atención Ciudadana elaborará una Carta de Servicio de la Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de ___.
2. La aprobación del proyecto de incorporación corresponde a la Comisión para la Mejora de la Atención Ciudadana, como órgano competente en esta materia.
3. La Carta de Servicios contendrá como mínimo los siguientes apartados:
 - a. Datos identificativos de la unidad.
 - b. Catálogo de servicios prestados.
 - c. Compromisos de calidad.
 - d. Sugerencias y Reclamaciones
4. Se realizará una revisión anual que se incluirá en el informe anual de evaluación de los sistemas y actividades que integran la atención al ciudadano del Ayuntamiento ___ indicándose el grado de cumplimiento de los compromisos adoptados y se propondrán las mejoras oportunas para subsanar las posibles desviaciones detectadas.

Capítulo VII. Sugerencias y reclamaciones

Artículo 41. Sugerencias

1. Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración.
2. Las sugerencias podrán presentarse por escrito, verbalmente o por medios electrónicos, no siendo imprescindible la identificación y firma de la persona que la presenta.

Artículo 42. Reclamación

1. Tendrán la consideración de reclamación los escritos o comunicaciones de cualquier índole en los que los ciudadanos realicen manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios.
2. La formulación de una reclamación no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al interesado, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.
3. Por la propia naturaleza de la reclamación, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la reclamación puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.
4. Las reclamaciones no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición, ni de denuncias sobre irregularidades o infracciones que pudieran entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración.

Artículo 43. Presentación

1. Los/as ciudadanos, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, presentarán sus sugerencias y reclamaciones por escrito, por vía telefónica o telemática indicando:
 - a. Nombre y apellidos.
 - b. Domicilio, a efectos de notificación.
 - c. Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de sugerencia.

- d. Lugar y fecha.
 - e. En su caso, firma.
2. El Ayuntamiento dispondrá de impresos de sugerencias y reclamaciones en la Oficina de Atención Ciudadana, así como en todas las dependencias donde existan oficinas especializadas de información.

Artículo 44. Comunicación y subsanación

1. Una vez recibida la queja o sugerencia en la Oficina de Atención Ciudadana, ésta remitirá en el plazo de dos días hábiles comunicación por la vía en la que el interesado manifieste en su solicitud, o en su defecto por el mismo medio en que fue presentada (escrito, telefónico o telemático) en la que se comunica que se procede a la tramitación de la misma y su traslado al área o departamento correspondiente.
2. En el caso en que la reclamación o sugerencia no cumplan alguno de los requisitos de presentación establecidos o en el caso de necesitar documentación adicional, se realizará un Requerimiento de Documentación al interesado indicándole los pasos a seguir para subsanar las deficiencias y otorgándole un plazo de diez días hábiles para la presentación de la documentación. Si pasado este periodo el interesado no ha presentado la documentación requerida, se dará por cerrada la reclamación o sugerencia.

Artículo 45. Tramitación

1. El Ayuntamiento de ___ tramitará las sugerencias y reclamaciones en un plazo máximo de quince días hábiles a contar a partir del día siguiente de su recepción.
2. El plazo referenciado en el apartado anterior, previa comunicación a los interesados, podrá ser prorrogado hasta 10 días hábiles más en caso de que se acuerde la acumulación de expedientes de similares características. La prórroga también podrá ser acordada si la naturaleza de la solicitud así lo aconseja en virtud de su complejidad, o a causa de fuerza mayor. El área o departamento responsable de la gestión de la queja o sugerencia elaborará una propuesta de respuesta en el plazo establecido. Dicha propuesta será remitida a la Oficina de Atención Ciudadana para que ésta proporcione, de forma inmediata, cumplida comunicación por el medio elegido a la persona que la formuló.
3. La gestión de sugerencias y reclamaciones, en la medida de lo posible, se desarrollará a través del sistema electrónico de gestión de expedientes del Ayuntamiento.

Disposición Adicional Primera

La adaptación de los sistemas e instrumentos que se mencionan en el presente Reglamento se producirá de manera progresiva a partir de su entrada en vigor, debiendo estar en funcionamiento en el plazo máximo de dos años desde la fecha de publicación.

Disposición Final Única

El presente Reglamento será aprobado por el Ayuntamiento Pleno y se publicará el texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia, no entrando en vigor hasta que se produzca tal publicación íntegra y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85, RBRL."

BORRADOR

Programa financiado por:



Participan:



Mancomunidad del Norte de Gran Canaria



Fundación Universitaria de Las Palmas

**Mancomunidad
del Nordeste**

Tacoronte - El Sauzal - La Matanza de Acentejo - La Victoria de Acentejo - Santo Úrsulo

Mancomunidad del Nordeste de Tenerife



Gobierno Regional de Madeira



Câmara Municipal del Nordeste de Azores