

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ayuntamiento de Bujalance

Núm. 917/2016

No habiéndose formulado reclamación alguna contra el acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el día 28 de enero de 2016, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia número 32 (página 622), de fecha 17 de febrero de 2016, relativo a la aprobación provisional del Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Información y Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Bujalance, y de conformidad con la legislación vigente, se entiende definitivamente aprobada, insertándose a continuación el texto íntegro del mismo.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE BUJALANCE.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Desde la promulgación de la Constitución Española y posteriormente, con la entrada en vigor de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los principios que obligan a las administraciones a servir con objetividad los intereses generales de acuerdo con los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos así como los de transparencia y de participación, han sido determinantes en la organización de las mismas y, de modo particular, en la atención que prestan los ciudadanos.

La adaptación de los servicios prestados por la Administración Local a las demandas de los ciudadanos, la incorporación a las nuevas tecnologías y la exigencia legal (como la Ley de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno), requieren la revisión de los procesos, mecanismos y medios actuales para la prestación de los servicios al ciudadano. En este sentido, la Administración Local posee un elevado número de servicios diferenciados los unos de los otros, tradicionalmente organizados en torno a su posición jerárquica y competencial, en ocasiones con escasa interconexión con otras unidades administrativas y sin tener en cuenta como función principal, la relación que pudiera derivarse de su actuación con el ciudadano.

Para responder a las necesidades anteriormente expuestas, se crea el Servicio de Información y Atención al Ciudadano (en adelante SIAC) donde por diferentes canales como el presencial, telefónico y electrónico, Informará, Orientará, Asesorará y Facilitará a los ciudadanos la realización de cualquier tipo de trámite con la Administración. Todo ello al objeto de conseguir una Administración más cercana a los intereses del ciudadano, más receptiva, comprensible y sobre todo, más accesible, tratando de este modo que la rígida división competencial por departamentos no sea un obstáculo para la efectiva realización de los servicios que se presten.

Este Ayuntamiento, como administración más cercana a la población, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a los ciudadanos, avances referidos principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos y culturales, deportivos, etc, pero no tanto a otros servicios como los de atención directa al ciudadano entre los que debemos incluir los de gestión e información que a lo largo del presente documento vamos a analizar.

TÍTULO I

EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 1. Objeto

El objetivo del presente Reglamento es el de la creación de un Servicio de Información y Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Bujalance, que dotado de los medios necesarios, dará solución al mayor número posibles de las demandas que los ciudadanos dirigen a este Ayuntamiento.

Artículo 2. Definición del Servicio de Información y Atención Ciudadano

Se trata de un servicio de carácter público y horizontal que recopila toda la información de interés para la ciudadanía y que tiene por finalidad informar, orientar y asesorar para facilitar a los ciudadanos la realización de cualquier tipo de trámite (solicitudes, escritos, comunicaciones...) con la administración local, coordinando el resto de departamentos que la componen. Otra de las funciones de este servicio, y siempre dentro de sus posibilidades, es la de facilitar la realización de distintos trámites con otras administraciones con independencia del carácter de los mismos.

Será un servicio de referencia para la ciudadanía desde el que se ofrecerá, de forma íntegra la mayor parte de los servicios municipales que no requieran de intervención técnica especializada, a través de los canales: presencial, telefónico y telemático.

La información y atención ciudadana podrá ser general, especializada o particular e incluirá quejas y reclamaciones.

Artículo 3. Principio organizativo

El principio organizativo en el que se basa este servicio se resume en los siguientes puntos:

- a. Se va a concentrar en un único servicio las atenciones más demandadas y usuales de los ciudadanos con este Ayuntamiento.
- b. Servirá como barrera, filtro y conductor de los servicios prestados ante las demandas de los ciudadanos.
 - i. Eliminando los flujos de público por los diferentes servicios de la organización, permitiendo así una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las áreas.
 - ii. Posibilitará la recepción del público en las áreas de manera racional y organizada a través del servicio cita previa.
 - iii. Supone una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipal.
- c. Previa determinación de sus funciones, cada uno de los puestos de trabajo adscritos a este servicio tendrán carácter polivalente.

Artículo 4. Características del servicio

- a. Se trata de una oficina de atención personal, que no solo atenderá las demandas de los ciudadanos, sino que prestará todas las atenciones posibles (asociaciones, empresas, etc.).

Partiendo de que se trata de la Administración más cercana al ciudadano, este Ayuntamiento es un referente para la atención de cualquier actuación relacionada con la Administración no solo local sino también autonómica y estatal.
- b. Es un servicio dinámico y flexible para adaptarse a las demandas de un entorno cambiante.
- c. Deberá estar compuesto por el personal más proactivo y con mayor vocación de servicio público de la Organización.
- d. Está configurado como un departamento dentro de la estructura municipal y dependiente del Negociado de Secretaría, independiente del resto de departamentos, y por ende de los jefes de éstas Áreas, sirviendo como nexo coordinador de todos.

Artículo 5. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento será de aplicación a todos los órganos y servicios del Ayuntamiento de Bujalance, especialmente a la oficina del SIAC.

Artículo 6. Funciones y utilidades

Apartado 1. Funciones:

a. Recepción de los ciudadanos al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen para cualquier gestión particular o no con la Administración local, así como proporcionarles cualquier tipo de información inherente a otras Administraciones Públicas.

b. Orientar, informar y ofrecer toda aclaración que precisen y requieran los ciudadanos sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

c. Gestión en relación con los procedimientos administrativos demandados por los ciudadanos como la recepción de la documentación inicial de un expediente o las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

d. Recepción de sugerencias e iniciativas de los ciudadanos y empleados sobre cualquier cuestión tendente a mejorar la calidad de los servicios prestados para incrementar el rendimiento, ahorrar el gasto público o simplificar trámites o suprimir los no necesarios.

e. Coordinación de los departamentos en relación a los asuntos propios del Ayuntamiento.

f. Recepción de quejas y reclamaciones de los ciudadanos por cualquier cuestión inherente a la Administración.

g. Asistencia a los ciudadanos en atención al ejercicio del derecho de petición, reconocidos en los artículos 29 y 77 de la Constitución Española.

Apartado 2. Utilidades:

I. Para el ciudadano:

a. Favorece el trato personal e individualizado.

b. Resuelve todas aquellas cuestiones generales y que pueden ser normalizadas.

c. Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.

d. El SIAC poseerá la información para que el ciudadano no tenga que ir de un sitio a otro buscando, desorientado, una solución a sus demandas.

e. Filtra las consultas que el ciudadano plantea en el sentido de que sólo envía al área competente a aquellos ciudadanos cuya demanda se específica, siempre con cita previa.

f. Atención integral.

g. Mejora del nivel de satisfacción y su valoración sobre los servicios que le son prestados.

II. Para el Ayuntamiento:

a. Posibilita la reorganización y readecuación de los servicios municipales desde una perspectiva de servicio y atención a la ciudadanía.

b. Supone la posibilidad de organizar adecuadamente el espacio físico en el canal presencial, el servicio telefónico y el telemático, así como los recursos a asignar a ellos.

c. Favorece la organización en el resto de las dependencias municipales de espacios abiertos de trabajo que favorezcan la comunicación y el trabajo en equipo al desaparecer el tránsito de la ciudadanía por las dependencias municipales.

d. Favorece la utilización de herramientas que proporcionan las nuevas tecnologías para aplicarlas a los servicios de atención ciudadana.

e. Mejora la imagen de la Administración ante la ciudadanía.

f. Contribuye a la transparencia en la gestión municipal.

g. Promueve la participación de las personas de la organización, la transversalidad de sus áreas y el trabajo en equipo.

h. Mejora la autoestima de los empleados públicos favoreciendo su adaptación a los nuevos tiempos y nuevas tecnologías.

Artículo 7. Servicios

El SIAC acerca la Administración Local a las necesidades de los usuarios, ofreciendo tanto información y orientación como canalización y resolución de peticiones, prestando los siguientes servicios:

1. Informar, asesorar y facilitar cualquier tipo de trámite con esta Administración, y en la medida en la que sea posible, con otras Administraciones Públicas con independencia del carácter de las mismas.

2. Informar a los ciudadanos sobre el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado (artículo 335 a. de la LRJPAC).

3. Informar sobre las actividades, servicios municipales (Conservatorio Música, Deporte...) y eventos de interés general.

4. Informar sobre bolsas y programas de empleo, ofertas de trabajo, vivienda, educación, medios de transporte, etc.

5. Iniciación de Expedientes. Mediante este servicio se pretende iniciar cualquier tipo de expediente con independencia del área a la que pertenezca, sirviendo de herramienta capaz de tutorizar al ciudadano ante cualquier procedimiento demandado por el mismo, y donde de primera mano se le informe sobre los aspectos más importantes del procedimiento como:

a. Órgano al que se dirige.

b. Objeto del procedimiento.

c. Descripción del procedimiento.

d. Legislación y normativa aplicable.

e. Documentación necesaria.

f. Otros datos de interés en el desarrollo del trámite en cuestión.

6. Gestionar trámites de intervención inmediata tales como:

a. Relacionados con el padrón de habitantes:

b. Empadronamientos.

c. Emisión de Volantes.

d. Altas y cambios de domicilio.

e. Cambio de datos padronales.

f. Altas en el padrón por nacimientos.

7. Emitir certificados:

a. Convivencia.

b. Empadronamiento.

c. Signos externos o bienes.

d. Residencia.

e. Pareja de hecho.

f. Prácticas Profesionales.

g. De servicios prestados.

8. Emitir certificados digitales.

9. Entregar nóminas u otros documentos de carácter personal.

10. Entregar copias de abonares.

11. Entrega de copias de los documentos contenidos en los procedimientos donde el solicitante tenga la condición de interesado.

12. Registro, de carácter auxiliar respecto al Registro General del Ayuntamiento:

a. Registro de entrada y salida de documentos.

b. Registro de entrada por Ventanilla Única de solicitudes, escritos o comunicaciones para cualquier Administración Pública.

13. Servirá, en la medida de lo posible y en virtud de los convenios que así lo establezcan, como enlace entre el ciudadano y otras administraciones tales como:

a. Instituto de Cooperación con la Hacienda Local, Excm. Diputación de Córdoba.

b. Dirección General de Catastro, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

c. Punto de Atención al Consumidor (PIC) Excm. Diputación

de Córdoba.

d. Dirección General de Tráfico.

14. Orientación, recepción y gestión de quejas y sugerencias.

15. Otros que se vaya demandando de carácter no complejo y de trámite rápido.

Artículo 8. Ubicación

El SIAC se ubicará en la primera planta del edificio del Ayuntamiento, en Plaza Mayor, número 1.

Por otro lado, y para mejorar la calidad de la atención prestada a lo ciudadanos y acercar el Ayuntamiento a zonas de la población de difícil acceso, se crea la oficina de atención ciudadana de Morente, cuyo servicio será prestado una vez a la semana, día, hora y ubicación por determinar.

Por otro lado, este servicio contará con un soporte Web que contenga todos y cada uno de los trámites que la ciudadanía pueda realizar con este Ayuntamiento, sirviendo a su vez como herramienta para la atención al ciudadano.

Artículo 9. Derechos de los ciudadanos

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, del 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 decida 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 la 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 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 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 calidad de los servicios públicos prestados.

i. 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.

TÍTULO II

ACTIVIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 10. Información

El objetivo de este servicio no es otro que el de suministrar información de forma racional conforme a lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG).

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información del Ayuntamiento de Bujalance se clasificará en tres tipos:

1. General: la cual versará sobre los fines, competencias, estructura y funcionamiento de las diferentes áreas y servicios del Ayuntamiento, localización y horarios de demás servicios, 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.

A través del SIAC se permitirá acceder a la información de los procedimientos administrativos competencia de este Ayuntamiento.

2. Especial: la información se considerará especializada cuando, por sus características especiales, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias. Este servicio canalizará las citas que los ciudadanos puedan solicitar con el fin de proporcionarles la información especializada que necesiten.

3. Particular: La información particular consistirá en facilitar a los interesados o 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.

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.

El SIAC, en su caso, canalizará las citas que los ciudadanos puedan solicitar con el personal de los diferentes negociados, con el fin de proporcionarles información particular en relación con los expedientes que se estén tramitando en las mismas.

Artículo 11. Atención y gestión

Las actividades de la oficina de Información y Atención al ciudadano se realizan a través de tres canales de acceso complementarios entre sí:

1. La atención presencial: Tiene por objeto atender los servicios demandados con mayor frecuencia, con las siguientes funciones:

a. Recepción de 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, registro y tramitación de expedientes administrativos iniciados a instancia de parte.

d. Recepción de sugerencias, para mejorar la calidad de los servicios prestados, y aumentando el 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, detección de las malas prácticas para corregirlas y fomentar la participación e implicación ciudadana en los procesos de mejora continua del Ayuntamiento de Bujalance.

f. Asistencia a los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por el Artículo 29 de la Constitución.

g. 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.

2. Atención Telefónica: deberá ajustarse a unos criterios mínimos de calidad en la actuación administrativa que será objeto de mejora continua en su desarrollo. La atención telefónica será concordante a los medios tecnológicos y humanos con los que cuente el Ayuntamiento.

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, este 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 dirige la llamada o mediante breve consulta a las Bases de Datos del Sistema de Información al Ciudadano.

3. Atención Telemática: El Ayuntamiento de Bujalance tiene por objetivo gestionar el resto de servicios de atención al ciudadano a través de las nuevas tecnologías.

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.

Para este fin, en la página Web institucional del Ayuntamiento (www.bujalance.es) se incorporará progresivamente, tanto la información disponible en el Servicio de Información y Atención Ciudadano, como la posibilidad de gestionar trámites a través de la sede electrónica

TÍTULO III

SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 12. La información en el portal de Internet

La información que el Ayuntamiento ofrece a través de Internet es parte integrante del Sistema de información y atención ciuda-

dana y se organiza en el sitio Web citado a lo largo del presente Reglamento. La Web debe funcionar, en cuanto a contenido se refiere, como la herramienta imprescindible para el personal encargado en la atención al ciudadano.

En la Web se podrá acceder a cada uno de los trámites correspondientes a este Ayuntamiento, en la que constará con detalle lo previsto en el Artículo 7 apartado 5 de este Reglamento, pudiéndose iniciar estos trámites a través de la sede electrónica de la misma Web.

Artículo 13. Descripción del sistema de información ciudadana

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, como por ejemplo: las ayudas, servicios, órganos competentes, documentación necesaria para hacer efectivos los derechos que de ella se deriven etc. Progresivamente se deberá ir introduciendo en la Web toda la información pública, general o especializada, garantizando un único entorno donde poder consultar y acceder a la información del municipio.

Igualmente se establecerá, mediante enlaces, el acceso a aquellos sitios Web específicos que se consideran de interés para la ciudadanía.

Artículo 14. Incorporación y actualización de la información

La responsabilidad de la introducción, actualización y baja de la información en la Web corresponderá al Técnico Informático adscrito al SIAC.

Artículo 15. Formas de identificación y autenticación

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, los ciudadanos interesados en realizar la presentación de solicitudes en el registro electrónico podrán utilizar alguno de los sistemas de identificación electrónica:

1. En todo caso, el DNI electrónico.

2. Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico, admitidos por este Ayuntamiento.

Los certificados admitidos, así como sus características, y otros sistemas de identificación electrónica y los términos y condiciones en que en cada caso se admitan, se harán públicos en la sede electrónica del Ayuntamiento.

TÍTULO IV

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 16. Organización y Recursos Humanos

El SIAC, como expone el Artículo 4 apartado d) del presente Reglamento, se configura como un departamento dentro de la estructura municipal y dependiente del Negociado de Secretaría, e independiente del resto de departamentos.

Será imprescindible la atención e implicación directa de la dirección ejecutiva y técnica del Ayuntamiento par la implantación y desarrollo del mismo.

La estructura interna del Servicio se articula en base a dos unidades, por un lado Atención y Gestión y por el otro Información y Registro, todo ello bajo la dirección de un Responsable.

1. RESPONSABLE:

a. Es la figura donde recae la responsabilidad del correcto funcionamiento del servicio en cuestión, y donde se concentra una parte muy destacada de las consultas y gestiones entre el Ayuntamiento y los ciudadanos.

b. Para el desempeño de este puesto de trabajo se requiere tener el Título de Ingeniero Técnico, Diplomado Universitario o Ar-

quitecto Técnico o Grado.

c. Siguiendo las instrucciones que dicte la Secretaría General, deberá dirigir y coordinar las actividades atribuidas al SIAC siendo estas:

- 1) Velar por el correcto funcionamiento del SIAC.
- 2) Dirigir al personal del servicio, asesorándole en el desarrollo de su cometido.
- 3) Atención personal al ciudadano.
- 4) Coordinar las distintas áreas en relación a los asuntos propios del Ayuntamiento.
- 5) Dimensionar permanentemente los recursos persona/espacio en función de la demanda.
- 6) Planificar el trabajo previa previsión de la demanda.
- 7) Mantener actualizado el sistema de información.
- 8) Recogida constante de datos cualitativos y cuantitativos de la demanda interpretándolos y traduciéndolos en propuestas concretas.
- 9) Atender las quejas y sugerencias recibidas por el servicio.
- 10) Planificar junto con Secretaría General y Alcaldía el inicio de aquellas campañas, programas o acontecimientos que se prevea vayan a generar un número relevante de consultas ciudadanas.

11) Encargado de la emisión de informes estadísticos sobre el número de consultas, avisos, quejas y sugerencias recibidas, así como el resultado de tal gestión.

12) Y todas aquellas que sean encomendadas desde Secretaría General.

d. Las aptitudes idóneas para el desempeño de las labores encomendadas son:

- 1) Máxima vocación de servidor público.
- 2) Estilo de trato amable, ameno, educado, receptivo y desenvuelto.
- 3) Capacidad de actuación con atención, orden, criterio, precisión, realismo, objetividad y sentido común.
- 4) A nivel operativo, constancia, dinamismo, afán emprendedor e iniciativa.
- 5) Socialmente extrovertido y empático
- 6) Personalidad con buen desarrollo madurativo, grado de equilibrio, estabilidad y buen nivel de autocontrol emocional.
- 7) Con gran capacidad de trabajo y sentido de la responsabilidad.
- 8) Motivación por el puesto.
- 9) Experiencia en las funciones propias del puesto como Responsable de Organización y Administración.
- 10) Cualidades organizativas, de gestión y mando. Sentido de la planificación.
- 11) Será necesario poseer conocimientos de la organización municipal, su funcionamiento, procedimientos de tramitación y relaciones con las administraciones públicas, así como otros como gestión de personal.

2. TÉCNICO INFORMÁTICO

a. Para el desempeño de este puesto de trabajo se requiere estar en posesión del título de Formación Profesional de Grado Superior.

b. Destacando la informática como instrumento de gestión básico e imprescindible en la organización, diseño y funcionamiento del SIAC, será un Técnico Informático el que deberá asumir entre otras las siguientes funciones:

- 1) La introducción, mantenimiento, actualización y baja de la información en la Web.
- 2) Encargado de la difusión de campañas, programas o acontecimientos.

3) Encargado de la actualización del Catálogo de Procedimientos propios de este Ayuntamiento.

4) Responsable imagen/marca corporativa Ayuntamiento de Bujalance.

5) Recogida constante de datos cualitativos y cuantitativos de la demanda para posterior estudio estadístico sobre el número de consultas, avisos, quejas y sugerencias recibidas, así como el resultado de tal gestión.

6) Atención personal al ciudadano.

7) Encargado del mantenimiento actualizado de la base de datos de información.

8) Aportar sugerencias para la mejora del servicio.

9) Y todas aquellas que sean encomendadas desde Secretaría General.

c. Las aptitudes idóneas para el desempeño de las labores son:

- 1) Máxima vocación de servidor público.
- 2) Estilo de trato amable, ameno, educado, receptivo y desenvuelto.
- 3) Capacidad de actuación con atención, orden, criterio, precisión, realismo, objetividad y sentido común.
- 4) Conocimientos Técnicos en informática.
- 5) Con gran capacidad de trabajo y sentido de la responsabilidad.
- 6) Motivación por el puesto.

3. AUXILIAR UNIDAD DE ATENCIÓN Y GESTIÓN

a. Para el desempeño de este puesto de trabajo se requiere estar en posesión del título de Formación Graduado Escolar, Bachiller Elemental, Enseñanza Secundaria Obligatoria –LOGSE, Formación Profesional de primer grado o equivalente.

b. Este puesto de trabajo tendrá carácter polivalente.

c. Atenderá a los ciudadanos que se personen en el SIAC.

d. Tramitando las demandas de gestión propias de su competencia.

e. Orientará sobre la tramitación de las demandas restantes.

f. Informará al ciudadano para la realización de cualquier tipo de trámite.

g. Informará a los ciudadanos sobre la situación en la que se encuentra un trámite en la que conste éste como interesado.

h. Informará sobre los servicios municipales propios de este Ayuntamiento.

i. Ayudar a los ciudadanos a cumplimentar los impresos.

j. Aportará, permanentemente, sugerencias para la mejora del servicio.

k. Recepcionará llamadas telefónicas externas y canalización a sus destinatarios.

l. Y todas aquellas que sean encomendadas desde Secretaría General.

m. Las aptitudes idóneas para el desempeño de las labores encomendadas son:

- 1) Máxima vocación de servidor público.
- 2) Estilo de trato desenvuelto, receptivo, amable, educado, objetividad y sentido común.
- 3) Socialmente extrovertido.
- 4) A nivel operativo, constancia, dinamismo e iniciativa.
- 5) Desenvoltura para comunicarse de un modo claro y fluido.
- 6) De respuesta ágil, precisa y objetiva.
- 7) Personalidad madura, equilibrada y autocontrolado.
- 8) Motivación por el puesto y experiencia en la organización.
- 9) Gran capacidad de trabajo y sentido de la responsabilidad.

4. AUXILIAR DE INFORMACIÓN

a. Para el desempeño de este puesto de trabajo se requiere estar en posesión del título de Formación Graduado Escolar, Bachiller Elemental, Enseñanza Secundaria Obligatoria –LOGSE, Formación Profesional de primer grado o equivalente.

ller Elemental, Enseñanza Secundaria Obligatoria –LOGSE, Formación Profesional de primer grado o equivalente.

b. Atenderá a los ciudadanos que se personen en el SIAC.

c. Informará al ciudadano para la realización de cualquier tipo de trámite.

d. Informará sobre los servicios municipales propios de este Ayuntamiento.

e. Aportará, permanentemente, sugerencias para la mejora del servicio.

f. Recepcionará llamadas telefónicas externas y canalización a sus destinatarios.

g. Facilitar las llamadas telefónicas al exterior que le sean solicitadas por los usuarios internos.

h. Atender al servicio telemático mediante el sistema de mensajería instantánea a través de la plataforma Telegram, dando adecuada respuesta a las demandas de información de los ciudadanos, así como parte de aquellos avisos recibidos. Telegram es una aplicación gratuita de mensajería instantánea basada en mensajes cortos que permiten, en este caso concreto, la comunicación en tiempo real entre la ciudadanía y el SIAC.

i. Bajo las indicaciones del responsable del SIAC recopilará la información necesaria para mantener actualizada la base de datos de información.

j. Llevará a cabo, cuando así se establezca desde Secretaría General, las labores de auxiliar de registro.

k. Llevará la agenda pública del Alcalde/sa.

l. Llevará la agenda de citas para aquellos servicios cuya atención sea programada.

m. Y todas aquellas que sean encomendadas desde Secretaría General.

n. Las aptitudes idóneas para el desempeño de las labores encomendadas son:

- 1) Vocación de servicio al ciudadano.
- 2) Estilo de trato amable, educado y receptivo.
- 3) Desenvoltura para comunicarse de un modo claro y fluido.
- 4) Capacidad de comunicación de un modo fluido y claro.
- 5) Estable emocionalmente.
- 6) Capacidad de trabajo y sentido de la responsabilidad.
- 7) Conocimiento y experiencia en labores de secretaría.
- 8) Capacidad de actuación con orden, criterio, objetividad, precisión y sentido común.

9) A nivel operativo, constancia, dinamismo e iniciativa.

Artículo 17. Comisión de Calidad y Atención Ciudadana

1. Se trata de un órgano directivo responsable cuya misión fundamental será:

a. La dirección, planificación y coordinación de las políticas del Ayuntamiento de Bujalance en materia de información y atención al ciudadano.

b. La definición de las necesidades tecnológicas así como los requerimientos de infraestructura y material, organización y recursos humanos para la prestación de los servicios de atención al ciudadano.

c. La supervisión del funcionamiento de todos los canales de atención al ciudadano.

d. La definición de los planes de formación dirigidos al personal al servicio de la atención municipal, en coordinación con la unidad competente en materia de formación del personal.

e. El establecimiento de los criterios generales de gestión y la supervisión de la imagen y el diseño del sitio Web municipal y de los canales electrónicos de atención al ciudadano, incluyendo las redes sociales y las aplicaciones móviles, así como de sus contenidos informativos, y la determinación de los criterios de difusión.

f. La dirección, planificación y coordinación del servicio de cita previa del Ayuntamiento de Bujalance.

g. La evaluación periódica de los sistemas y actividades que integren la atención al ciudadano a través del sistema de indicadores de acuerdo con los criterios establecidos.

h. El calendario de los días de apertura y horario para la atención al público.

2. Esta comisión estará compuesta por:

a. Presidente, desempeñado por el Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Bujalance, o en quién delegue.

b. Secretario, representado por la figura del Secretario General del Ayuntamiento de Bujalance.

c. Vocales, será representado por el concejal de participación ciudadana y por las figuras de los jefes de servicio de cada una de las áreas que compone este Ayuntamiento.

d. Podrá asistir el personal encargado y resto de personal del servicio, invitados por las partes cuando los asuntos a tratar así lo requieran.

3. Esta comisión podrá ser convocada por cualquiera de las partes integrantes de la comisión y se reunirá al menos una vez al año, para analizar el desarrollo del SIAC.

Artículo 18. Horario

El calendario con los día de apertura y cierre del SIAC será establecido y publicado antes de iniciarse cada ejercicio, tanto para la oficina principal como para la auxiliar en Morente.

El horario de atención al público es, con carácter general, de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes, estableciéndose excepciones en interés de una mejor y más ágil prestación de los servicios municipales, como cita previas, etc.

Para el caso de la oficina auxiliar de información y atención al ciudadano en Morente, se establecerá un horario por determinar por la Comisión de Calidad Atención ciudadana, al menos un día a la semana.

El calendario laboral del personal adscrito al SIAC será establecido anualmente de acuerdo con los criterios marcados en el Convenio/Acuerdo Marco regulador de las relaciones laborales entre el Ayuntamiento de Bujalance y el personal a su servicio vigente, el Estatuto Básico del Empleado Público y demás normativa aplicable.

TÍTULO V

TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Artículo 19. Catálogo de procedimientos

Se debe de crear un Catálogo de Procedimientos Administrativos que servirá como inventario de procedimientos que gestiona el Ayuntamiento de Bujalance, y que recopilará la información básica de cada proceso (forma de inicio de tramitación, plazo de presentación, órgano resolutor, normativa aplicable, recursos...) a fin de facilitar su conocimiento por los ciudadanos. Ayudará a la utilización de potencialidades de la Administración Electrónica y a una atención más eficaz de las demandas de la ciudadanía.

Las funciones son:

1. Recopilar los procedimientos que ofrece la Administración a los ciudadanos.

2. Describir los procedimientos, con los pasos y las tareas que se requieren del usuario.

3. Relacionar las instrucciones necesarias de la tramitación.

4. Incluir formularios asociados, así como las instrucciones para rellenarlos.

En definitiva estamos hablando de un instrumento imprescindible para el correcto funcionamiento de la atención al ciudadano, y ello no solo como herramienta para el propio ciudadano, sino también para el personal de encargado de la atención.

Artículo 20. Homogenización y normalización de procedimientos

Se debe mantener la adecuada homogenización y normalización de procedimientos y documentación administrativa.

Artículo 21. Informatización de procedimientos

El Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias al objeto de que todos sus procedimientos administrativos se puedan gestionar mediante herramientas electrónicas.

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.

El Ayuntamiento incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, conforme al procedimiento de incorporación de los principios generales de actuación previstos en la ordenanza de la administración electrónica y registro telemático de este Ayuntamiento.

Artículo 22. Procedimiento Electrónico

En la sede electrónica figurará la relación de procedimientos que puedan tramitarse de forma electrónica.

El procedimiento electrónico se iniciará a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud en el registro electrónico.

TÍTULO VI

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 23. Evaluación de la Atención Ciudadana

El responsable del SIAC, en colaboración con el Técnico Informático, evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la atención ciudadana del Ayuntamiento y recopilará los datos de la medición de los estándares e indicadores; para su evaluación, seguimiento y posterior elaboración de propuestas de mejora.

Artículo 24. Quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán formular propuestas para mejorar la calidad de los servicios, dichas sugerencias podrán presentar de manera escrita, verbal, o por medios electrónicos. A su vez los ciudadanos están legitimados para reclamar su disconformidad con el servicio prestado.

Los ciudadanos recibirán respuesta, a través del medio que indiquen en la formulación de sus quejas o sugerencias por parte de la unidad responsable.

En ningún caso, las quejas formuladas no tendrán carácter de recurso administrativo no su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigentes.

Disposición Adicional Primera

El funcionamiento del SIAC del Ayuntamiento de Bujalance, se regirá, además de por lo previsto en el presente Reglamento, por lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en la Ley 11/2007, de 22 de junio; en el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado; en el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, que regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devoluciones de originales y el régimen de las oficinas de registro; así como en las demás normas que les sean aplicables.

Disposición Final

El presente Reglamento, cuya redacción definitiva ha sido aprobada por el Pleno del Ayuntamiento, en sesión celebrada en fecha 28 de enero de 2016, se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba, y no entrará en vigor hasta que se haya publicado íntegramente su texto y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa".

Bujalance, a 21 de marzo de 2016. Firmado electrónicamente por la Alcaldesa, firma ilegible.