

**II - ADMINISTRACIÓN LOCAL
DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA****AYUNTAMIENTO DE LLODIO****Reglamento regulador del Funcionamiento del Servicio de Atención Ciudadana (SAC). Aprobación inicial. (Anexo al Reglamento Orgánico Municipal). (2020/S893/19-O)**

El Pleno del Ayuntamiento de Llodio, en sesión celebrada el día 28 de setiembre de 2020, acuerda aprobar inicialmente el denominado "Reglamento regulador del Funcionamiento del Servicio de Atención Ciudadana (SAC)". Con fecha 14 de octubre de 2020 se procede a la publicación del correspondiente Anuncio de exposición pública en el BOTHA, boletín número 116, así como en la página web municipal, en el tablón de edictos del ayuntamiento y en medios sociales. Transcurrido el plazo establecido por el artículo 49 de la Ley 7/1985, del 2 de abril, de Bases de Régimen Local, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 del mismo texto legal, se procede a la publicación íntegra del texto, entrando en vigor una vez transcurrido el plazo de quince días hábiles señalado en el artículo 65.2.

Llodio, 26 de noviembre de 2020

El Alcalde-Presidente
ANDER AÑIBARRO MAESTRE

**REGLAMENTO REGULADOR DEL FUNCIONAMIENTO DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA – SAC****Exposición de motivos**

Las Administraciones Públicas, y también entre ellas el Ayuntamiento de Llodio, deben servir con objetividad a los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia y sometimiento pleno a la ley y al derecho. Además, la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y en su artículo 14 establece el derecho y, en algunos supuestos, obligación de relación electrónica. En consecuencia, y con el fin de acomodarse a las demandas sociales y a la satisfacción de los derechos y obligaciones establecidos legalmente, la Administración debe estructurar su organización y poner todos los medios necesarios, y a su alcance, que permitan la consecución de tales objetivos.

Durante los últimos años la Administración Local, como administración más cercana, ha venido evolucionando en la línea de mejorar, ampliar y acercar los servicios que presta a la ciudadanía. Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios denominados como de atención directa a la ciudadanía, entre los que debemos incluir los servicios de gestión e información. Pero la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, y la necesidad de optimizar el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración y la atención a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez.

Así, en la búsqueda de dicha calidad, se ha visto así la necesidad de dar un paso adelante en la mejora de la relación del ayuntamiento con sus vecinas y vecinos, mediante la adecuación del Servicio de Atención a la Ciudadanía a la realidad socio-cultural del municipio, Esta adecuación se pretende de una manera integral en el desempeño de su doble función de gestión e información, de manera que se ofrezca una mayor agilidad y rapidez en la atención a las demandas ciudadanas, favoreciendo el trato personal e individualizado de las mismas y ofreciendo una información y un servicio más directo, eficaz y cercano. Además, el funcionamiento del Servicio de Atención Ciudadana, permitirá la homogeneización de procesos y trámites, con el fin de conseguir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales, racionalizando los recursos y permitiendo una atención de calidad a las personas, actuando así como un verdadero servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.

Por todo ello, y al objeto de conseguir la mejora continua en la calidad de los servicios, y adecuarlos a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Laudio/Llodio ha asumido el compromiso de adecuar el Servicio de Atención Ciudadana, sirviendo de punto de referencia único para la ciudadanía, para la gestión de la mayoría de los servicios municipales a través de los canales presencial, telefónico, web municipal, oficinas electrónicas, correo electrónico, correo postal y otros medios de relación, e impulsando el Manual de Trámites Municipales como medio transparente y ágil para la prestación de un servicio eficaz, satisfactorio y de calidad para todas las vecinas y vecinos del municipio.

En el proceso de reorganización y adecuación se ha aglutinado el esfuerzo de muchas personas para poder hacer realidad esta nueva forma de relación entre el ayuntamiento y la ciudadanía que servirá de acicate para la mejora de la calidad de los servicios municipales. No obstante, el Servicio de Atención Ciudadana deberá ser objeto de un proceso de mejora continua, con el compromiso de todas y todos, el personal político, el personal del ayuntamiento y las vecinas y vecinos del municipio, para la consecución de un ayuntamiento cercano, eficaz, eficiente y de calidad. En este proceso se ha visto la necesidad de proceder a la regulación de su organización mediante un texto con carácter normativo, sin perjuicio de posteriores desarrollos o instrucciones internas que adapten en supuestos concretos, la regulación a las necesidades reales.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Reglamento

Constituye el objeto de este Reglamento regular el Servicio de Atención Ciudadana, garantizar los derechos de la ciudadanía y establecer sus deberes en su relación con el ayuntamiento, los protocolos internos de actuación entre las distintas Áreas con el Servicio de Atención Ciudadana, así como los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de este servicio.

Artículo 2. Finalidad y funciones del Servicio de Atención Ciudadana

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio municipal cuya finalidad es constituirse en el canal básico y primordial de relación del Ayuntamiento de Laudio/Llodio con la ciudadanía, facilitando al máximo dicha relación por todos los canales posibles, a través de ejercicio de las siguientes funciones:

- Información.
- Asistencia técnica en la realización de trámites municipales tanto presenciales como telemáticos.
- Gestión de los trámites y servicios que tenga encomendados como propios y los que se le encomienden en virtud de los convenios para la colaboración con otras Áreas y servicios.
- Velar por la garantía de los derechos de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.

Artículo 3. Derechos de la ciudadanía

1. En sus relaciones con el ayuntamiento, además de otros derechos reconocidos en las disposiciones vigentes, la ciudadanía ostenta los siguientes derechos:

• Con carácter general, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

a) A comunicarse con el ayuntamiento por el canal elegido de cualesquiera que estén disponibles.

b) A recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con el ayuntamiento.

c) A recibir asistencia en la tramitación de expedientes municipales.

d) A utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de Euskadi.

e) Al acceso a la información pública, archivos y registros municipales, de acuerdo con la legislación estatal y autonómica vigente en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales.

f) A recibir un trato basado en el respeto y deferencia por autoridades y personal funcionario, quienes deberán facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía.

g) A exigir responsabilidad al ayuntamiento, sus autoridades o personal cuando proceda legalmente.

h) A utilizar medios de identificación y firma electrónica.

i) A la protección de datos de carácter personal; en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos personales que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones municipales.

• Como personas interesadas en un procedimiento administrativo, de acuerdo con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada; el sentido del silencio administrativo; el órgano competente para su instrucción y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio del ayuntamiento bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución. Asimismo, al trámite de audiencia previo al dictado de cualquier resolución que afecte al núcleo de los derechos e intereses de la ciudadanía, salvo que la Ley expresamente permita prescindir del mismo.

f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

g) A actuar con asistencia de asesor o asesora cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en la legislación general vigente.

2. El personal municipal del Servicio de Atención Ciudadana, en las materias de su competencia, velará por que los derechos enunciados sean reales y efectivos, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitará, en cuanto esté en su mano, la participación de toda la ciudadanía y de los colectivos vecinales en la vida política, económica, social y cultural de Laudio/Llodio.

TÍTULO II. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 4. Deber de colaboración y suministro de información

Todas las Áreas, Servicios, Unidades de Servicio, Organismos y Entidades tienen la obligación de informar puntualmente y con la antelación suficiente establecida en los convenios, al Servicio de Atención Ciudadana de cualquier actuación que tenga un amplio impacto en la ciudadanía (tales como programas dirigidos a determinados colectivos, becas, premios, campañas, concursos, etc.), así como de cualquier cambio en las gestiones generales que se prolongan en el tiempo, a fin de que puedan informar a la ciudadanía adecuadamente.

Artículo 5. Gestión de la información

1. El Servicio de Atención Ciudadana centralizará la información accesible al público en general, sobre todo tipo de servicios y trámites municipales, orientándoles en las gestiones municipales que precisen, asistiéndoles en el cumplimiento de sus obligaciones para el pleno ejercicio de sus derechos y, en definitiva, procurando garantizar el pleno ejercicio de los derechos a la información pública de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de Transparencia y Buen Gobierno y de acuerdo con la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.

Asimismo, garantizará también el acceso a la información particular de los procedimientos en trámite en los que sean parte legítima.

2. Para ello, podrá utilizarse cualquier canal, presencial, telefónico, telemático o cualquier otro que estuviera a disposición del ayuntamiento y de la ciudadanía.

Artículo 6. Expedición de copias que son parte de un expediente

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito indicando con precisión los documentos sobre los que se requieren. El derecho de acceso conllevará el de obtener copias en papel o soporte digital o certificados, que podrán ser remitidos por la vía que indique la persona interesada, de los documentos cuyo examen sea autorizado por el ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas. Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia sean de elaboración externa, se facilitarán copias, previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio ayuntamiento.

TÍTULO III. GESTIÓN PROPIA

Artículo 8. Funciones de gestión propia

Son funciones de gestión propias asignadas al Servicio de Atención Ciudadana:

- En relación con la generalidad de los procedimientos administrativos del ayuntamiento: los registros de entrada y salida de la Corporación, tanto en soporte físico como informático, incluida la relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas.

- La atención inmediata, por cualquier canal, a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en cualquier soporte.
- Gestión del Padrón municipal de habitantes en su globalidad: gestión de altas, bajas y modificaciones, mantenimiento, relaciones con el Instituto Nacional de Estadística etc.
- Exposición al público de anuncios remitidos por otros organismos públicos, incluidos datos censales en procesos electorales, listas de Tribunales del Jurado, etc. desagregados por sexo.
- Gestión de los avisos, quejas, sugerencias y preguntas de la ciudadanía.
- Gestión del derecho a la información pública, sin perjuicio de la tramitación interna por los responsables municipales.
- Gestión del registro electrónico de apoderamientos.
- Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas de acuerdo con lo previsto en el presente reglamento y con cualquier otra normativa complementaria de aplicación.

Artículo 9. Ventanilla única

Las funciones de gestión del Servicio de Atención Ciudadana se configuran bajo las directrices organizativas de «ventanilla única», ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Llodio.

Artículo 10. Representación

1. Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, llevándose a cabo con el mismo las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de esta actuación.
2. Las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus Estatutos, podrán actuar en representación de otras ante las Administraciones Públicas.
3. Para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación.
4. La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. A estos efectos, se entenderá acreditada la representación realizada mediante apoderamiento apud acta efectuado por comparecencia personal ante la persona funcionaria competente del Servicio de Atención Ciudadana o comparecencia electrónica con firma reconocida en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos del ayuntamiento.
5. La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquélla o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días hábiles que deberá conceder al efecto el órgano administrativo, o de un plazo superior cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

Artículo 11. Registro electrónico de apoderamientos

1. El registro electrónico de apoderamientos propio del Ayuntamiento de Llodio será gestionado por el Servicio de Atención Ciudadana.
2. Los datos que habrán de obrar en el mismo, validez temporal de las inscripciones y demás regulación procedente se ajustará a la normativa general sobre procedimiento administrativo, sin perjuicio de su desarrollo mediante Instrucciones emitidas, a tal efecto, por el/la alcalde/sa correspondiente.

Artículo 12. Gestión telefónica y/o por correo electrónico

1. Se admitirán las gestiones que puedan realizarse por teléfono o correo electrónico, y cualquier otro medio electrónico con validez en derecho, sin perjuicio de la constancia escrita de los trámites realizados, que se podrán documentar por diligencia expedida por personal funcionario que haya realizado la gestión, si fuera imprescindible.

2. Los trámites susceptibles de gestión telefónica o por correo electrónico se definirán en el Manual de trámites / Catálogo de Servicios.

3. En la tramitación de este tipo de asuntos se asegurará la identidad de las personas interesadas mediante comprobación de su documento de identidad (DNI, Pasaporte, etc.) y de, al menos, otro dato previamente facilitado al ayuntamiento y que éste solicite.

Artículo 13. Registro de entrada

1. Los documentos presentados de manera presencial en el ayuntamiento serán digitalizados por el Servicio de Atención Ciudadana, devolviendo los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

2. No obstante lo anterior:

- Todas las personas jurídicas deberán presentar sus documentos digitalizados o en soporte electrónico, sin perjuicio de la obligación de relacionarse por medios electrónicos prevista en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Respecto a las personas físicas, toda la documentación técnica emitida por profesionales colegiadas y colegiados (como proyectos técnicos o memorias ambientales) deberá presentarse en formato digital.

- En el resto de supuestos, el Ayuntamiento podrá establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, se demuestre que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

3. No se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación, sin perjuicio del requerimiento de subsanación que proceda efectuar.

Artículo 14. Registro electrónico

1. El Ayuntamiento dispondrá de un Registro Electrónico General, gestionado por el Servicio de Atención Ciudadana. En él se hará el correspondiente asiento de todo documento presentado o recibido con destino a cualquier órgano administrativo.

Así mismo se anotarán las salidas de documentos oficiales dirigidos a otros órganos administrativos y/o particulares.

2. Los Organismos Autónomos Municipales y las sociedades públicas municipales dispondrán de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el Registro Electrónico General del Ayuntamiento.

3. El Registro Electrónico General del Ayuntamiento funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos del mismo, y cumplirá con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

4. Las disposiciones de creación de los registros electrónicos se publicarán en el BOTA y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles.

5. En la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

6. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarios y destinatarias y/o a las unidades administrativas correspondientes.

7. El registro electrónico garantizará la constancia, en cada asiento practicado, de un número (epígrafe expresivo de su naturaleza), fecha y hora de presentación, identificación del interesado y de la interesada, órgano administrativo remitente (si procede) y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra. Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que lo acompañen, si fuera el caso.

8. El registro electrónico será plenamente interoperable con el de otras Administraciones públicas.

9. Las personas jurídicas deberán relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, según el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

10. El Ayuntamiento podrá establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y/o a colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros, se demuestre que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

TÍTULO IV. RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y LAS ÁREAS Y SERVICIOS MUNICIPALES

Artículo 15. Relación entre el Servicio de Atención Ciudadana y el resto de los Servicios Administrativos municipales

1. El Servicio de Atención Ciudadana se encuentra adscrito al Servicio de Relaciones con la ciudadanía del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, y tiene carácter transversal respecto de todas las demás unidades administrativas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada a las ciudadanas y ciudadanos sobre los trámites administrativos en su conjunto.

2. Las áreas administrativas municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el Servicio de Atención Ciudadana, independientemente de aquellas encomendadas a este servicio y que sean de responsabilidad propia del mismo.

3. El Servicio de Atención Ciudadana colaborará con las diferentes áreas administrativas del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de atención de la población en general, tales como información sobre los diferentes trámites, gestiones relacionadas con el padrón, planes urbanísticos, becas y ayudas, concursos, campañas puntuales, etc. dentro de sus funciones y con arreglo al catálogo de servicios del Ayuntamiento y el Manual de Procedimientos.

Artículo 16. Convenios para la colaboración entre las áreas y el Servicio de Atención Ciudadana

1. Las diferentes áreas municipales y el Servicio de Atención Ciudadana firmarán un convenio que regule su relación y acciones conjuntas, así como los procedimientos administrativos que tramitan y gestionan. El convenio firmado con cada área y/o servicio contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo de la función que el Servicio de Atención Ciudadana presta en relación con el área o servicio concreto.

2. El contenido mínimo del convenio para la colaboración será el siguiente:

- Manual de Procedimientos del área o servicio.

- Información facilitada por el área o servicio al Servicio de Atención Ciudadana, periodicidad y canal de envío. A fin de asegurar que la información de que dispone el Servicio de Atención Ciudadana es veraz y está actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, que deberá comprender:

- Persona que ejerza como interlocutora de enlace entre el área o servicio y el Servicio de Atención Ciudadana y sus posibles sustitutas o sustitutos.

- Compromiso de apoyo o refuerzo al personal del Servicio de Atención Ciudadana cuando fuera necesario.

- Compromiso de mantener inmediatamente informado al Servicio de Atención Ciudadana de:

- Noticias, hechos o acontecimientos.

- Fechas, plazos de los mismos.

- Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.

- Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.

- Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.

- Implicación total con el Servicio de Atención Ciudadana como interlocutor unificado del Ayuntamiento.

- Compromiso del correcto cumplimiento del contenido del documento.

- Determinación de los plazos y el momento acordado para la comunicación de cambios.

- Ratificación de la centralización de los cambios y su notificación a través de la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.

- Compromiso de mantener actualizado en el área y en el Servicio de Atención Ciudadana el manual de trámites.

- Por otro lado, como obligaciones correlativas del Servicio de Atención Ciudadana, el documento comprenderá respecto de cada área administrativa las siguientes obligaciones:

- Remitir la documentación, competencia de cada área, el mismo día de su registro en el Servicio.

- Dar la información suministrada por cada área con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.

- Mantener informada periódicamente a cada área administrativa de las aportaciones que le pudieran sugerir las ciudadanas y ciudadanos, fruto de ese trato directo con las personas.

- Criterios de actuación.

Planificación de la evaluación periódica de procedimientos, que incluirá la periodicidad de reuniones.

Artículo 17. Interlocutores/as del Área o servicio

Para garantizar la adecuada coordinación del Servicio de Atención Ciudadana con las áreas y servicios del Ayuntamiento y con el objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de Interlocutor/a del Área, que será designado por la persona responsable del área o servicio y que tendrá como funciones las siguientes:

- Servir de puente entre el Servicio de Atención Ciudadana y el área o servicio correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.

- Mantener informada a la persona responsable del Servicio de Atención Ciudadana sobre todas las actuaciones del área o servicio que tengan repercusión en la atención a la ciudadanía, tales como campañas, variaciones en la tramitación de procedimientos, servicios, anuncios y cuantas actividades se desarrollen con impacto en la ciudadanía.

- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área o servicio por las demandas presentadas en el Servicio de Atención Ciudadana por las vecinas y vecinos.

- Controlar el correcto cumplimiento del contenido de los convenios de colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del Servicio de Atención Ciudadana, las medidas correctoras que procedan.

TÍTULO V. MANUAL DE TRÁMITES / CATÁLOGO DE SERVICIOS

Artículo 18. Contenido del Manual de trámites / Catálogo de Servicios

Anualmente, el Ayuntamiento publicará el Manual de Trámites / Catálogo de Servicios que recogerá los procedimientos y/o trámites correspondientes a los servicios que se ponen a disposición de la ciudadanía. Dicho manual, que será publicado en la página web institucional, contendrá:

- Resumen del servicio o trámite, explicando claramente en qué consiste.
- A quién va dirigido.
- Fecha de presentación.
- Documentación a presentar.
- Lugar de presentación.
- Coste, si lo tuviera.
- Procedimiento.
- Plazo para su resolución y notificación, de silencio administrativo y su carácter.
- Observaciones varias.
- Departamento Responsable.
- Normativa de aplicación.

Artículo 19. Revisión del Manual de trámites / Catálogo de servicios

El Manual de Trámites / Catálogo de Servicios es una herramienta de gestión que como tal ha de ser flexible, y adaptable a la necesidad y demanda que surja como evaluación del servicio a la comunidad. Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social. Se establecerán reuniones trimestrales, sin perjuicio de las necesidades puntuales de cambio que serán de tramitación y aplicación inmediata, previa comunicación al Servicio de Atención Ciudadana, y reunión con el mismo, si así se demandara.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Entrada en vigor.

1. El presente Reglamento, una vez publicado su texto íntegro en el BOTA y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

2. No obstante, la plena efectividad de la aplicación del presente Reglamento quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Llodio/Llodio haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando y que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación/reorganización del Servicio de Atención Ciudadana.

3. Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición final 7ª de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y siempre que técnicamente ello sea posible, la regulación establecida en este Reglamento relativo al Registro Electrónico de Apoderamientos y sede electrónica, entrará en vigor a partir de la publicación del Reglamento en el BOTHA.

Segunda. Habilitación para adaptación a cambios legales.

Se habilita al alcalde-presidente o alcaldesa-presidenta para insertar materialmente en estas disposiciones normativas cualquier modificación que responda exclusivamente a cambios legales de obligado cumplimiento y que conlleven una alteración de requisitos o adecuación automática, y de ellas se dará cuenta inmediatamente al Pleno para su ratificación.