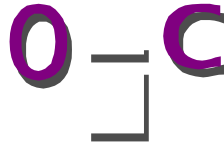


**ORDENANZA MUNICIPAL
REGULADORA DE LA OFICINA
CIUDADANA DEL EXCMO.
AYUNTAMIENTO DE LOJA**



ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (O.C.) DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LOJA

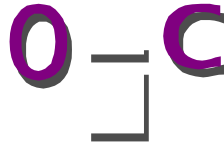
REGULADORA DE LA OFICINA.....	1
TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL.....	7
Artículo 1. Servicio de la Oficina Ciudadana.....	7
Artículo 2. Funciones del Servicio de la Oficina Ciudadana.....	7
Artículo 3. Objeto.....	7
Artículo 4. Principio organizativo.....	8
Artículo 5.- servicios prestados desde la oficina ciudadana	8
Artículo 6. Relación con las Áreas funcionales.....	9
Artículo 7. Protocolo de Actuación.....	9
Artículo 8. Procedimiento a seguir para la aprobación de Manuales de procedimiento.....	10
Artículo 9. Información sobre la actividad de la O.C.....	10
Artículo 10. Referentes de Área.....	10
TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN.....	11
Artículo 11. Función de Información.....	11
Artículo 12. Medios de difusión de la información.....	11
Artículo 13. Tablón de anuncios.....	12
CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN GENERAL.....	12
Artículo 14. Contenido.- Se considerará información de carácter general, y por tanto, accesible por toda la ciudadanía, toda aquella relativa a la ciudad, como servicios, callejero, ferias, eventos, etc. .	12
Artículo 15. Realización de la información.....	13
Artículo 16. Información Pública.....	13
Artículo 17. Acceso a Registros administrativos.....	13
Artículo 18. Obtención de copias.....	14
CAPÍTULO III.- INFORMACIÓN PARTICULAR.....	14
Artículo 19. Contenido.....	14
Artículo 20. Derecho de información y acceso.....	14
Artículo 21. Representación.....	15
Artículo 22. Audiencia.....	15
TÍTULO III - FUNCIÓN DE GESTIÓN.....	15
CAPITULO I.- CARACTERISTICAS GENERALES FUNCION DE GESTION....	16
Artículo 24. Función de Gestión.....	16
Artículo 25. Ventanilla Única.....	16
Artículo 26. Comunicación interna.....	16
Artículo 27. Gestión a través del teléfono.....	16
Artículo 28. Identidad.....	17
Artículo 29. Procedimiento.....	17
Artículo 30. Registro de trámites por teléfono.....	17
Artículo 31. Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono.....	17



CAPÍTULO II.- ACTOS NO RESOLUTORIOS.....	18
Artículo 33. Descripción.....	18
Artículo 34. Catálogo de Actos de actos no resolutorios.....	18
CAPÍTULO III.- ACTOS RESOLUTORIOS.....	18
Artículo 35. Descripción.....	18
Artículo 36. Tipos de actos.....	19
SECCIÓN PRIMERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN.....	19
Artículo 37. Descripción.....	19
Artículo 38. Registros.....	19
Artículo 39. Acceso a registros.....	19
Artículo 40. Definición y efectos del documento de Volante.....	20
Artículo 41. Expedición de volantes.....	20
Artículo 42. Registro de Volantes.....	20
Artículo 43 Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación.....	20
SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN.....	20
Artículo 44. Descripción.....	20
Artículo 45. Registro de Entrada - Salida.....	20
Artículo 46. Catálogo de actos resolutorios de actualización.....	21
SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO.....	21
Artículo 47. Descripción.....	21
Artículo 48. Definición y efecto del documento de conocimiento.	21
Artículo 49 Expedición del documento de conocimiento.....	21
Artículo 50. Registro de Entrada - Salida.....	21
Artículo 51. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento.....	21
SECCIÓN CUARTA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD... 22	
SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES.....	22
Artículo 52. Definición de Comunicación.....	22
Artículo 53. Libro-Registro de Comunicaciones.....	22
Artículo 54. Presentación.....	22
Artículo 55. Tratamiento.....	22
Artículo 56. Contestación.....	23
Artículo 57. Actuaciones y seguimiento.....	23
Artículo 58. Efectos de las quejas.....	23
SUBSECCIÓN SEGUNDA - OBJETOS PERDIDOS.....	23
Artículo 59. Definición del servicio.....	23
Artículo 60. Libro-Registro de objetos perdidos.....	24
Artículo 61. Plazos de depósito.....	24
Artículo 62 Comprobaciones previas a la retirada del objeto.....	24
Artículo 63. Retirada del objeto por su propietario.....	24
SUBSECCION TERCERA.- REGISTRO ENTRADA.....	24
Artículo 64. Registro de Entrada.....	24
Artículo 65. Nota de Registro de Entrada.....	24
Artículo 66. Control del documento a registrar.....	25



Artículo 67. Copia de documento registrado.....	25
Artículo 68. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.....	25
Artículo 69. Clasificación y distribución.....	25
Artículo 70. Publicidad de Registro propios y concertados.....	26
Artículo 71.-El Registro Telemático.-	26
71.1.- Funciones El registro telemático realizará las siguientes funciones:.....	26
SUBSECCIÓN CUARTA- COMPULSA DE DOCUMENTOS.....	27
Artículo 72. Definición.....	27
Artículo 73. Expedición.....	27
SUBSECCIÓN QUINTA - CITA PREVIA.....	27
Artículo 74. Cita previa.....	27
SUBSECCIÓN SEXTA - VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS.....	28
Artículo 75. Descripción.....	28
SUBSECCIÓN SEPTIMA- RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS.....	28
Artículo 76. Descripción.....	28
Artº 77.-servicio telefónico.....	28
SUBSECCION OCTAVA.-.....	28
Artículo 79.-LOGOTIPO DE LA OFICINA CIUDADANA.....	29



TÍTULO PRELIMINAR

Durante los últimos años la Administración Local, como administración más cercana a los ciudadanos, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a los mismos

Tradicionalmente, ese avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, , etc. y no se ha centrado tanto en servicios que tienen una incidencia directa en la atención al ciudadano.

De otro lado, el ciudadano cada vez es menos pasivo en su relación con la Administración y exige calidad en la prestación de los servicios que recibe. En este sentido el proceso de modernización de una administración se encuadra dentro de la tendencia general de la concepción de la administración como conjunto de órganos e instituciones prestadores de servicios exigidos y requeridos por la sociedad y en los que se demandan “calidad” en su prestación, dejando este término de ser de uso o aplicación exclusiva de la empresa privada.

Hoy en día, se ha de valorar en todo momento el grado de satisfacción del ciudadano respecto de los servicios que prestamos y productos que realizamos como mejor indicador de la calidad de nuestro trabajo. Se trata, en definitiva, de acortar la diferencia entre lo que hacemos y aquello que los ciudadanos esperan recibir; o dicho de otra forma, limar la distancia existente entre las percepciones de los productos y servicios que se realizan y las expectativas que a priori tenían sobre los mismos.

No importa tanto la calidad de producto y servicio en sí misma considerada, sino en la fidelidad de éste a las expectativas de los ciudadanos.

Esta nueva filosofía de servicio al ciudadano requiere entre otros elementos, del compromiso de una organización capaz de ilusionarse con un proyecto de mejora continua que tenga como objetivo, satisfacer las necesidades de los ciudadanos a la vez que nuestra demanda interna. Para ello será necesario mejorar nuestra organización, no sólo en lo que se refiere a canales de información interna, sino a los procesos de gestión que se siguen en la ejecución de los trabajos.

Es la necesidad de servir, de mejorar continuamente lo que hacemos, para ofrecer a nuestros ciudadanos/clientes mejores y más baratos servicios lo que nos empuja a migrar desde una cultura burocrática garantista hacia otra cultura de gestión basada en la economía, eficacia y eficiencia que, por supuesto, se somete a los controles de legalidad establecidos.

Una adecuada atención al ciudadano, elemento básico de la Calidad de Servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con el usuario y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que ésta plantea.

En este proyecto, el Ayuntamiento de Loja, realiza un compromiso con el ciudadano de ofrecer una modernización y mejora en la prestación de su servicio, y a



tal fin pretende que responda la creación de un nuevo servicio denominado OFICINA CIUDADANA

Las características del nuevo Servicio de Oficina Ciudadana son las siguientes:

1. Se trata de una oficina Integral del Ayuntamiento.
No se limitará únicamente a la atención de la demanda del ciudadano, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.
2. Deberá ser dinámico, cambiante para adaptarse a la demanda en cada momento.
3. Estará configurado como un servicio diferenciado de la estructura municipal, cuya función es atender al público con sentido comercial:
 - con una autoridad única diferenciada
 - sin dependencia alguna de los Jefes de Área
4. La carta de actividades estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor demanda.

Las ventajas que la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características (O.C.) en el desempeño de su doble función de gestión e información aporta, son las siguientes:

PARA LOS CIUDADANOS:

- Favorece el trato personal e individualizado con el público.
- Resuelve todas aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- Posee información y la canaliza de tal manera que el ciudadano no tiene que ir de un sitio a otro buscando, desorientado, una solución a sus demandas.
- Filtra las consultas que el ciudadano plantea en el sentido de que sólo envía al Área competente a aquellos ciudadanos cuya demanda sea específica, y siempre con cita previa.
- Finalmente, mejora sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos.

PARA EL PROPIO AYUNTAMIENTO:

- Racionaliza los recursos, principalmente humanos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- Aporta una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas del ciudadano.
- Permite un contacto directo y responsable con el ciudadano, bajo un concepto de servicio público, que posibilita una disposición de mejora permanente (atención de sugerencias, etc.)
- Los conceptos "barrera-filtro" y "conductor" propios del servicio, aportan ventajas como:



- . elimina el flujo de público por los diferentes servicios de la Organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las Áreas.
- . posibilita la recepción del público en las Áreas/Servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.
- . produce una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.

TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Servicio de la Oficina Ciudadana

El Servicio de Oficina Ciudadana es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención al ciudadano-cliente y en el que se concentra la atención al público, pretendiendo dotarse de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que los ciudadanos dirigen al Ayuntamiento, sin necesidad de desplazamiento a través de las distintas oficinas municipales, proporcionando la atención en un punto único.

Artículo 2. Funciones del Servicio de la Oficina Ciudadana

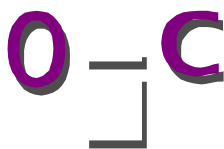
Las actividades del Servicio de la Oficina Ciudadana se engloban en las siguientes funciones básicas:

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

Artículo 3. Objeto

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

- 1º Definir y regular todas las funciones y actividades que se asignan a la O.C.
- 2º.- Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes / gestiones denominados Actos Resolutorios.
- 3º.- Garantizar el ejercicio del contenido de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Título IV *-De la actividad de las Administraciones Públicas-*, y en particular, los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:



- * A ser informados y orientados
- * Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado y obtener copias de sus documentos
- * Obtener una respuesta expresa por parte del Ayuntamiento
- * No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Administración
- * Obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, siempre que no deban figurar en el expediente
- * Conocer la identidad de los responsables de los trámites, así como los plazos para la resolución del expediente
- * Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia
- * Acceder a los registros y archivos administrativos, salvo cuando prevalezcan razones de interés público o se lesionen derechos de terceros

Artículo 4. Principio organizativo

El principio organizativo que caracteriza este servicio se basa en los siguientes elementos fundamentales:

- Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de los ciudadanos para con el Ayuntamiento.
- Los principios de actuación de dicha oficina, estarán presididos por la eficacia, agilidad y supresión de trámites innecesarios , así como accesibilidad desde distintos medios (telefónico, presencial, telemático, etc)
- Racionalización de recursos humanos y técnicos.
- Atención integral, que abarque, en la medida de lo posible, la información/gestión, relativa a todas las áreas municipales.

Artículo 5.- servicios prestados desde la oficina ciudadana

Por tanto este nuevo servicio de OC, en tanto ventanilla única y virtual, y desde las dos vertientes de información y gestión, prestaría los siguientes servicios:

- 1) **Registro de documentos**, tanto los dirigidos al propio Ayuntamiento, como actuando como “ventanilla única”, es decir receptor de escritos y solicitudes dirigidas a otras administraciones.



- 2) **Información:** que se facilitará a través de tres vías, telefónica, presencial y mediante la página web. Para ello es primordial la creación de una Base de datos, en la que se recoja, los contenidos de esa “información a prestar”, base que debería ser lo más manejable y rápida posible, de forma tal, que sea ágil y fácil su acceso, tanto por los propios informadores, como por el público en general, a través de la página web.
 - 3) **Gestión** por un lado de aquellos asuntos que sea posible su resolución en el momento (ej. Certificados de empadronamiento) y remisión del resto para su tramitación
 - 4) **Recepción de llamadas y en su caso derivación**
 - 5) **Gestión de citas.** Aquellas cuestiones que no puedan ser resueltas en el momento por su complejidad o por ser necesaria la intervención de técnicos, se concertará la correspondiente cita con el mismo a través de la OC
 - 6) **Compulsa de documentos**
 - 7) **Campañas puntuales:** DNI, pruebas selectivas, etc
 - 8) **Recepción de quejas y sugerencias:** Las mismas serán enviadas a través de la OC al servicio correspondiente para su informe y una vez recibido este, se remitiría la contestación al ciudadano.
- Recepción de avisos y averías**

Artículo 6. Relación con las Áreas funcionales

El Servicio de la Oficina Ciudadana está configurado como un servicio diferenciado dentro de la estructura municipal, al servicio de las diferentes Áreas funcionales del Ayuntamiento de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

Las Áreas funcionales municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle la O.C., independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

En este sentido, cada área funcional del Ayuntamiento, deberá mantener actualizada permanentemente la información que se suministra a la Oficina Ciudadana, a fin de que los datos que se faciliten al ciudadano sobre cualquier trámite o gestión, sean correctos.

La O.C. colaborará con las diferentes Áreas funcionales del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, pruebas selectivas, matriculaciones, etc .

A los efectos anteriores, cada área suscribirá con la Oficina Ciudadana un documento denominado “Protocolo de Actuación”, cuyo contenido se especifica en el artículo siguiente..

Artículo 7. Protocolo de Actuación



Dicho Protocolo regulará la relación mutua Área – O.C. y contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que la O.C. presta al Área.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- Manual de procedimientos
- Información que se transmitirá del Área y periodicidad de la misma.
- Criterios de actuación
- Referente del área.
- Actualizaciones/revisiones de la información facilitada

El protocolo de actuación de cada área, será aprobado en Junta de Gobierno Local y será suscrito por el Concejal Delegado de la correspondiente área y el Concejal Delegado de Participación Ciudadana.

Artículo 8. Procedimiento a seguir para la aprobación de Manuales de procedimiento

Las Áreas funcionales municipales fijarán de común acuerdo con el Departamento de Recursos Humanos, y previo informe de los Servicios Jurídicos de cada Área, los procedimientos a seguir para cada uno de los trámites de gestión o de información en la materia que por contenido funcional les corresponda. Fijados éstos deberán ser aprobados por resolución de Alcaldía previo informe favorable de la Secretaría General, junto con el denominado Protocolo de Actuación del Área – O.C.

Artículo 9. Información sobre la actividad de la O.C.

Periódicamente se confeccionarán diversas estadísticas, en relación con las actividades atribuidas a la O.C. para un mayor conocimiento de las demandas de los ciudadanos, quejas y sugerencias presentadas, avisos de averías, actos de resolución, y del número y tipo de consultas que se han realizado.

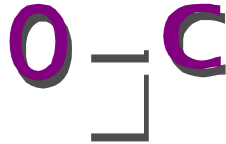
Regularmente se redactará un informe sobre el contenido de los convenios internos y las necesidades de cambio que se observen.

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación O.C. - Área.

Artículo 10. Referentes de Área

Para garantizar la adecuada coordinación de la O.C. con las Áreas funcionales del Ayuntamiento al objeto de prestar el mejor servicio al ciudadano existirá la figura del Referente de Área que tendrá como funciones las siguientes:

- A.- Servir de interlocutor o puente entre el la O.C. y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.



- B.- Mantener informado al responsable de la O.C. sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara al ciudadano, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas, y en general de cuantas actividades desarrolle el Área.
- C.- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su Área por las demandas presentadas en la O.C. por el ciudadano.
- D.- Controlar el correcto cumplimiento del contenido del Protocolo de actuación firmado.
- E.- Actualizar de forma periódica e inmediata todos aquellos trámites, información, cambio de normativa etc, correspondientes a su área y que afecten al servicio que presta la OC.

TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 11. Función de Información

Las funciones de información serán las siguientes:

- De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.
- De información del estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

La información encomendada al nuevo servicio podrá ser general o particular.

Artículo 12. Medios de difusión de la información



Al objeto de hacer llegar al ciudadano la información que precisa se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que posibiliten la información sin desplazamiento del ciudadano.

A estos efectos, la OC, dispone básicamente de tres vías de comunicación/relación con el ciudadano:

- Atención presencial “in situ”
- Atención telefónica “010”.
- Ventanilla virtual, a través del portal ciudadano: www.aytoloja.org

Artículo 13. Tablón de anuncios

Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, se posibilitará su difusión desde la Oficina Ciudadana.

CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN GENERAL

Artículo 14. Contenido.- Se considerará información de carácter general, y por tanto, accesible por toda la ciudadanía, toda aquella relativa a la ciudad, como servicios, callejero, ferias, eventos, etc.

Junto a la anterior, se considerará información de carácter general la información administrativa relativa a:

- A. La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- B. La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar.
- C. La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extramunicipales que se conozcan de mayor interés para el ciudadano.
- D. El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar los ciudadanos las alegaciones que consideren oportunas.
- E. De acceso a los Registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos



terminados en la fecha de solicitud y tales registros no sean ya operativos en la referida fecha.

Artículo 15. Realización de la información

La información contemplada en los apartados A, B, C y D, del artículo 14, se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 16. Información Pública

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a quince días.

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento, parte del mismo o documento en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno.

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

Artículo 17. Acceso a Registros administrativos

El acceso a los registros administrativos establecido en el apartado E del artículo 16 se realizará mediante petición por escrito, que deberá ser individualizada de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias.

Este acceso se regulará por lo establecido en el artº 37 de la LRJPAC y contará con las siguientes limitaciones:

- El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a estas, salvo que figuren en expedientes caducados por el transcurso del tiempo, conforme a los plazos máximos que determinen los diferentes procedimientos, de los que no pueda derivarse ya efecto sustantivo alguno.
- El acceso a los documentos de carácter nominativo, que sin incluir otros datos, pertenecientes a intimidad de las personas figuren en procedimientos de aplicación del derecho, salvo de carácter sancionador o disciplinario y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los



derechos de los ciudadanos, podrá su ejercicio, además de por sus titulares, por terceros que acrediten un interés legítimo y directo.

- El acceso a los expedientes y sus documentos que la legislación de procedimiento común, o legislación de carácter sectorial específicamente establezca.

El ejercicio del derecho de acceso podrá ser denegado cuando prevalezcan razones de interés público, por intereses de terceros mas dignos de protección o cuando así lo disponga la Ley, debiendo, en estos casos, el órgano competente dictar resolución motivada.

Artículo 18. Obtención de copias

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia, sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio Ayuntamiento.

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito en el que se indicarán con precisión los documentos sobre los que se requiere.

CAPÍTULO III.- INFORMACIÓN PARTICULAR

Artículo 19. Contenido

Es aquella concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

Artículo 20. Derecho de información y acceso

Los interesados a los que previa acreditación así se les reconozca podrán:

- Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del procedimiento .
- Acceder a los documentos que obren en el expediente con excepción de aquellos de carácter nominativo. El acceso a documentos de carácter nominativo por aquellas personas que no sean las titulares será asimismo ejercitable cuando, sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en procedimientos de aplicación del derecho, salvo los de carácter sancionador o



disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

- Participar en trámite de audiencia a fin de alegar y presentar documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

La obtención de información y el acceso a documentos será solicitado por el interesado o su representante por escrito.

Artículo 21. Representación

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

Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra ante las Administraciones Públicas.

Deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal del interesado.

Artículo 22. Audiencia

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento o parte del mismo en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno. Todo ello sin perjuicio de que por parte del interesado se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente.

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

Artículo.- 23 Información de expediente “on Line”.- Sin perjuicio de lo regulado en el Reglamento de Tratamiento de Datos de Carácter personal y Oficina Virtual,, se establece la posibilidad, que el interesado en un procedimiento pueda acceder a conocer el estado de tramitación del mismo, a través de medios telemáticos, bien mediante la acreditación por firma digital o por código de usuario, según tenga establecido el procedimiento aprobado al efecto.

Dichos procedimientos y la fórmula de acceso, se publicarán debidamente para que el usuario conozca la forma de acceso: firma digital o código usuario.

TÍTULO III - FUNCIÓN DE GESTIÓN



CAPITULO I.- CARACTERISTICAS GENERALES FUNCION DE GESTION

Artículo 24. Función de Gestión

Las funciones de gestión serán las siguientes:

- En relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y/ o simplicidad demanden una respuesta inmediata.
- De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.
- De recepción de quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.
- De recepción de los avisos y averías de los ciudadanos en materia de servicios urbanos.
- De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.

Artículo 25. Ventanilla Única

Las funciones de gestión de la O.C. se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse como *Ventanilla Única*, ofreciendo al ciudadano un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento.

Se podrá hacer uso de esta ventanilla única, incluso por medios telemáticos, a través de la Oficina Virtual, en el portal ciudadano: www.aytoloja.org

Artículo 26. Comunicación interna

Diariamente se informará a las diferentes Áreas funcionales sobre el total de gestiones realizadas de acuerdo a sus competencias para su conocimiento y efectos.

La Oficina Ciudadana, registrará por medios informáticos, la totalidad de las gestiones que de este tipo se realicen.

Artículo 27. Gestión a través del teléfono



La relación ciudadano - Ayuntamiento de Loja podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de notificaciones en los casos en que proceda.

Artículo 28. Identidad

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

1. Identificación personal del comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad.
3. Comprobación de, al menos, un dato mas que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento

La notificación a interesados se practicará, en todo caso, en el domicilio que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

Artículo 29. Procedimiento

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

Artículo 30. Registro de trámites por teléfono

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

Artículo 31. Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Protocolo de Actuación", se determinarán aquellas relaciones ciudadano - Ayuntamiento de Loja que pueden resolverse mediante soporte telefónico.

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

Artículo 32.- Gestión trámites vía telemática: Como se recoge en el artículo 25, el ciudadano podrá acceder a gestionar trámites desde la ventanilla virtual. El acceso se le facilitará bien mediante la obtención del denominado "código de usuario",



consistente en un número cifrado, único y personal, que se le facilitará por la Oficina Ciudadana, debiendo suscribir al efecto el correspondiente contrato de usuario.

En determinados procedimientos, para la realización de cualquier trámite, se podrá exigir, que el acceso se realice mediante firma digital, expedida por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Se unirá como anexo al presente, la fórmula de acceso a dichos procedimientos o trámites.

Independientemente de lo recogido en la presente ordenanza, en el Reglamento de tratamiento de datos de carácter personal y atención al ciudadano vía internet, se desarrollará los aspectos relativos a esta vía.

CAPÍTULO II.- ACTOS NO RESOLUTORIOS

Artículo 33. Descripción

Son Actos de no resolutorios o de trámite aquellos para los que la O.C. ejerce una función de interlocutor entre el ciudadano y el Área competente, y cuya resolución es competencia de las diferentes Áreas funcionales, correspondiendo la O.C. las funciones de instrumento de relación/mediación entre ambos.

Son aquellos supuestos en los que la OC, registra la solicitud y la envía a la unidad tramitadora (ej, obra mayor, licencia apertura, etc.)

Las funciones de la OC, serían las siguientes:

- Informar al ciudadano de la documentación necesaria y trámites y entregarle en su caso, documentación que precise
- Registrar la solicitud

Informar del estado del expediente, si se trata de uno ya iniciado (para ello deberemos contar con un sistema de gestión de expedientes en red)

Artículo 34. Catálogo de Actos de actos no resolutorios

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza “Protocolo de Actuación” se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte de la O.C.

Este catálogo de actos de trámite estará a disposición del público en la O.C

CAPÍTULO III.- ACTOS RESOLUTORIOS

Artículo 35. Descripción

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



Artículo 36. Tipos de actos

Los actos que se vayan a realizar por parte de la O.C. se clasifican, a los efectos de esta Ordenanza, en los siguientes 4 apartados:

A.- DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN

B.- DE ACTUALIZACIÓN

C.- DE CONOCIMIENTO

D.- DE ACTIVIDAD

SECCIÓN PRIMERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN

Artículo 37. Descripción

Son Actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda del ciudadano constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos, y para cuya realización la O.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma (Ejemplo certificados/volantes de empadronamiento, constancia incoación expediente etc)

Artículo 38. Registros

A los efectos anteriores se entenderá por registros administrativos del Ayuntamiento aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquiera otro, para mantener un conocimiento rápido y cierto de derechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que este pueda ejercer de una forma mas eficaz las facultades que le corresponden.

Artículo 39. Acceso a registros

Los interesados previa acreditación que así les reconozca podrán acceder a los registros administrativos operativos en la fecha de la solicitud.

El derecho de acceso conllevará el de obtener volantes de la información cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.



Artículo 40. Definición y efectos del documento de Volante

Se designa con el nombre de Volante aquel documento, elaborado por un trabajador municipal que constata o confirma la información puntual contenida en los registros administrativos.

La emisión de estos volantes tendrá sólo efectos informativos.

Artículo 41. Expedición de volantes

Se expedirán por el personal adscrito a la Oficina del Ciudadano, en el mismo momento de la solicitud, la cual se podrá realizar de forma oral.

Artículo 42. Registro de Volantes

No será necesario el asiento en el Registro General de la expedición de volantes dadas sus características de inmediatez y constancia escrita, de no actuación posterior de la Administración y de necesidad de agilización de la gestión.

Artículo 43 Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Protocolo de Actuación" se determinarán aquellos actos de confirmación o constatación que sean fijados por parte de la OC.

Este catálogo de actos de confirmación estará a disposición del público en el S.A.C.?

SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN

Artículo 44. Descripción

Son Actos de Actualización los de modificación de los registros administrativos operativos, para cuya realización la O.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 45. Registro de Entrada - Salida

El ciudadano deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido al Excmo. Sr. Alcalde - Presidente del Ayuntamiento de Loja, realizándose el correspondiente asiento de entrada.



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

Artículo 46. Catálogo de actos resolutorios de actualización

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Protocolo de Actuación", se determinarán aquellos actos de actualización que sean fijados por parte de la OC

Este catálogo de actos de actualización estará a disposición del público en la O.C.

SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONOCIMIENTO

Artículo 47. Descripción

Son Actos de Conocimiento aquellos de importante volumen, de carácter reglado y repetitivo en los que el Ayuntamiento queda enterado de la actuación declarada por el ciudadano, a los efectos oportunos.

Artículo 48. Definición y efecto del documento de conocimiento

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

El acto de conocimiento faculta al ciudadano para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la misma y en su caso no autorizarla.

Artículo 49 Expedición del documento de conocimiento

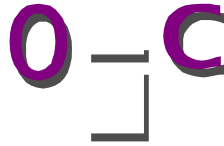
El personal adscrito a la Oficina Ciudadana expedirá el documento acreditativo del acto de conocimiento, en el mismo momento de la solicitud, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Artículo 50. Registro de Entrada - Salida

El ciudadano deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido al Excmo. Sr. Alcalde - Presidente del Ayuntamiento de Loja, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

Artículo 51. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento



¿Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Protocolo de Actuación", se determinarán aquellos actos de conocimiento que sean fijados por parte de la OC y estará a disposición del público en la misma.

SECCIÓN CUARTA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD

SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES

Artículo 52. Definición de Comunicación

A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran Comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por los ciudadanos en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja o un problema en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.

Artículo 53. Libro-Registro de Comunicaciones

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

Artículo 54. Presentación

Se incorporarán al Libro-Registro de Comunicaciones las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente a través del impreso confeccionado al efecto.
- Telefónicamente.
- Telemáticamente
 - Cualquier otro medio que permita tener constancia de la misma

Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de la Oficina Ciudadana en la formulación y constancia de su comunicación.

Artículo 55. Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en la Oficina Ciudadana, dando éste traslado inmediato al Área o Servicio correspondiente.



Recibidas las comunicaciones en el Área o servicio competente, éste, en el plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a la Oficina Ciudadana de las actuaciones realizadas, o previstas realizar, para que inmediatamente la O.C. las ponga en conocimiento del ciudadano.

Artículo 56. Contestación

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

Si transcurrido el plazo para contestar el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse a la O.C. donde presentó su comunicación a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

Artículo 57. Actuaciones y seguimiento

La Oficina Ciudadana llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Áreas funcionales.

Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Oficina Ciudadana solicitará al Departamento de Recursos Humanos las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

Periódicamente se remitirán a los responsables políticos municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones y avisos presentados, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas en cada momento por ellos.

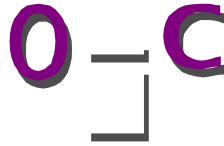
Artículo 58. Efectos de las quejas

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta Ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

SUBSECCIÓN SEGUNDA - OBJETOS PERDIDOS

Artículo 59. Definición del servicio



El Ayuntamiento de Loja, a través de la Oficina Ciudadana, pone a disposición del ciudadano el servicio de objetos perdidos con el fin de facilitar un punto físico común de entrega y recogida de objetos extraviados.

Artículo 60. Libro-Registro de objetos perdidos

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

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

Artículo 61. Plazos de depósito

Se expondrá en el Tablón de Anuncios de la O.C. la relación de objetos perdidos para su publicidad, dos domingos consecutivos.

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

Artículo 62 Comprobaciones previas a la retirada del objeto

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

Artículo 63. Retirada del objeto por su propietario

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

SUBSECCION TERCERA.- REGISTRO ENTRADA

Artículo 64. Registro de Entrada

La actividad del Ayuntamiento de Registro de Entrada de escritos que, dirigidos a la Institución o en su caso a sus órganos, se presenten de forma personal, se realizará en la O.C.

Artículo 65. Nota de Registro de Entrada



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

Artículo 66. Control del documento a registrar

El personal adscrito a la Oficina Ciudadana cuidará de que el documento presentado a Registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común o en su caso cuente con el reintegro debido.

Si así no fuera se requerirá a quién lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se archivará sin más trámite.

Artículo 67. Copia de documento registrado

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

Artículo 68. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General de Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración local, podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento si se hubiese suscrito Convenio para ello.

Artículo 69. Clasificación y distribución

Una vez registrados los documentos, en el plazo fijado en cada convenio realizado con cada administración, y en todo caso dentro de los tres días siguientes a su recepción, se remitirán inmediatamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos.

Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca a la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos en los supuestos que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común



Artículo 70. Publicidad de Registro propios y concertados

El Ayuntamiento hará pública y mantendrá actualizada una relación de los registros propios o concertados, sus sistemas de acceso y comunicación de los horarios de funcionamiento.

Artículo 71.-El Registro Telemático.-

71.1.- Funciones El registro telemático realizará las siguientes funciones:

- a) La recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimiento que se especifican en su norma de creación
- b) La anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida de acuerdo con lo dispuesto en el R.D.209/2003 de 21 de febrero y artº 38 de la Ley 30/92.

No realizará en ningún caso, funciones de expedición de copias selladas o compulsadas de los documentos que se trasmitan junto con la solicitud escrito o comunicación

71.2.-Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro telemático.

- a) En la norma de creación se establecerán los escritos, solicitudes o comunicaciones que podrán ser presentadas a través de registro telemático y dicha presentación tendrá carácter voluntario, pudiendo utilizar el interesado cualquiera de las posibilidades que les ofrece el artículo 38.4 de la Ley 30/92.
- b) La recepción de escritos, comunicaciones etc, no incluidas en la relación citada, no producirán efecto alguno.
- c) La presentación de dichos escritos o solicitudes, tendrá idénticos efectos que la efectuadas por los demás medios admitidos en el artº 38.4 de la Ley 30/92.

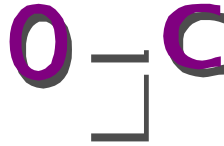
71.3.- Recepción:-

- a) La recepción podrá tener lugar durante las 24 horas de todos los días del año, sin perjuicio de lo dispuesto en la norma de creación del registro telemático.
- b) El registro telemático, emitirá un mensaje de confirmación de la recepción de la solicitud, en el que constará los datos proporcionados por el interesado, junto con la acreditación de la fecha y hora en que se produjo la recepción. Este mensaje podrá ser impreso o archivado informáticamente por el interesado.

71.4.-Cómputos

Los cómputos se regirán por días hábiles y serán los siguientes:

- Serán considerados días inhábiles los considerados así para todo el territorio nacional y los correspondientes al territorio donde vayan a tener efecto.
- La recepción de un escrito en día inhábil, se entenderá efectuada en la primera hora del primer día hábil siguiente. A estos efectos, en el asiento de la entrada, se inscribirán como fecha y hora de presentación aquellas en las que se produjo efectivamente la recepción, constando como fecha y hora de entrada las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente
- No se realizarán ni anotarán salidas de escritos y comunicaciones en días inhábiles.



SUBSECCIÓN CUARTA- COMPULSA DE DOCUMENTOS

Artículo 72. Definición

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

Sólo serán objeto de compulsas, los siguientes documentos:

- Los expedidos/ emitidos por esta Administración municipal.
- Aquellos que vayan a incorporarse a un procedimiento o trámite a gestionar por este Ayuntamiento.
- Los presentados junto con una solicitud/instancia dirigida a órganos de la Administración del Estado o Junta Andalucía a través del servicio de ventanilla única.

Artículo 73. Expedición

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

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

Para la realización de compulsas, el interesado deberá aportar los originales, junto con las fotocopias correspondientes, en la Oficina Ciudadana.

SUBSECCIÓN QUINTA - CITA PREVIA

Artículo 74. Cita previa

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



SUBSECCIÓN SEXTA - VENTA DE PUBLICACIONES Y PLANOS

Artículo 75. Descripción

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

SUBSECCIÓN SEPTIMA- RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Artículo 76. Descripción

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

Artº 77.-servicio telefónico

a) centralita

Comprenderá la recepción de llamadas externas y su derivación interna

b) información: A través de este servicio se pretende crear una fuente de información al ciudadano de carácter general, no sólo de la actividad y trámites municipales, sino también de la ciudad en general.

El servicio estará conectado a la Base de Datos, para que el trabajador municipal tenga fácil y rápido acceso a dicha información y facilitársela a su vez al ciudadano.

c) gestión de trámites:

Puede establecerse la posibilidad de gestionar trámites a través de la llamada telefónica, conforme se recoge en el artículo 27 y siguientes.

SUBSECCION OCTAVA.-

Artículo 78.-ventanilla virtual

Con independencia de lo regulado en el reglamento correspondiente, este servicio comprende los siguientes aspectos:

- Información de carácter general para todos los ciudadanos, con acceso libre.



- Información particular, sobre estado de tramitación de procedimientos, expedientes, con acceso restringido a través de certificado digital o código de usuario.
- Realización de trámites con identificación previa del interesado (firma digital o código de usuario)

Artículo 79.-LOGOTIPO DE LA OFICINA CIUDADANA

El logotipo de la Oficina Ciudadana que abajo se describe, se reflejará en todos los documentos tramitados por esta, en las dependencias de dicha oficina, así como en el portal ciudadano. Sus características serán las siguientes:

Consta de tres partes diferenciadas:

1. **un puente** rescatado de la imagen corporativa del Ayuntamiento en color granate
2. **letras O.C.** iniciales de la Oficina ciudadana, en color morado, fuente "coronet en wordart, color morado con un matiz de 213, saturación 255, luminosidad de 64 y un rojo de 128. Este color morado, pertenece a uno de los colores de la bandera de la ciudad de Loja.
3. **Letra "i"** en color blanco(perteneciente también a la bandera de Loja), fuente coronet y se corresponde al símbolo internacionalmente identificado con "información"

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- La presente Ordenanza entrará en vigor a partir de la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia y de conformidad con lo establecido en el artº 65.2 de la LRBRL.