

## ORDENANZA REGULADORA FUNCIONAMIENTO SAC

---



**Basauri**

*La presente Ordenanza fue aprobada inicialmente por el Ayuntamiento Pleno, en Sesión de 28-09-2017.*



**INDICE**

<b>TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>4</b>
ARTÍCULO.1 OBJETO DE LA ORDENANZA. ....	4
ARTÍCULO.2 FINALIDAD Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA. ....	4
ARTÍCULO.3 DERECHOS DE LA CIUDADANÍA. ....	4
ARTÍCULO.4 RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS Y ÁREAS DE ACTIVIDAD. ....	6
<b>TÍTULO II FUNCION DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>6</b>
ARTÍCULO.5 DEBER DE COLABORACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.....	6
ARTÍCULO.6 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. ....	6
ARTÍCULO.7 INFORMACIÓN PÚBLICA. ....	7
ARTÍCULO.8 EXPEDICIÓN DE COPIAS. ....	7
<b>TÍTULO III GESTIÓN PROPIA.....</b>	<b>7</b>
ARTÍCULO.9 FUNCIONES DE GESTIÓN PROPIA. ....	7
ARTÍCULO.10 VENTANILLA ÚNICA.....	8
ARTÍCULO.11 REPRESENTACIÓN.....	8
ARTÍCULO.12 REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTOS. ....	9
ARTÍCULO.13 GESTIÓN TELEFÓNICA Y/O POR CORREO ELECTRÓNICO. ....	9
ARTÍCULO.14 SEDE ELECTRÓNICA. ....	10
<b>TÍTULO IV GESTIÓN DELEGADA.....</b>	<b>11</b>
ARTÍCULO.15 POSIBILIDAD DE DELEGACIÓN DE SERVICIOS Y TRÁMITES. ....	11
ARTÍCULO.16 REFERENTES DE ÁREA ....	12
ARTÍCULO.17 PROTOCOLOS DE COLABORACIÓN. ....	12
<b>TÍTULO V CATÁLOGO DE SERVICIOS.....</b>	<b>13</b>
ARTÍCULO.18 CATÁLOGO DE TRÁMITES Y SERVICIOS. ....	13
<b>DISPOSICIÓN FINAL.....</b>	<b>13</b>
ARTÍCULO.19 ÚNICA . ENTRADA EN VIGOR.....	13

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

---

El artículo 103 de la CE señala que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Así mismo, el artículo 13 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas. En consecuencia la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

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

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios que podemos denominar como de atención directa a la ciudadanía, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, unida a la necesidad de reducir el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración, debido a que atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

Una adecuada atención ciudadana, elemento básico de la Calidad de Servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con las personas usuarias y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que éstas plantean.

Tras varios años de experiencia de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía en Basauri, y considerando que la labor desarrollada en el pasado puede calificarse como globalmente positiva y bien valorada, ha llegado el momento de otorgar seguridad jurídica a las relaciones entre la ciudadanía y la Oficina de Información, como principal puerta de acceso al Ayuntamiento; estableciendo los protocolos adecuados, de forma que se permita a todos/as; tanto operadores jurídicos como vecinos/as conocer de antemano cuales son las funciones de la misma; sus derechos y deberes –tanto en lo que respecta a la información que soliciten como en cuanto a la tramitación de asuntos – y en definitiva, los protocolos de actuación internos entre Ayuntamiento y dependencias municipales.

Ello no obsta a que la oficina deba ser objeto de un proceso de mejora continua, aglutinando el esfuerzo de todos; políticos, personal funcionario y también de vecinos/as, a fin de obtener respuestas municipales a la variable demanda de la ciudadanía, cada vez más pronta, eficaz, eficiente y de calidad

Por lo expuesto, el Ayuntamiento Pleno acuerda...

## **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**

### **Artículo.1 Objeto de la Ordenanza.**

Constituye el objeto de esta Ordenanza definir y regular el Servicio de Atención Ciudadana, garantizar los derechos de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento, los protocolos internos de actuación entre los distintos departamentos con el Servicio de Atención Ciudadana así como los compromisos de calidad que se asume en la prestación del servicio.

### **Artículo.2 Finalidad y funciones del Servicio de Atención Ciudadana.**

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio municipal cuya finalidad es el constituir el canal básico y primordial de relación del Ayuntamiento de Basauri con la ciudadanía; facilitando al máximo dicha relación por todos los canales posibles, ejerciendo las siguientes funciones:

1. Información
2. Asistencia técnica y jurídica en la realización de trámites municipales de diversas áreas y organismos municipales.
3. Gestión de los trámites y servicios que tenga encomendados como propios y en virtud de los protocolos de colaboración con otros Departamentos debidamente aprobados.
4. En general, velar por la garantía de los derechos de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.

### **Artículo.3 Derechos de la Ciudadanía.**

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

1. Con carácter general:
  - a) A comunicarse con el Ayuntamiento a través de un Punto de Acceso General electrónico.
  - b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento.
  - c) A utilizar cualquier de las lenguas oficiales de Euskadi.
  - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros municipales, de acuerdo con la legislación estatal y autonómica vigente en materia de Transparencia y el Reglamento Orgánico Municipal de Transparencia, buen gobierno y participación ciudadana.

- e) A ser tratados con 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.
  - f) A exigir responsabilidad al Ayuntamiento, sus autoridades o personal cuando proceda legalmente.
  - g) A obtener y utilizar medios de identificación y firma electrónica.
  - h) 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.
2. Como personas interesadas en un procedimiento administrativo:
- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; 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 asistidos de asesor 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 y en especial,

en la Ordenanza Municipal vigente de Gestión, Recaudación e Inspección.

3. El personal municipal que preste el 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 Basauri.

#### **Artículo.4 Relaciones con otros Departamentos y Áreas de actividad.**

El Servicio de Atención Ciudadana, con carácter transversal a toda la organización municipal, se relaciona con todas las Áreas y Departamentos Municipales conforme a los principios de colaboración, coordinación, desconcentración y eficiencia en la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, a través de los protocolos de colaboración, que son el instrumento básico de delegación de trámites municipales en la Oficina de Atención Ciudadana, que se regulan en el Título IV.

## **TÍTULO II FUNCION DE INFORMACIÓN**

#### **Artículo.5 Deber de colaboración y suministro de información.**

Todas las Áreas, Departamentos, Organismos y Entidades tienen la obligación de informar puntualmente y con la antelación suficiente al S.A.C. de cualquier actuación que tenga un amplio impacto en la ciudadanía (tales como programas dirigidos a determinados colectivos, becas, premios, campañas, etc.) a fin de que pueda desarrollar adecuadamente su labor de información.

#### **Artículo.6 Gestión de la información.**

1. El SAC centralizará la información accesible al público en general, sobre todo tipo de servicios y trámites municipales, orientando a la ciudadanía en las gestiones municipales que precisen, asistiéndola 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 en general, y a la concreta información de los procedimientos en trámite en los que sean parte legítima.
2. Para ello, podrá utilizarse cualquier canal; tanto presencial como telefónico, telemático o cualquier otro que estuviera a disposición del Ayuntamiento y de la ciudadanía.

**Artículo.7 Información pública.**

El derecho de acceso a la información pública se ejercerá de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de Transparencia y Buen Gobierno; Ley de Instituciones Locales de Euskadi y Reglamento Orgánico de Transparencia, Gobierno Abierto y Participación ciudadana; preferentemente por medios informáticos o telemáticos.

**Artículo.8 Expedición de copias.**

Si los interesados solicitasen la información en soporte físico, mediante copias en papel de documentación obrante en los registros públicos, o en determinados soportes informáticos (pen drives, DVD's, etc.) estarán obligados a abonar el coste que su obtención haya supuesto para el Ayuntamiento conforme a las disposiciones vigentes o bien a suministrar dichos soportes.

**TÍTULO III GESTIÓN PROPIA****Artículo.9 Funciones de gestión propia.**

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

1. 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, incluso relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas precisas.
2. La atención inmediata, por cualquier canal, a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnico – jurídicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en cualquier soporte.
3. Gestión del Padrón Municipal de Habitantes en su globalidad; atención a la ciudadanía; gestión de altas, bajas y modificaciones, mantenimiento, relaciones con el I.N.E.. bajas de oficio, etc.
4. Exposición al público de anuncios remitidos por otros organismos públicos y atención ciudadana; incluso datos censales en procesos electorales, listas del Tribunal del Jurado, etc.
5. Gestión de los Avisos, Quejas, Sugerencias y Preguntas de la Ciudadanía.



6. Gestión del derecho de petición.
7. Compulsa de documentos a la ciudadanía de Basauri.
8. Registro municipal de asociaciones y entidades ciudadanas.
9. Gestión del derecho a la información pública, sin perjuicio de la tramitación interna por los responsables municipales.
10. Gestión del registro electrónico de apoderamientos .
11. *Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados (Artículo 11 Apartado 2 y 3 Registro de funcionarios habilitados para la identificación y firma)*

#### **Artículo.10 Ventanilla única.**

Las funciones de gestión del S.A.C. se configuran bajo las directrices organizativas de los viene en denominarse "Ventanilla única", ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Basauri.

#### **Artículo.11 Representación.**

1. 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.
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. Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella 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 S.A.C. 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 aquella 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.12 Registro electrónico de apoderamientos.**

1. El registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento se gestiona por el S.A.C. y comprenderá los siguientes datos:
  - a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante (apoderado).
  - b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.
  - c) Fecha de inscripción en el registro de apoderamientos.
  - d) Período de tiempo por el cual se otorga el poder.
  - e) Tipo de poder según las facultades que otorgue frente al Ayuntamiento.
2. Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.
3. El apoderamiento electrónico deberá estar firmado digitalmente por la persona que lo otorgue.

### **Artículo.13 Gestión telefónica y/o por correo electrónico.**

1. Las gestiones que puedan realizarse por teléfono o correo electrónico serán admisibles, sin perjuicio de la constancia escrita de los trámites realizados, que se podrán documentar por diligencia expedida por persona funcionaria que haya realizado la gestión, cuando sea preciso.
2. Los trámites susceptibles de gestión telefónica o por correo electrónico se definirán en el 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 algún dato previamente comunicado al Ayuntamiento.

**Artículo.14 Sede electrónica.**

1. El Ayuntamiento dispondrá de un Registro Electrónico General, que será gestionado por el S.A.C., en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba destinado a cualquier órgano municipal.
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 Boletín Oficial de Bizkaia 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 a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.
7. El registro electrónico garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, 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, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.
8. El registro electrónico será plenamente interoperables con el de otras Administraciones públicas, pudiendo formalizarse los convenios administrativos oportunos a estos efectos.

Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento deberán ser digitalizados por el S.A.C., devolviéndose los originales al interesado, 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.

No obstante lo anterior:

- a) Todas las personas jurídicas deberán presentar sus documentos digitalizados o en soporte electrónico.
- b) Respecto a las personas físicas, toda la documentación técnica emitida por profesionales colegiados (como proyectos técnicos o memorias ambientales) deberá presentarse en formato digital.
- c) La documentación presentada por personas físicas que sean profesionales colegiados (como Administradores de fincas) deberá presentarse igualmente en formato digital.
- d) 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 quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.
- e) 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.

## TÍTULO IV GESTIÓN DELEGADA

### Artículo.15 Posibilidad de delegación de servicios y trámites.

1. Los órganos municipales podrán delegar el ejercicio de los servicios o trámites que tengan atribuidas en el S.A.C., por razones de eficacia y eficiencia administrativa; así como para la mejor atención a la ciudadanía discrecionalmente apreciada.
2. Dicha delegación de servicios será impulsada por las Delegaciones de Área interesadas y aprobada por la Alcaldía mediante resolución motivada, que comprenderá la aprobación del protocolo de colaboración regulado en el artículo siguiente.
3. La Alcaldía podrá dejar sin efecto la delegación cuando lo considere conveniente, mediante acuerdo motivado.
4. Los acuerdos de delegación y avocación de servicios y trámites, si contienen la adopción de resoluciones definitivas, deberán publicarse en el Boletín Oficial de Bizkaia.

### **Artículo.16 Referentes de Área**

Para garantizar la adecuada coordinación del SAC con las Áreas funcionales del Ayuntamiento y con el objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de Referente de Área, que será designado por el/la titular de cada Departamento y que tendrá como funciones las siguientes:

1. Servir de interlocutor/a o puente entre el SAC y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.
2. Mantener informado al responsable del SAC sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como campañas, variaciones en la tramitación de procedimientos, servicios, anuncios y en general, cuantas actividades desarrolle el área o departamento que tengan relación directa con la ciudadanía.
3. Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área por las demandas presentadas en el SAC por la ciudadanía.
4. Controlar el correcto cumplimiento del contenido de los protocolos de colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del SAC, las medidas correctoras que procedan.

### **Artículo.17 Protocolos de colaboración.**

1. Los protocolos de colaboración son los instrumentos en virtud de los cuales las áreas o departamentos municipales delegan en el S.A.C. la gestión de servicios o trámites municipales. Tienen una base comercial entre dichos departamentos o áreas y el S.A.C., deben ser impulsados por las Delegaciones de Área correspondientes, informados por el personal técnico competente y aprobados por la Alcaldía.
2. Dichos protocolos comprenderán:
  - a. Los trámites del Área o Departamento que se delegan en el SAC.
  - b. Manual del procedimiento/servicio o trámite que se delega al SAC. Dicho manual contendrá los criterios de actuación. Si se trata de potestades regladas; referencia sumaria a la normativa de aplicación y caso de ser necesario para la correcta gestión del servicio, criterios de interpretación de la normativa. Si se trata de potestades con algún grado de discrecionalidad técnica; además de la normativa de aplicación, criterios técnicos de apreciación de oportunidad.
  - c. Protocolos de información recíproca entre el Área o Departamento responsable del trámite y el SAC, que incluirá la forma y periodicidad del envío.

- d. Sistemas de control de la gestión de los trámites delegados que se reserva el Área o Departamento de Procedencia.
  - e. Asistencia que deben prestar los Departamentos a la Oficina de Atención Ciudadana para la correcta gestión de los servicios o trámites delegados:
  - f. Evaluación periódica de los procedimientos.
3. El Ayuntamiento dará publicidad a los protocolos de colaboración vigentes mediante su publicación en la página institucional web del Ayuntamiento.

## TÍTULO V CATÁLOGO DE SERVICIOS.

### Artículo.18 Catálogo de trámites y servicios.

Anualmente, el Ayuntamiento publicará la carta de servicios del S.A.C donde recogerá los procedimientos y/o trámites de su responsabilidad, así como los delegados por parte del resto de las áreas funcionales. Dicho catálogo, que será publicado en la página web institucional, contendrá:

- a. Resumen del servicio o trámite, explicando con sencillez en qué consiste.
- b. Objeto y alcance.
- c. Destinatarios.
- d. Coste, si lo tuviera.
- e. Requisitos y documentación a presentar.
- f. Lugar y forma de presentación de la solicitud.
- g. Órgano encargado de la resolución.
- h. Plazo de silencio y efectos.
- i. Normativa de aplicación, y

Cuantos otros extremos se consideren de interés.

## DISPOSICIÓN FINAL.

### Artículo.19 Única . Entrada en vigor.

1. La presente Ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el Boletín Oficial de Bizkaia y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la ley 7/85 reguladora de las bases de régimen local, se

mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

2. No obstante, y 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, lo establecido en esta Ordenanza relativo al Registro Electrónico de Apoderamientos y sede electrónica, entrará en vigor a partir del 01.10.2018.
3. Asimismo y Respecto a las Cartas de Servicios:
  - a. De conformidad con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, a partir del 15 de abril de 2020, el Ayuntamiento de Basauri deberá tener aprobadas cartas de servicios donde se recogerá la información sobre las principales características de los servicios municipales, los derechos y deberes de las personas que los utilizan así como los compromisos que se asumen en su prestación.
  - b. Dichas cartas contendrán, en todo caso, objetivos cuantificables y un sistema de evaluación o de satisfacción ciudadana por la calidad de los servicios públicos prestados, que deberá hacerse efectivo como mínimo, con carácter bianual. Tanto los objetivos como el sistema de evaluación tendrán incorporada la perspectiva de género.
  - c. Las cartas de servicios estarán a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica municipal, en el portal de transparencia y en el Servicio de Atención Ciudadana, debiendo ser objeto de actualización periódica.
  - d. Su confección corresponde a la Alcaldía, oídos todos los Departamentos y Organismos Municipales, siendo la información coordinada por la persona que désigne discrecionalmente la Alcaldía. Todos los departamentos y organismos municipales están obligados a prestar la asistencia precisa para su confección y actualización. De la misma se dará cuenta a la Comisión Informativa de Participación Ciudadana u órgano equivalente.