

Artículo 23. *Constitución y adopción de acuerdos de la Junta directiva.*

«La reunión de la Junta Directiva, al menos una vez al semestre, quedará válidamente constituida siempre que existan la mitad más uno de sus miembros, siendo uno de ellos el Presidente. A estos efectos, se considera válida la asistencia a la Junta Directiva por medios telemáticos, debiéndose establecer la posibilidad para ello.»

Lo que somete el expediente a trámite de información pública, durante el plazo de 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la publicación del anuncio del citado trámite en el «Boletín Oficial» de la provincia y en el tablón de Edictos municipal. Igualmente, se publicará en el Portal de la Transparencia.

En La Rinconada a 7 de julio de 2021.—El Alcalde-Presidente, Francisco Javier Fernández de los Ríos Torres.

15W-6209-P

UMBRETE

Mediante resolución de Alcaldía núm. 913/2021, de 28 de julio, se ha elevado a definitivo el acuerdo Plenario de 27 de mayo de 2021, relativo al expediente 2021/ORD_01/000004 (SEC/107/2021), de modificación del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano (Ordenanza no fiscal núm. 45), que fue sometido a exposición pública, sin que se hayan presentado alegaciones contra el mismo, tras la publicación de su correspondiente anuncio de aprobación inicial en el tablón municipal (ordinario y electrónico), en el Portal de Transparencia Municipal, y en el «Boletín Oficial» de la provincia núm. 136, de 15 de junio de 2021, cuyo texto íntegro se transcribe.

Acuerdo Plenario de 27 de mayo de 2021.

6. Propuesta de modificación del Reglamento interno de funcionamiento de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (SAC), (Ordenanza no fiscal núm. 45). Expte. 2021/ORD_01/000004.

El Alcalde cede la palabra a la Concejala Delegada de Juventud, Infancia, Desarrollo Tecnológico y Transparencia, doña Isabel María Delgado Correa, que da cuenta de este expediente, incoado en la Secretaría General Municipal para la aprobación de esta propuesta.

Promovido debate, el Alcalde va dando turno de palabra, produciéndose, por el orden que seguidamente se indica, las intervenciones de los señores Concejales, que se encuentran recogidas en la grabación de la sesión plenaria, realizada a través de la Plataforma Videoactas de la Excm. Diputación Provincial de Sevilla, que se encuentra disponible en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Umbrete, <http://transparencia.umbrete.es/es/transparencia/indicadores-detransparencia/indicador/Actas-integras-de-los-Plenos-Municipales-00022/>:

- Portavoz del Grupo Adelante Umbrete, don Sebastián Mendoza Pérez.
- Alcalde-Presidente, don Joaquín Fernández Garro.
- Concejala Delegada, doña Isabel María Delgado Correa.

Tras la deliberación de los señores Concejales, y resultando de la propuesta que nos ocupa, que:

El Ayuntamiento de Umbrete, consciente de la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos, hace necesario la redacción de una ordenanza para regular el funcionamiento interno de la Oficina de la Atención a la Ciudadanía, SAC, del Ayuntamiento de Umbrete, hasta ahora conocido como Registro.

La adaptación de los servicios prestados por la administración municipal a las demandas de ciudadanía y personas jurídicas, la incorporación de tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia, una llamada a este Ayuntamiento de Umbrete a concebir la atención a la ciudadanía de forma integrada y como objeto principal en torno al cual se articula los distintos servicios administrativos. Estas circunstancias ha generado la necesidad de regular dicha atención.

Junto con la mejora de la información a la ciudadanía, resulta de vital importancia la reducción simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa.

El impacto de las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el reciente Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, obliga a adaptar la normativa municipal en materia de atención a la ciudadanía, pero sobre todo, la relación de este Ayuntamiento con las personas jurídicas y los propios trabajadores municipales.

Vista la providencia emitida con fecha 17 de mayo de 2021, por la Delegada municipal de Juventud, Infancia, Desarrollo Tecnológico y Transparencia.

Visto el informe emitido por la Secretaría General de la Corporación, el día 17 de mayo de 2021, en relación con el procedimiento y la legislación aplicable para la aprobación de la modificación de esta Ordenanza.

La Comisión Informativa Permanente General y Especial de Cuentas, en sesión celebrada el día 21 de mayo de 2021, dictaminó este asunto con el voto favorable de la mayoría absoluta de sus miembros.

En consecuencia con lo anterior, el Ayuntamiento Pleno por unanimidad de sus doce (12) miembros presentes, lo que supone mayoría absoluta sobre los trece (13) que legalmente lo integran, acuerda:

Primero.—Aprobar la modificación del Reglamento interno de funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano (Ordenanza municipal no fiscal 45), como sigue:

Introducir en el Preámbulo un nuevo párrafo séptimo, con el siguiente texto:

«Recientemente, se ha aprobado el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Este Reglamento tiene por objeto el desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo referido a la actuación y el funcionamiento electrónico del sector público.»

Introducir en el Título II. Ámbito competencial, en su artículo 5. Competencias, la mención al Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.

Modificar el artículo 8. Atención presencial, del Título III. Canales de atención, de manera que:

Donde dice:

Artículo 8. *Atención presencial.*

Se define la atención presencial como aquella que supone la presencia física de cualquier ciudadano en la Oficina para desarrollar cualquier trámite, información o gestión.

A efectos de dicha atención se diferenciará entre:

- Aquellos correspondientes a la gestión administrativa que funcionará a través del sistema de gestor de colas.
- La correspondiente a la gestión personalizada privada y/o confidencial, derivada de aquellos asuntos para cuya atención será necesario pedir cita previa.

Debe decir:

Artículo 8. *Atención presencial.*

Se define la atención presencial como aquella que supone la presencia física de cualquier ciudadano en la Oficina para desarrollar cualquier trámite, información o gestión.

A efectos de dicha atención se diferenciará entre:

- Aquellos correspondientes a la gestión administrativa que funcionará a través de cita previa.

Modificar el artículo 10. Atención telemática, recogiendo lo establecido por el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, donde se concreta la relación entre los ciudadanos, las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica, quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, quienes representen a un interesado, los empleados de las Administraciones Públicas. Todos estos tendrán que relacionarse con el Ayuntamiento de forma electrónica en los medios habilitados para ello, por lo que:

Donde dice:

Artículo 10. *Atención telemática.*

Se entiende por atención telemática aquella en la que el ciudadano decida relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y demás normas que la complementan y desarrollan.

La atención telemática se realizará prioritariamente a través del portal de internet que es el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponde al Ayuntamiento de Umbrete y permite el acceso a través de internet a la información publicada y a la sede electrónica correspondiente.

Asimismo el Servicio de Atención a la Ciudadanía contará con un e-mail propio, registro@umbrete.es, al que tendrá acceso todo el personal del servicio. Este e-mail se utilizará como instrumento complementario en la atención telemática a la ciudadanía.

Debe decir:

Artículo 10. *Atención telemática.*

Se entiende por atención telemática aquella en la que se relacione con la Administración a través de medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y demás normas que la complementan y desarrollan.

Como bien recoge la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 14:

«2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos 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.»

La atención telemática se realizará prioritariamente a través del portal de internet que es el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponde al Ayuntamiento de Umbrete y permite el acceso a través de internet a la información publicada y a la sede electrónica correspondiente.

Así mismo el Servicio de Atención a la Ciudadanía contará con un e-mail propio, registro@umbrete.es, al que tendrá acceso todo el personal del servicio. Este e-mail se utilizará como instrumento alternativo en la atención telemática, si fuera necesario.

Segundo.—Someter este expediente a información pública dando audiencia a los interesados por el plazo mínimo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias, entendiéndose definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional, si no se presentasen ninguna, en virtud del artículo 49, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Texto íntegro de la Ordenanza no fiscal núm. 45.

ORDENANZA NO FISCAL NÚM. 45

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC

PREÁMBULO

El Ayuntamiento de Umbrete, consciente de la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos, hace necesario la redacción de una ordenanza para regular el funcionamiento interno de la Oficina de la Atención a la Ciudadanía, SAC, del Ayuntamiento de Umbrete, hasta ahora conocido como Registro.

La adaptación de los servicios prestados por la administración municipal a las demandas de ciudadanía y personas jurídicas, la incorporación de tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia, hace una llamada a este Ayuntamiento de Umbrete a concebir la atención a la ciudadanía de forma integrada y como objeto principal en torno al cual se articula los distintos servicios administrativos. Estas circunstancias han generado la necesidad de regular dicha atención.

Junto con la mejora de la información a la ciudadanía, resulta de vital importancia la reducción, simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa.

El impacto de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, especialmente la primera, obliga a adaptar la normativa municipal en materia de atención a la ciudadanía y de administración electrónica.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, ya dejó constancia de la importancia de las nuevas tecnologías en las Administraciones Públicas y en las relaciones con esta, pero no sería hasta la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la que daría legalidad para ejercer este derecho. La regulación de esta materia se ha visto afectada por multitud de normativa sucesiva. Cabe destacar la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. La Ley 2/2011, de 4 de marzo de Economía Sostenible. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. La Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

No sería hasta el 1 de octubre con la publicación de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, y la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas la cuales han derogado la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y al Real decreto 1671/2009, de 6 de noviembre. De esta forma, en esta nueva normativa se regulan materias que habían quedado en el limbo normativo, como es la utilización de los medios electrónicos, la firma electrónica, la sede electrónica, el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación y la actuación administrativa automatizada. Igualmente, se regula la obligación de las Administraciones Públicas a relacionarse entre si por medios electrónicos, contemplándose para ello el principio de actuación, la interoperabilidad de los medios electrónicos y sistemas y la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos.

Recientemente, se ha aprobado el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Este Reglamento tiene por objeto el desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo referido a la actuación y el funcionamiento electrónico del sector público.

Para dar cumplimiento a la normativa, El Ayuntamiento de Umbrete ha ido incorporando toda la infraestructura electrónica que desde la Sociedad Provincial de Informática, INPRO, ha ido desarrollando para que los Ayuntamientos avancemos en la implantación de medios electrónicos.

Este Ayuntamiento para finalizar la fase interna de administración electrónica, se puso a trabajar en la redacción del ORGANIZA, trabajo previo a la implantación total de la tramitación de expedientes electrónicos. En esta primera etapa de trabajo, hemos organizado internamente toda la estructura de nuestro Ayuntamiento para una vez acabada este gran Dossier organizativo interno del Ayuntamiento de Umbrete, terminamos con la implantación definitiva de la plataforma i-MOAD del repositorio de software libre para las Administraciones Locales de la Junta de Andalucía.

Con la implantación de la Plataforma de i-Administración MOAD se persigue dotar a la Sede Electrónica de este Ayuntamiento de un servicio cien por cien completo, para que los ciudadanos puedan realizar sus trámites por internet, con total garantía y a tiempo real, y así los empleados públicos, a través del tramitador de expedientes puedan dar respuestas a los asuntos que los ciudadanos soliciten con una mayor eficacia y rapidez.

La plataforma de i-Administración MOAD persigue avanzar en la modernización de la Administración Local, haciendo posible los derechos reconocidos en las Leyes 39 y 40/2015 de Procedimiento Administrativo común y Régimen jurídico y realizando un significativo avance en la consecución simultánea de una:

- Administración eficaz.
- Administración responsable.
- Administración interrelacionada.
- Administración descentralizada.

El sistema de tramitación de expedientes, basado en la plataforma i-MOAD del repositorio de software libre para las Administraciones Locales de la Junta de Andalucía, tiene como principales objetivos:

1. Facilitar al ciudadano el acceso electrónico al Ayuntamiento a través de una sede electrónica municipal para la presentación, consulta y obtención de cuantos trámites administrativos necesite.
2. Permitir al personal del Ayuntamiento la tramitación electrónica de los expedientes administrativos en todas sus fases administrativas.
3. Integrar la tramitación electrónica de expedientes con el registro General de Entrada y Salida de documentos – Sideral – y con Decret@.
4. Crear un repositorio integral del ciudadano en el que se almacenarán todas las gestiones y documentos que éste realice con el Ayuntamiento.
5. Almacenar los expedientes en el archivo electrónico único.

La tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados.

En cuanto a su estructura, la Ordenanza se organiza en seis Títulos, y la disposición final y entrada en vigor.

El Título I, disposiciones generales, cuenta con cuatro artículos, en los cuales, se regula el ámbito de aplicación, el ámbito subjetivo, los principios organizativos y la identidad, de la Oficina al Servicio de la Atención a la Ciudadanía, SAC.

El Título II, ámbito competencial, se compone de dos artículos, el primero recoge las competencias que la Oficina SAC llevará a cabo para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 11 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público en materia de asistencia en el uso de medios electrónicos y registros a los interesados. El segundo artículo de este Título II regula la posibilidad de modificar el catálogo de servicios del SAC de acuerdo con las necesidades o cambios que pudieran surgir con la puesta en funcionamiento del servicio, el cambio de normativa, el cambio organizativo interno propio del Ayuntamiento de Umbrete u otras circunstancias que marcarán la necesidad de realizar cambios en la propia organización del SAC.

El Título III, regula los canales de atención que el ciudadano podrá elegir: atención presencial, atención telemática o atención telefónica. En la atención presencial se diferencia entre la gestión administrativa a través del sistema de colas o la atención personalizada privada, para cual será necesario cita previa. En la atención telefónica se recoge los números del Ayuntamiento de Umbrete, y en la atención telemática se hace mención al uso de internet para relacionarse con este Ayuntamiento. Por último, se hace referencia a puntos de información municipal, donde facilitar al ciudadano una información permanente.

El Título IV, regula las materias relativas al personal al servicio del SAC, donde se regula la obligación de este de realizar sus funciones acuerdo a los principios de: Profesionalidad y multidisciplinariedad en el ejercicio de sus funciones. Eficacia, eficiencia y calidad en la atención al ciudadano. Atención prioritaria y adecuada al ciudadano. Y trabajo en equipo. Por último se regula el horario de Atención al público que siempre será sujeto de modificaciones puntuales.

El Título V, recoge las relaciones de SAC con el resto de áreas municipales, donde se procede a regular una permanente y fluida comunicación con el resto de las áreas municipales, para que las funciones principales de información, tramitación, servicio de cita previa, servicio de quejas y sugerencias sea eficaz.

Por último, el Título VI, regula la calidad en la prestación del servicio y la revisión constante y modificación de lo que esta ordenanza regula si fuera necesario.

Todo ello viene a justificar la adecuación de la norma a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cumpliendo con ellos la obligación de las Administraciones Públicas de actuar de acuerdo con los principios de necesidad, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficacia.

Por lo que este Ayuntamiento atendiendo al principio de autonomía local y competencias que le corresponden conforme al artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, considera necesaria la regulación de esta ordenanza.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

El presente reglamento tiene como finalidad regular el régimen de funcionamiento interno de la Oficina al Servicio de la Atención a la Ciudadanía, SAC, del Ayuntamiento de Umbrete.

Artículo 2. *Ámbito subjetivo.*

A efectos del presente reglamento, SAC, es la oficina al servicio de la atención del ciudadano del Ayuntamiento de Umbrete. Constituido como aquel servicio municipal integral de atención, desarrollando todas aquellas actividades administrativas que tengan una relación directa con el ciudadano en especial las de información, trámite o gestión.

Artículo 3. *Principios organizativos.*

A efectos de dar cumplimiento de la finalidad de la Oficina, ésta deberá actuar de acuerdo con los siguientes principios organizativos.

- Integración en un único punto de todas aquellas actuaciones municipales que supongan una atención al ciudadano.
- Separación de registros por edificios. En el Registro situado en el Ayuntamiento se registrará y tramitará todos los asuntos propios del edificio Ayuntamiento y Centro Cívico. En el edificio Servicios Sociales, se registrará y tramitará todos los temas propios de Servicios Sociales.
- Calidad, eficacia y eficiencia en la prestación y desarrollo de las funciones.
- Transparencia e información continua al ciudadano.
- Asesoramiento y atención personalizada.

Artículo 4. *Identidad.*

Toda gestión desarrollada a través de SAC, se establecerá con los mecanismos necesarios para permitir la identificación de la misma así como garantizar la privacidad de los datos personales facilitados al efecto.

Todas las actuaciones de SAC estarán identificadas con los logotipos aprobados.

En los términos que nos ocupan, SAC constituye las siglas de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Todos los documentos administrativos deberán contar con el logotipo o imagen del Ayuntamiento de Umbrete en los términos que se establezcan.

TÍTULO II. ÁMBITO COMPETENCIAL.

Artículo 5. *Competencias.*

La Oficina tiene como finalidad dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, en materia de asistencia en el uso de medios electrónicos y registros a los interesados.

En especial la Oficina tendrá como finalidad:

- Información presencial y telefónica.
- Registro de entrada y salida.
- Gestión.
- Control de expedientes.

- Trámites de resolución inmediata.
- Trámites de resolución no inmediata.
- Expedición de autoliquidaciones y cartas de pago.
- Sistema de quejas y sugerencias.
- Servicio de cita previa.
- Asistencia y asesoramiento al ciudadano.
- Aquellas que pudiera tener encomendadas.

Artículo 6. *Catálogo de servicios.*

A efectos de determinar el ámbito material de actuación de la Oficina se utilizará el instrumento denominado Catálogo de Servicios. Se define el Catálogo de Servicios del SAC como aquel instrumento que define las materias así como el nivel de servicio y tramitación de las mismas.

Este catálogo será revisado y actualizado de acuerdo con la planificación que a tal efecto se desarrolle.

En cualquier caso la conveniencia o no de la inclusión de nuevas materias o su desarrollo se llevará y desarrollará por cada Área de forma conjunta con la Dirección de la Oficina, siendo el Alcalde el órgano competente para su aprobación mediante Resolución.

TÍTULO III. CANALES DE ATENCIÓN.

Artículo 7. *Tipos de atención.*

La atención al ciudadano podrá realizarse a través de los siguientes canales:

- Atención presencial.
- Atención telemática.
- Atención telefónica.

Artículo 8. *Atención presencial.*

Se define la atención presencial como aquella que supone la presencia física de cualquier ciudadano en la Oficina para desarrollar cualquier trámite, información o gestión.

A efectos de dicha atención se diferenciará entre:

- Aquellos correspondientes a la gestión administrativa que funcionará a través de cita previa.

Artículo 9. *Atención telefónica.*

La atención telefónica se desarrollará a través del número de teléfono 955 715 300 o 955 715 330 mediante centralita municipal con redireccionamiento directo a los servicios municipales.

Artículo 10. *Atención telemática.*

Se entiende por atención telemática aquella en la que se relacione con la Administración a través de medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y demás normas que la complementan y desarrollan.

Como bien recoge la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 14:

«2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos 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.»

La atención telemática se realizará prioritariamente a través del portal de internet que es el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponde al Ayuntamiento de Umbrete y permite el acceso a través de internet a la información publicada y a la sede electrónica correspondiente.

Así mismo el Servicio de Atención a la Ciudadanía contará con un e-mail propio, registro@umbrete.es, al que tendrá acceso todo el personal del servicio. Este e-mail se utilizará como instrumento alternativo en la atención telemática, si fuera necesario.

Artículo 11. *Puntos de información municipal.*

Constituyen puntos de información municipal todos los espacios físicos o electrónicos que permitan facilitar al ciudadano una información permanente, actualizada y participativa de todos aquellos asuntos relativos a la actividad municipal. El personal que se designe por la Oficina garantizará la veracidad, actualización así como información permanente en dichos puntos.

TÍTULO IV. MATERIAS RELATIVAS AL PERSONAL AL SERVICIO DE SAC.

Artículo 12. *Principios del personal al servicio de SAC.*

El personal al servicio de SAC estará obligado a la realización de sus funciones de acuerdo con los siguientes principios:

- Profesionalidad y multidisciplinariedad en el ejercicio de sus funciones.
- Eficacia, eficiencia y calidad en la atención al ciudadano.
- Atención prioritaria y adecuada al ciudadano.
- Trabajo en equipo.

Artículo 13. *Horario.*

Los horarios del SAC se acomodarán en todo momento a las necesidades del servicio, respondiendo al criterio de facilitar la atención al ciudadano.

El personal del SAC prestará sus servicios dentro de la jornada de trabajo prevista para el resto de empleados del Ayuntamiento de Umbrete.

No obstante a lo anterior este horario se verá afectado por las mismas reducciones que se establezcan para el resto del personal al servicio del Ayuntamiento de Umbrete.

La atención telefónica coincidirá con la presencial.

TÍTULO V. RELACIONES DE SAC CON EL RESTO DE ÁREAS MUNICIPALES.

Artículo 14. *Comunicación con el resto de las Áreas.*

El cumplimiento eficaz de las funciones encomendadas al SAC exige una permanente y fluida comunicación con el resto de las áreas municipales, inexcusable en cada una de sus funciones principales: información, tramitación, servicio de cita previa, servicio de quejas y sugerencias.

Para esta comunicación, entre otros posibles canales, se podrá utilizar el e-mail del SAC registro@umbrete.es.

TÍTULO VI. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 15. *Objetivos.*

El SAC tendrá como objetivo la excelencia en la prestación del servicio a cuyo efecto llevará una actuación planificada para la consecución del mismo.

Artículo 16. *Revisión.*

Todos los aspectos contenidos en el presente reglamento podrán ser objeto de revisión, siempre que ello suponga una mejora del servicio de atención al ciudadano de acuerdo con los principios de calidad definidos anteriormente.

Disposición final. *Entrada en vigor.*

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial» de la provincia y estará en vigor en tanto no se produzca su modificación o derogación.

En Umbrete a 28 de julio de 2021.—El Alcalde, Joaquín Fernández Garro.

34W-6696

ENTIDAD LOCAL AUTÓNOMA ISLA REDONDA – LA ACEÑUELA

Don Juan José Herrera Gálvez, Presidente de esta entidad local autónoma.

Hace saber: Que mediante resolución núm. 110/2021, de fecha 18 de agosto de 2021, he resuelto aprobar el padrón de IBI Urbana correspondiente al ejercicio 2021, estableciendo el periodo de pago en voluntaria del 1 de septiembre al 2 de noviembre de 2021 (ambos incluidos). Pasado este periodo, los recibos que resulten pendientes de pago incurrirán en la vía de apremio con los recargos legales.

Lo que se hace público para general conocimiento, para que los interesados puedan formular las reclamaciones que crean convenientes en el plazo de quince días, a partir de su publicación en el «Boletín Oficial» de la provincia, considerándose dichos padrones definitivamente aprobados si en el plazo señalado no se hubiesen presentado reclamaciones o se hubiesen resuelto las que se formulen.

En Isla Redonda a 18 de agosto de 2021.—El Presidente, Juan José Herrera Gálvez.

15W-7047

**TASAS CORRESPONDIENTES AL
«BOLETÍN OFICIAL» DE LA PROVINCIA DE SEVILLA**

Inserción anuncio, línea ordinaria	2,10	Importe mínimo de inserción	18,41
Inserción anuncio, línea urgente	3,25	Venta de CD's publicaciones anuales	5,72

Las solicitudes de inserción de anuncios, así como la correspondencia de tipo administrativo y económico, se dirigirán al «Boletín Oficial» de la provincia de Sevilla, avenida Menéndez y Pelayo, 32. 41071-Sevilla.

Dirección del «Boletín Oficial» de la provincia de Sevilla: Ctra. Isla Menor, s/n. (Bellavista), 41014-Sevilla.
Teléfonos: 954 554 133 - 34 - 35 - 39. Faxes: 954 693 857 - 954 680 649. Correo electrónico: bop@dipusevilla.es