

ORDENANZA REGULADORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

NOTA: Este documento está realizado con fines meramente informativos. Únicamente tendrán valor legal los textos aprobados y publicados en el Boletín Oficial correspondiente .

Aprobado/a: por el Pleno Municipal el 28/05/2018

Publicado/a: en el Boletín Oficial de Gipuzkoa el 02/08/2018

ÍNDICE:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	3
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	4
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
TÍTULO II. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN.....	5
Artículo 4. Deber de colaboración y suministro de información	5
Artículo 5. Gestión de la información	5
Artículo 6. Información pública	6
Artículo 7. Expedición de copias	6
TÍTULO III. GESTIÓN PROPIA.....	6
Artículo 8. Funciones de gestión propia	6
Artículo 9. Ventanilla única	6
Artículo 10. Representación	7
Artículo 11. Registro electrónico de apoderamientos	7
Artículo 12. Gestión telefónica y/o por correo electrónico	7
Artículo 13. Registro de entrada	8
TÍTULO IV. RELACIÓN ENTRE EL SAC Y LAS ÁREAS MUNICIPALES	8

Artículo 14. Relación entre el SAC y el resto de los servicios administrativos municipales	8
Artículo 15. Convenios para la colaboración entre las áreas y el SAC	9
Artículo 16. Referentes de área	10
TÍTULO V. MANUAL DE TRÁMITES	10
Artículo 17. Manual de trámites	10
DISPOSICIONES FINALES.....	10
Primera. Entrada en vigor.	10
Segunda. Capacidad de adaptación a modificaciones legales.....	11

ORDENANZA REGULADORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

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 la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, y en su artículo 14 establece el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente 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.

Se ha visto así la necesidad de dar un paso adelante en la mejora de la relación del Ayuntamiento de Bergara con sus vecinas y vecinos, mediante la puesta en marcha de un servicio de atención a la ciudadanía (SAC) de carácter integral en el desempeño de su doble función de gestión e información, de manera que se ofrezca una mayor agilidad y rapidez en la atención a las demandas ciudadanas, favoreciendo el trato personal e individualizado de las mismas y ofreciendo una información y un servicio más directo y eficaz.

Además, el funcionamiento del SAC permitirá la homogeneización de procesos y trámites, con lo que se pretende conseguir una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales, racionalizando los recursos y permitiendo una mejor atención a las personas, actuando así como un verdadero servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.

Por todo ello, y al objeto de conseguir la mejora continua en la calidad de los servicios, y adecuarlos a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Bergara, como entidad de servicio público, se ha comprometido a implantar el Servicio de Atención Ciudadana (SAC) como instrumento principal para la consecución de dichos objetivos, sirviendo de punto de referencia único para la ciudadanía, para la gestión de la mayoría de los servicios municipales a través de los canales presencial, telefónico, web municipal, oficinas electrónicas, correo electrónico, correo postal y otros medios de relación con la ciudadanía, e impulsando el Manual de Trámites Municipales como medio transparente y ágil para la prestación de un servicio eficaz y satisfactorio para todas las personas.

En el proceso de puesta en marcha se ha aglutinado el esfuerzo de muchas personas para poder hacer realidad esta nueva forma de relación entre el Ayuntamiento y las personas, que esperamos sirva como punto de inflexión en la mejora de la calidad de los servicios municipales. No obstante, el SAC deberá ser objeto de un proceso de mejora continua, con el compromiso de

todas y todos, incluido el personal político, el personal del Ayuntamiento y las vecinas y vecinos del municipio, para la consecución de un ayuntamiento cercano, eficaz, eficiente y de calidad.

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 de este servicio.

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

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio municipal cuya finalidad es constituir el canal básico y primordial de relación del Ayuntamiento de Bergara 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 convenios para la colaboración con otros departamentos.
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, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
 - a) A comunicarse con el Ayuntamiento a través de un Punto de Acceso General electrónico.
 - b) A recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento.
 - c) A utilizar cualquiera 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.
 - e) A recibir un trato basado en el respeto y deferencia por autoridades y personal funcionario, quienes deberán facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía.
 - 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, de acuerdo con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas; el sentido del silencio administrativo; el órgano competente para su instrucción y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio del Ayuntamiento bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución. Asimismo, al trámite de audiencia previo al dictado de cualquier resolución que afecte al núcleo de los derechos e intereses de la ciudadanía, salvo que la Ley expresamente permita prescindir del mismo.
- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- g) A actuar con asistencia de asesora o 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.

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 Bergara.

TÍTULO II. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 4. 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 SAC 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 5. 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, presencial, telefónico, telemático o cualquier otro que estuviera a disposición del Ayuntamiento y de la ciudadanía.

Artículo 6. 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 y de acuerdo con la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi preferentemente por medios informáticos o telemáticos.

Artículo 7. Expedición de copias.

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

TÍTULO III. GESTIÓN PROPIA

Artículo 8. Funciones de gestión propia.

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

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, incluida la relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas.
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 Instituto Nacional de Estadística, 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. Compulsa de documentos a la ciudadanía de Bergara.
7. Gestión del derecho a la información pública, sin perjuicio de la tramitación interna por los responsables municipales.
8. Gestión del registro electrónico de apoderamientos .
9. Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza.

Artículo 9. Ventanilla única.

Las funciones de gestión del SAC se configuran bajo las directrices organizativas de “ventanilla única”, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Bergara.

Artículo 10. 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 SAC o comparecencia electrónica con firma reconocida en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento.
5. La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquélla o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días hábiles que deberá conceder al efecto el órgano administrativo, o de un plazo superior cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

Artículo 11. Registro electrónico de apoderamientos.

1. El registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento será gestionado por el SAC 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 de la o del poderdante.
 - b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado/a.
 - 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 o la poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el o la 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 electrónicamente por la persona que lo otorgue.

Artículo 12. 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 Manual de trámites.
3. En la tramitación de este tipo de asuntos se asegurará la identidad de las personas interesadas mediante comprobación de su documento de identidad (DNI, Pasaporte, etc.) y de, al menos, un dato previamente comunicado al Ayuntamiento.

Artículo 13. Registro de entrada.

Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento deberán ser digitalizados por el SAC, devolviéndose los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

No obstante lo anterior:

- a) Todas las personas jurídicas deberán presentar sus documentos digitalizados o en soporte electrónico, sin perjuicio de la obligación de relacionarse por medios electrónicos prevista en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- b) Respecto a las personas físicas, toda la documentación técnica emitida por profesionales colegiadas y colegiados (como proyectos técnicos o memorias ambientales) deberá presentarse en formato digital.
- c) La documentación presentada por personas físicas que sean profesionales colegiadas y colegiados (p. ej. Administradoras/es 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. RELACIÓN ENTRE EL SAC Y LAS ÁREAS MUNICIPALES

Artículo 14. Relación entre el SAC y el resto de los servicios administrativos municipales.

El SAC se encuentra adscrito al área administrativa de Servicios Generales del Ayuntamiento, teniendo carácter transversal respecto de las demás unidades administrativas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

Las áreas administrativas municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el SAC, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

El SAC colaborará con las diferentes áreas administrativas 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 información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, campañas, etc.

Las diferentes áreas municipales y el SAC firmarán una propuesta de convenio regulador de su relación mutua.

Dicha regulación contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el SAC presta en relación con el área concreta.

Artículo 15. Convenios para la colaboración entre las áreas y el SAC

Los convenios para la colaboración son los instrumentos en virtud de los cuales se regula la relación entre las áreas o departamentos municipales y el SAC para la gestión de trámites o servicios municipales.

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

Manual de Trámites del área .

Información del área administrativa al SAC, periodicidad y canal de envío:

A fin de asegurar que la información de que dispone el SAC es veraz y está actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, para lo cual deberá comprender lo siguiente:

1. Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre el área administrativa y el SAC y su orden de sustitución.
2. Establecer un compromiso de apoyo al personal del SAC
3. Establecer un compromiso de mantener inmediatamente informado al SAC sobre:
 - Noticias, hechos o acontecimientos.
 - Fechas, plazos de los mismos.
 - Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.
 - Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
 - Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.
4. Establecer una implicación total con el SAC como interlocutor unificado del Ayuntamiento.
5. Compromiso del correcto cumplimiento del contenido del documento .
6. Determinación de los plazos y el momento acordado para la comunicación de cambios
7. Ratificación de la centralización de los cambios y su notificación a través de la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.
8. Compromiso de mantener actualizado en el área y en el SAC el manual de trámites en soporte papel.

Por otro lado, como obligaciones correlativas del SAC, el documento comprenderá respecto de cada área administrativa las siguientes obligaciones:

1. Remitir la documentación, competencia de cada área, el mismo día de su registro en el Servicio, al finalizar la jornada o a primera hora del día siguiente.
2. Dar la información suministrada por cada área con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.
3. Mantener informada periódicamente a cada área administrativa de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.

Criterios de actuación.

Planificación de la evaluación periódica de procedimientos:

El Manual de Trámites es una herramienta de gestión que como tal ha de ser flexible, y adaptable a la necesidad y demanda que surja como evaluación del servicio a la comunidad. Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social. Se establecerá una reunión con carácter general anual, sin perjuicio de las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata.

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 la persona 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 informada a la persona 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 convenios para la colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del SAC, las medidas correctoras que procedan.

TÍTULO V. MANUAL DE TRÁMITES.

Artículo 17. Manual de trámites.

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

- a) Resumen del servicio o trámite, explicando con sencillez en qué consiste.
- b) Destinatarias/os.
- c) Requisitos y documentación a presentar.
- d) Lugar y forma de presentación de la solicitud.
- e) Coste, si lo tuviera.
- f) Plazo previsto de tramitación, de silencio administrativo y su carácter.
- g) Normativa de aplicación.
- h) Procedimiento a seguir tras la solicitud.
- i) Órgano encargado de la resolución.
- j) Cuantos otros extremos se consideren de interés.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Entrada en vigor.

1. La presente ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el Boletín Oficial de Gipuzkoa y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.
2. No obstante, la efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Bergara haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del Servicio de Atención Ciudadana.
3. Sin embargo, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones

Públicas, lo establecido en esta ordenanza respecto al Registro Electrónico de Apoderamientos y sede electrónica, entrará en vigor a partir del 2 de octubre de 2018.

Segunda. Capacidad de adaptación a modificaciones legales.

Se faculta al alcalde o alcaldesa para incorporar cualquier tipo de modificación que responda exclusivamente a modificaciones legales de aplicación obligatoria en las disposiciones incluidas en esta ordenanza y que conlleven una modificación o ajuste automático de los requisitos en cifras o porcentajes, debiendo inmediatamente dar cuenta de ello al Pleno Municipal para su ratificación.