

Se abre período de información pública por plazo de treinta días, contados a partir de la inserción de este anuncio en el «Boletín Oficial» de la provincia, para que cualquier persona física o jurídica pueda examinar el procedimiento, en la Secretaría del Ayuntamiento, y formular las alegaciones que estimen pertinentes, que deberán ser resultas por el Ayuntamiento Pleno. De no producirse alegaciones durante el período de información pública, la modificación del Reglamento se considerará aprobada definitivamente, publicándose el texto íntegro en el «Boletín Oficial» de la provincia, y entrando en vigor una vez transcurrido el plazo señalado en el art. 70.2 en relación con el 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Lo que se hace público para general conocimiento

Mairena del Alcor a 30 de julio de 2008.—La Alcaldesa Acctal., Elisabeth Sosa Sánchez.

Doña Elisabeth Sosa Sánchez, Alcaldesa Accidental del Ayuntamiento de esta villa.

Hace saber: Que el Pleno de este Ayuntamiento, en su sesión ordinaria de 6 de mayo de 2008, al punto 6.º del orden del día, adoptó acuerdo de aprobar inicialmente la Ordenanza Municipal Reguladora de la Oficina Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Mairena del Alcor.

Que expuesto el mismo a información pública y audiencia de los interesados en el «Boletín Oficial» de la provincia número 136, de 13 de junio pasado, por el período establecido en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, durante el mismo no se ha presentado reclamación alguna.

Que de conformidad con la disposición 2.ª del acuerdo adoptado al punto 6º de la sesión ordinaria de 6 de mayo de 2008, al no producirse reclamación o sugerencia alguna el Reglamento ha de considerarse aprobado definitivamente, procediéndose en consecuencia, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, a la publicación íntegra del mismo en el «Boletín Oficial» de la provincia, entrando en vigor una vez transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la citada norma.

Contra el presente acuerdo que pone fin a la vía administrativa, de conformidad con lo previsto en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre del R.J.A.P.-P.A.C., en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, podrá interponer recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la publicación del presente acuerdo o interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Sevilla en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación del presente acuerdo, de conformidad con lo previsto en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa

No se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta del recurso de reposición interpuesto.

Lo que se hace público para general conocimiento, insertándose a continuación el texto íntegro de la Ordenanza.

En Mairena del Alcor a 30 de julio de 2008.—La Alcaldesa Acctal., Elisabeth Sosa Sánchez.

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MAIRENA DEL ALCOR

Título I. Disposiciones de carácter general

- Artículo 1. La Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Artículo 2. Funciones del Servicio.
- Artículo 3. Objeto.
- Artículo 4. Principio organizativo.

- Artículo 5. Horario de atención.
- Artículo 6. Relación con las Áreas funcionales.
- Artículo 7. Información sobre la actividad del Servicio de Atención.
- Artículo 8. Referentes de Área/Servicio.
- Artículo 9. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación.
- Artículo 10. Archivo de documentación.
- Título II. Función de información.
- Artículo 11. Función de Información.
- Artículo 12. Medios de difusión de la información.
- Artículo 13. Tablón de anuncios.
- Artículo 14. Publicidad exterior.
- Capítulo I. Información general.
- Artículo 15. Contenido.
- Artículo 16. Realización de la información.
- Artículo 17. Información Pública.
- Artículo 18. Acceso a Registros Administrativos.
- Artículo 19. Obtención de copias.
- Capítulo II. Información particular.
- Artículo 20. Contenido.
- Artículo 21. Derecho de información y acceso.
- Artículo 22. Representación.
- Artículo 23. Audiencia.
- Título III. Función asistencial y de mediación.
- Artículo 24. Contenido.
- Artículo 25. Solicitudes.
- Título IV. Función de Gestión.
- Artículo 26. Función de Gestión.
- Artículo 27. Ventanilla Única.
- Artículo 28. Representación.
- Artículo 29. Comunicación interna.
- Artículo 30. Gestión a través del teléfono.
- Artículo 31. Identidad.
- Artículo 32. Procedimiento.
- Artículo 33. Registro de trámites por teléfono.
- Artículo 34. Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono.
- Capítulo I. Actos de trámite.
- Artículo 35. Descripción.
- Artículo 36. Catálogo de Actos de Trámite.
- Artículo 37. Registro de Entrada.
- Artículo 38. Nota de Registro de Entrada.
- Artículo 39. Control del documento a registrar.
- Artículo 40. Copia de documento registrado.
- Artículo 41. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.
- Artículo 42. Clasificación y distribución.
- Artículo 43. Publicidad de Registro propios y concertados.
- Capítulo II. Actos resolutorios.
- Artículo 44. Descripción.
- Artículo 45. Tipos de actos.
- Sección primera. Actos resolutorios de confirmación o constatación.
- Artículo 46. Descripción.
- Artículo 47. Registros.
- Artículo 48. Acceso a registros.
- Artículo 49. Definición y efectos del documento de Volante.
- Artículo 50. Expedición de volantes.

Artículo 51. Registro de Volantes.
 Artículo 52. Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación.
 Sección segunda. Actos resolutorios de actualización.
 Artículo 53. Descripción.
 Artículo 54. Registro de Entrada Salida.
 Artículo 55. Catálogo de actos resolutorios de actualización.
 Sección tercera. Actos resolutorios de conocimiento.
 Artículo 56. Descripción.
 Artículo 57. Definición y efecto del documento de conocimiento.
 Artículo 58. Expedición del documento de conocimiento.
 Artículo 59. Registro de Entrada - Salida.
 Artículo 60. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento.
 Sección cuarta. Actos resolutorios de actividad.
 Subsección primera. Recepción y tramitación de comunicaciones.
 Artículo 61. Definición y objeto.
 Artículo 62. Gestión
 Artículo 63. Forma de presentación
 Artículo 64. Lugar de presentación
 Artículo 65. Requisitos mínimos para su admisión.
 Artículo 66. Tramitación y plazos de contestación.
 Artículo 67. Responsabilidades de gestión interna
 Artículo 68. Publicidad
 Artículo 69. Efectos de las quejas, reclamaciones y sugerencias.
 Subsección segunda. Actos resolutorios finalistas.
 Artículo 70. Definición.
 Subsección tercera. Compulsa o cotejo de documentos.
 Artículo 71. Definición.
 Artículo 72. Expedición.
 Subsección cuarta. Cita previa.
 Artículo 73. Cita previa.
 Subsección quinta. Venta de publicaciones y planos.
 Artículo 74. Descripción.
 Subsección sexta. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
 Artículo 75. Descripción.
 Disposición final.

Título I

Disposiciones de carácter general

Artículo 1. *Oficina de Atención Ciudadana (OAC).*

La Oficina de Atención Ciudadana es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención al cliente y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que los ciudadanos y ciudadanas dirigen al Ayuntamiento. Este servicio especial se encuadra en el Servicio de Secretaría, bajo la dependencia orgánica del Coordinador del Servicio y adscrito a la Delegación de Participación Ciudadana.

Artículo 2. *Funciones del Servicio de Atención Ciudadana.*

Las actividades de la Oficina de Atención Ciudadana se engloban en las siguientes funciones:

- A. Función de Información.
- B. Función asistencial y de mediación.
- C. Función de Gestión.

Artículo 3. *Objeto.*

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1º. Recoger y definir todas las actividades que se asignan al OAC.

2º. Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes y gestiones denominados Actos Resolutorios.

3º. Vigilar 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 y las 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, de conformidad con el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 4. *Principio organizativo.*

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

- Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.
- Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

Artículo 5. *Horario de atención.*

El horario de la Oficina de Atención al Ciudadano será:

De 9:00 horas a 14:00 horas de lunes a viernes durante todo el año.

Dependiendo de las necesidades del Servicio y de la demanda de la ciudadanía, la Oficina de Atención al Ciudadano, abrirá en horario de tarde como mínimo un día a la semana, siendo el horario de tarde de 18:00 a 20:00 horas o de 17:00 a 19:00 horas, dependiendo de la estación del año.

El horario de tarde podrá ser modificado por la Delegación de Participación al igual que los días que se realizará dicha atención dependiendo de las necesidades y de la demanda de los usuarios de la propia Oficina.

Artículo 6. *Relación con las Áreas funcionales.*

La Oficina de Atención Ciudadana está configurada como un servicio dentro de la estructura municipal, al servicio de las diferentes Unidades 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 OAC, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

La OAC 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, becas y ayudas, matriculaciones, etc.

Artículo 7. *Información sobre la actividad del Servicio de Atención a la Ciudadanía.*

Periódicamente se confeccionarán diversas estadísticas, en relación con las actividades atribuidas a la Oficina para un mayor conocimiento de las demandas ciudadanas, 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 las necesidades de cambio que se observen.

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación entre la Oficina de Atención Ciudadana y las Áreas/Servicios.

Artículo 8. *Referentes de Área/Servicio.*

Para garantizar la adecuada coordinación de esta Oficina con las Áreas funcionales del Ayuntamiento al objeto de prestar el mejor servicio al público, existirá la figura del Referente de Área o Servicio que tendrá como funciones las siguientes:

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

B. Mantener informada a la persona responsable de la OAC sobre todas las actuaciones del Área/Servicio que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, 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 OAC por el público.

Artículo 9. *Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación.*

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de Procedimiento Administrativo Común, la documentación a que haga referencia el procedimiento que resulte de aplicación.

Artículo 10. *Archivo de documentación.*

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde la Oficina de Atención al Ciudadano en relación a expedientes/gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes Áreas funcionales o Servicios, será de éstas, por lo que la OAC les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

Título II

Función de información

Artículo 11. *Función de Información.*

Las funciones de información, que serán competencia de la OAC cualquiera que sea el medio por el que se realicen (presencial, telefónica, telemática, etc.), serán las siguientes:

- De recepción y acogida a los ciudadanos y ciudadanas, 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 personal funcionario.
- De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que las personas 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.

- De información y asesoramiento para la realización de los trámites on line que estén disponibles en la Web Municipal.

Artículo 12. *Medios de difusión de la información.*

Al objeto de hacer llegar a la ciudadanía la información que precisa, se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquéllos que posibiliten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

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 de Atención Ciudadana.

Artículo 14. *Publicidad exterior.*

Se prohíbe la exhibición de cualquier tipo de publicidad o cartelería en todas las dependencias municipales (pasillos, tabloneros, paredes, puertas, fachada, etc.) de cualquier asociación, entidad o delegación, excepto aquellos autorizados expresamente por la OAC.

En el interior de las dependencias del Excmo. Ayuntamiento existirán tabloneros de anuncios específicos para los Partidos Políticos que formen parte del mismo.

Capítulo I

Información general

Artículo 15. *Contenido.*

Es 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 las personas se propongan realizar.

C. La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquéllos 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 público.

D. El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar los ciudadanos y ciudadanas 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.

Artículo 16. *Realización de la información.*

La información contemplada en los apartados A, B, C y D, del artículo 15, se facilitará obligatoriamente al público, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 17. *Información Pública.*

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones.

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento, parte del mismo o documento en las dependencias de la OAC, 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 del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

Artículo 18. *Acceso a Registros administrativos.*

El acceso a los registros administrativos establecido en el apartado E del artículo 15 se realizará mediante petición, por escrito o documentando, la petición verbal mediante escrito de comparecencia por el funcionario o funcionaria responsable, 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.

Contará con las siguientes limitaciones:

— El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a éstas, 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 efecto sustantivo alguno.

— El acceso a los documentos de carácter nominativo que sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en los 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, podrá ser ejercido, además de por sus titulares, por terceros que acrediten un interés legítimo y directo.

— Se regirán por sus disposiciones específicas el acceso a los archivos, documentos, expedientes, Registros y fondos documentales señalados en el apartado 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

— El derecho de acceso no podrá ser ejercido respecto de los expedientes señalados en el apartado 5 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

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

Artículo 19. *Obtención de copias.*

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen y su posterior fotocopiado 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 en la forma prevista en el artículo 18 para el acceso a los registros, indicando con precisión los documentos sobre los que se requiere.

Capítulo II

Información particular

Artículo 20. *Contenido.*

La 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 21. *Derecho de información y acceso.*

Las personas interesadas a las 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, en los términos previstos en el artículo 18 de la presente Ordenanza.

— 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 la persona interesada o su representante en el mismo modo previsto por el acceso a los registros administrativos.

Artículo 22. *Representación.*

Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de aquéllas.

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

Para formular solicitudes, entablar recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal de la persona interesada. Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella representación.

Artículo 23. *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 de la persona interesada 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 del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

Título III

Función asistencial y de mediación

Artículo 24. *Contenido.*

En sus relaciones con la ciudadanía la OAC prestará los siguientes servicios:

- Expedir fotocopias de documentos que deseen, siempre que vayan a surtir efectos en expedientes municipales.
- Facilitar el uso del fax, correo electrónico y teléfono cuando fuera necesario para la gestión de los trámites municipales.
- Ayudar al cumplimiento y rellenado de todo tipo de formularios y documentos del Ayuntamiento.

Artículo 25. *Solicitudes.*

Los usuarios y usuarias podrán solicitar de forma presencial o telefónica la mediación del servicio en aquellos trámites de su interés que bien por presentar la persona interesada alguna dificultad física o psicológica o por tratarse de trámites de gestión compleja o dilatada hiciera necesaria la función mediadora del Servicio, que consistirá en acompañarles, gestionarles citas con técnicos o personal municipal.

En ningún caso esta función llevará aparejada la presentación de documentos en nombre y representación de los ciudadanos o ciudadanas.

Título IV

Función de gestión

Artículo 26. *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 simplicidad demanden una respuesta inmediata.

— De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por la ciudadanía 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 ciudadanas por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

— De recepción de inscripciones a cursos, solicitudes de ayudas municipales, o cualquier otro trámite que alguna Delegación Municipal desee que sea tramitada por la OAC, previa autorización de la Delegación de Participación Ciudadana.

Artículo 27. *Ventanilla Única.*

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

Artículo 28. *Representación.*

Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra de aquéllas.

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

Para formular solicitudes, entablar recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal de la persona interesada. Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella representación.

Artículo 29. *Comunicación interna.*

Periódicamente podrá informarse a las diferentes Áreas funcionales sobre el total de gestiones realizadas de acuerdo a sus competencias para su conocimiento y efectos.

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

Artículo 30. *Gestión a través del teléfono.*

La relación ciudadanía Ayuntamiento de Mairena del Alcor 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 31. *Identidad.*

En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las personas interesadas 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 más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento.

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

Artículo 32. *Procedimiento.*

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

Artículo 33. *Registro de trámites por teléfono.*

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

Artículo 34. *Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono.*

Por resolución de Alcaldía, se determinarán aquellas relaciones ciudadanía Ayuntamiento de Mairena del Alcor que pueden resolverse mediante soporte telefónico.

Este catálogo de trámites estará a disposición del público en la OAC.

Capítulo I

Actos de trámite

Artículo 35. *Descripción.*

Son actos de trámite aquellos para los que la OAC ejerce una función de interlocutor entre las personas y el Área competente, y cuya resolución es competencia de las diferentes Áreas funcionales, correspondiendo a la OAC las funciones de instrumento de relación entre ambos.

Artículo 36. *Catálogo de Actos de Trámite.*

Por resolución de Alcaldía, se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte de la OAC. Este catálogo de actos de trámite estará a disposición del público en la OAC.

Artículo 37. *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 OAC. Quedarán excluidos del Registro de Entrada los documentos procedentes de la Administración Municipal o de sus Organismos Autónomos.

Artículo 38. *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. Podrá realizarse a través de sello de control o por impresión informática.

Artículo 39. *Control del documento a registrar.*

El personal adscrito a la Oficina de Atención 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 cuenta con el reintegro debido.

Si así no fuera, se requerirá a quien 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 hiciere, se archivará sin más trámite.

Artículo 40. *Copia de documento registrado.*

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que se presenten en el Registro, podrá exigirse el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que conste día de presentación.

Artículo 41. *Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.*

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que se dirijan a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del 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 42. *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, que igualmente y en el mismo plazo tendrán que manifestar su conformidad o reparos a la documentación remitida desde la OAC.

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 43. *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 así como los horarios de funcionamiento.

Capítulo II

Actos resolutorios

Artículo 44. *Descripción.*

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

Artículo 45. *Tipos de actos.*

Los actos que se vayan a realizar por parte de la OAC 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 46. *Descripción.*

Son Actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda ciudadana, constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos, y para cuya realización la OAC tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 47. *Registros.*

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Mairena del Alcor 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 más eficaz las facultades que le corresponden.

Artículo 48. *Acceso a registros.*

Las personas interesadas, 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 49. *Definición y efectos del documento de volante.*

Se designa con el nombre de volante aquel documento, elaborado por personal municipal que constata o confirma mediante escritura la información puntual contenida en los registros administrativos. La emisión de estos volantes tendrá sólo efectos informativos.

Artículo 50. *Expedición de volantes.*

Se expedirán por el personal adscrito a la Oficina de Atención Ciudadana, en el mismo momento de la solicitud, la cual se podrá realizar de forma verbal, presencial, telefónicamente o bien de forma telemática. Se permitirá el acceso a los datos particulares, modificación de domiciliaciones de impuestos y a la expedición de volantes de empadronamiento a aquellas personas que dispongan de firma electrónica a través de la Web Municipal.

Artículo 51. *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 52. *Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación.*

Por resolución de Alcaldía, se determinarán aquellos actos de confirmación o constatación que sean fijados por parte de la OAC. Este catálogo de actos estará a disposición del público en la OAC.

Sección segunda. *Actos resolutorios de actualización.*

Artículo 53. *Descripción.*

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

Artículo 54. *Registro de Entrada-Salida.*

Los ciudadanos y ciudadanas deberán solicitar las modificaciones de su interés por cualquier medio, realizándose el correspondiente asiento de entrada. Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Se permitirán las modificaciones de su interés a través de la Web Municipal a aquellas personas que dispongan de firma electrónica.

Artículo 55. *Catálogo de actos resolutorios de actualización.*

Por resolución de Alcaldía, se determinarán aquellos actos de actualización que sean fijados por parte de la OAC. Este catálogo de actos estará a disposición del público en la OAC.

Sección tercera. *Actos resolutorios de conocimiento.*

Artículo 56. *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 las personas, a los efectos oportunos.

Artículo 57. *Definición y efecto del documento de conocimiento.*

Se elaborará por el personal de la OAC un documento que recogerá en un primer cuerpo la declaración del ciudadano o ciudadana 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 58. *Expedición del documento de conocimiento.*

El personal adscrito a la OAC 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 59. *Registro de Entrada-Salida.*

El ciudadano o ciudadana deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la Alcaldía-Presidentencia del Ayuntamiento de Mairena del Alcor, realizándose el correspondiente asiento de entrada. Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 60. *Catálogo de actos resolutorios de conocimiento.*

Por resolución de Alcaldía, se determinarán aquellos actos de conocimiento que sean fijados por parte de la OAC. Este catálogo de actos estará a disposición del público en la OAC.

Sección cuarta. *Actos resolutorios de actividad.*

Subsección primera. *Recepción y tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias e iniciativas.*

Artículo 61. *Definición y Objeto.*

Responder a la necesidad de arbitrar un procedimiento para responder las quejas, reclamaciones, sugerencias y/o iniciativas que pueda presentar la ciudadanía, asegurando el control y el seguimiento de las mismas como forma más eficaz de garantizar su contestación.

A tal efecto tendrá la consideración de Reclamación la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano

con condición de interesado para satisfacer una o varias pretensiones con fundamento en un derecho subjetivo o un interés legítimo y que no originen expediente administrativo. Tendrá la consideración de queja la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado, ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular que se observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas y otros servicios que pueda prestar el Municipio.

Tendrá consideración de sugerencia la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, de forma individual o colectiva, para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que se consideren innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración Municipal.

Tendrá consideración de Iniciativa Ciudadana aquella solicitud al Ayuntamiento de un grupo de ciudadanos para llevar a cabo una determinada actividad de competencia municipal de interés público, a cuyo fin aportan medios, bienes o trabajo personal. La Iniciativa Ciudadana estará regulada por el Reglamento Municipal de Participación Ciudadana.

Artículo 62. *Gestión.*

La Oficina de Atención Ciudadana (O.A.C.) será la responsable de la gestión de todo el proceso y de cumplimentar el Libro de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, que se establece en formato electrónico y se pone a disposición de los ciudadanos, estableciendo un sistema de gestión automatizado que facilite su control y transparencia.

Para facilitar el ejercicio de este derecho, el Ayuntamiento garantizará la existencia de los impresos normalizados para la presentación de quejas, sugerencias e iniciativas en todos los edificios municipales en los que exista una atención directa al ciudadano. Estos impresos se situarán en lugares bien visibles e irán acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.

Artículo 63. *Forma de presentación.*

Con carácter general, se utilizará el impreso oficial de quejas, reclamaciones y sugerencias, que deberá ser rellenado en todos sus campos y firmado. Este impreso estará numerado para el correcto seguimiento de su tramitación.

No obstante, los ciudadanos podrán presentar sus quejas, reclamaciones, sugerencias e iniciativas en cualquier otro soporte de papel. Se admitirán igualmente las quejas y sugerencias presentadas por correo, fax, correo electrónico o a través de Internet siempre que en ellas se acredite la identidad y la voluntad del interesado.

Todos los trabajadores municipales que ejerzan funciones de atención al público tendrán la obligación de recoger las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos. La persona que reciba la queja o sugerencia devolverá al ciudadano la copia, sellada y firmada, y se asegurará que el original es remitido de forma inmediata a la OAC.

Artículo 64. *Lugar de presentación.*

Se podrán presentar quejas, sugerencias e iniciativas en las dependencias de la Oficina de Atención Ciudadana.

Artículo 65. *Requisitos mínimos para su admisión.*

Para que la queja o sugerencia se tramite, los ciudadanos deberán manifestar su nombre, apellidos, DNI y dirección completa, además de la descripción de la queja, reclamación o sugerencia. En el caso de las quejas transmitidas a través de Internet, se considerará válida la identificación a través de la firma digital.

Artículo 66. *Tramitación y plazos de contestación.*

Toda queja, reclamación o sugerencia recibida por cualquier trabajador municipal, en mano, por fax o correo electrónico, e independientemente del impreso en que se presente, será remitida de forma inmediata a la OAC.

Cuando una queja presentada por escrito no se haya cumplimentado en el impreso oficial, la OAC valorará si constituye una queja o pudiera tratarse de una reclamación en vía administrativa. Si considerase que se trata de una reclamación, la registrará en el Libro General del Registro de Entrada y la enviará a la unidad correspondiente para su trámite, desestimándola como queja.

Los miembros de la OAC, grabarán en la aplicación informática desarrollada al respecto las quejas y sugerencias y las remitirán a las Unidades Administrativas de las distintas Delegaciones. Comunicarán por escrito o por correo electrónico al ciudadano el paso a trámite de su queja y la Unidad a la que se remite.

Las Unidades Administrativas enviarán las quejas y sugerencias a los técnicos o responsables municipales a quienes corresponda elaborar la respuesta.

Los técnicos y/o responsables municipales a los que se encargue la respuesta a una queja o sugerencia, estudiarán la misma, y responderán al ciudadano, por escrito (bien por vía postal o bien por correo electrónico si el interesado así lo solicita de forma expresa), al mismo tiempo que lo comunican a la OAC. Será responsabilidad de la Oficina de Atención Ciudadana supervisar y comprobar el cumplimiento de los plazos establecidos, así como la grabación en la aplicación que gestiona el Libro de Quejas y Sugerencias de los datos relativos a la respuesta al ciudadano.

Si en un plazo de 15 días, contados desde la inclusión en el Libro de la queja o sugerencia, no se hubiera contestado al ciudadano, la OAC remitirá un aviso al Concejal Delegado correspondiente.

Si en los 7 días siguientes a dicho aviso siguiera sin responderse al ciudadano, la OAC remitirá otro aviso a Alcaldía.

Artículo 67. *Responsabilidades de gestión interna.*

Todos los servicios municipales están obligados a contestar las quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con su actividad en los plazos y con las condiciones establecidas en esta Ordenanza.

La OAC será responsable de la gestión general de todo el proceso, del mantenimiento de la base de datos que configura el Libro de Quejas, reclamaciones y sugerencias, de su traslado a las unidades afectadas, de la información al ciudadano del estado de tramitación de su queja o sugerencia, de grabación en la aplicación informática de la respuesta dada y los plazos en que se hace y de la elaboración de las estadísticas anuales.

La Dirección de la Oficina de Atención a la Ciudadanía se responsabilizará de la existencia de los impresos para presentación de quejas y sugerencias, de facilitar y difundir las Cartas de Servicios que establezcan los compromisos municipales y de poner en marcha los mecanismos definidos para elevar a las instancias pertinentes las propuestas de mejora que pudieran desprenderse del estudio y análisis de las quejas y sugerencias.

Las Unidades Administrativas de las diferentes áreas se responsabilizarán de la gestión específica de las quejas que les afecten, de supervisar el cumplimiento de los plazos y requisitos para su contestación, y de la remisión a la OAC de los datos con que se responde al ciudadano, entre los que deberán figurar, como mínimo, la fecha y la forma de contestación y un resumen de la respuesta ofrecida.

Artículo 68. *Publicidad.*

La OAC elaborará anualmente un tratamiento estadístico de las quejas, reclamaciones y sugerencias, que incluirá el número de quejas y sugerencias recibidas, los temas a los que se refieran éstas y los plazos en los que hayan sido contestadas.

Artículo 69. *Efectos de las quejas, reclamaciones y sugerencias.*

Lo manifestado por los ciudadanos en los impresos de quejas, reclamaciones y sugerencias nunca tendrá el carácter de reclamación en vía administrativa, ni paralizará los plazos

establecidos por la normativa vigente, y en tal sentido se advertirá a los ciudadanos en los impresos facilitados y en las comunicaciones de admisión a trámite.

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

Subsección segunda. *Actos resolutorios finalistas.*

Artículo 70. *Definición.*

Son aquellos actos de resolución breve o inmediata para los que pudieran no exigirse como requisito estar incluido en registros o archivos municipales, tal y como ocurre con los servicios asistenciales que el Ayuntamiento presta a sectores concretos de población, bono bus tercera edad, carné joven, carné de bibliotecas, etc.

Subsección tercera. *Compulsas o cotejo de documentos.*

Artículo 71. *Definición.*

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

Artículo 72. *Expedición.*

Desde la Oficina de Atención Ciudadana, se realizarán de forma inmediata las compulsas o cotejos de documentos, previo pago de la tasa establecida en la Ordenanza Fiscal Reguladora, si la hubiere, que sean presentados a Registro de Entrada, en el modo que se establece en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. En ningún caso existe autorización legal para compulsar documentos fuera del uso establecido en este párrafo.

En los supuestos de pública y masiva concurrencia, tales como ofertas de empleo y otros, la compulsas o cotejo se realizará a los aspirantes que hayan superado el proceso selectivo y sean propuestos por el Tribunal o por el Órgano correspondiente si no se tratase de procedimientos selectivos.

El servicio podrá no ser prestado en el mismo momento si las copias a compulsar fueran numerosas. En estos casos podrá expedirse una diligencia de compulsas o cotejo común a todos los documentos.

Subsección cuarta. *Cita previa.*

Artículo 73. *Cita previa.*

Será objetivo básico facilitar a través de la OAC el máximo de asesoramiento y/o información que la persona usuaria pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Mairena del Alcor. 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 personal técnico municipal (especialista) o de algún miembro de la Corporación, en estos supuestos, la OAC tratará de establecer citas previas de los ciudadanos y ciudadanas con los y las técnicos especialistas que puedan ser requeridos por aquéllos, asignando día, hora, y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

Subsección quinta. *Venta de publicaciones y planos.*

Artículo 74. *Descripción.*

Para una mejor atención al público, La Oficina de Atención Ciudadana podrá concentrar en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados a quienes lo soliciten, previo pago de la tarifa en cada caso establecida.

Subsección sexta. *Recepción y distribución de llamadas telefónicas.*

Artículo 75. *Descripción.*

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

Disposición final. *Única.*

La presente Ordenanza, que deroga cualquier disposición o acto anterior que contradiga su articulado, y mas específicamente desde el artículo 3 al 16 ambos inclusive del Reglamento de Participación Ciudadana, entrará en vigor de conformidad con el régimen jurídico establecido en la Ley de Bases del Régimen Local, continuando aplicándose en tanto no se acuerde su modificación o derogación.

40-10611

EL PEDROSO

Don Manuel Meléndez Domínguez, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de El Pedroso (Sevilla).

Hace saber: En la Secretaría-Intervención de esta Entidad Local y conforme disponen los artículos 112 de la Ley 7/85, de 2 de abril y 169.1 del R.D.L. 2/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, se encuentra expuesto al público, a efectos de reclamaciones, el Presupuesto General para el ejercicio 2008, aprobado inicialmente por la Corporación en Pleno en sesión celebrada el día 28 de julio de 2007.

A los efectos establecidos en el artículo 52 del R.D.L. 2/2004, de 5 de marzo, se hace saber así mismo que el Presupuesto inicialmente aprobado, contiene la previsión de formalización de operaciones de préstamo por un importe máximo de 58.070,00 euros, para financiar inversiones y servicios de 2008.

Los interesados que estén legitimados según lo dispuesto en el artículo 170.1 del R.D.L. 2/2004 citado, y por los motivos taxativamente enumerados en el número 2 de dicho artículo 170, podrán presentar reclamaciones con sujeción a los siguientes trámites:

- Plazo de exposición y admisión de reclamaciones: Quince días hábiles a partir del siguiente a la fecha de inserción de este anuncio en el «Boletín Oficial» de la provincia.
- Oficina de presentación: Registro General de documentos de este Ayuntamiento.
- Órgano ante el que se reclama: Ayuntamiento Pleno.

De no presentarse reclamaciones, el Presupuesto se entenderá definitivamente aprobado sin necesidad de nuevo acuerdo plenario.

En El Pedroso a 29 de Julio de 2008.—El Alcalde, Manuel Meléndez Domínguez.

20W-10502

EL REAL DE LA JARA

Don Carmelo Cubero Cascajosa, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de El Real de la Jara (Sevilla)

Adjunto remito anuncio sobre la aprobación convenio urbanístico entre el excmo. Ayuntamiento de el Real de la Jara y la entidad mercantil «Actuaciones Romero, S.L.» para la ordenación por mutuo acuerdo del plan parcial del sector residencial R.2 de las normas subsidiarias del planeamiento de el Real de la Jara de 1998, para su publicación en el «Boletín Oficial» de la provincia de Sevilla, a la mayor brevedad posible.

En El Real de la Jara a 21 de mayo de 2008.—El Alcalde-Presidente, Carmelo Cubero Cascajosa.

Negociado, suscrito y aprobado inicialmente por acuerdo del Pleno de este Ayuntamiento de fecha 09/05/08, el texto inicial del convenio urbanístico entre el excmo. Ayuntamiento de el Real de la Jara y la entidad mercantil «Actuaciones Romero, S.L.» para la ordenación por mutuo acuerdo del plan parcial del sector residencial R.2 de las normas subsidiarias del planeamiento de el Real de la Jara de 1998, de conformidad con el artículo 39.2 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía en relación con el artículo 11 de