

Agrupación Profesional de Servicios Públicos. Turno Libre

TEMA 7

Las funciones de información administrativa y atención al ciudadano. Calidad y atención al ciudadano. Habilidades sociales: percepción, comunicación y escucha activa.

Autora: María de los Ángeles Serrano Pardo

Actualiza: Ignacio Martínez Urtubi

Fecha de actualización: 19/01/2023

ÍNDICE

RESUMEN.....	2
OBJETIVOS.	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	3
3. PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	4
4. DERECHOS EN MATERIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	4
5. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	5
5.1. Atención presencial.	5
5.1.1. Criterios para la ubicación y señalización de las oficinas.	7
5.1.2. Publicidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano.	7
5.2. El canal telefónico.	8
5.3. El canal electrónico.	8
6. CITA PREVIA.	9
7. SUGERENCIAS Y QUEJAS.	9
8.1. Clases de información.	11
8.1.1. Información General.	11
8.1.2. Información Especializada.	11
8.1.3. Información Particular.	12
8.1.4. Información Inmediata y diferida.	12
8.2. Características de la información a suministrar.	12
8.3. Guía de Procedimientos y Servicios:	13
9. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.	14
9.1. Factores esenciales en la atención a la ciudadanía.	14
9.1.1. Imagen.....	14
9.1.2. Acogida.....	15
9.1.3. Interacción con la ciudadanía.....	15
9.1.4. Despedida.	16
9.2. Comportamientos a evitar.	17
9.3. Buenas prácticas.	17
BIBLIOGRAFÍA	19
WEBGRAFÍA:.....	19

RESUMEN.

En el presente tema vamos a conocer los distintos instrumentos, canales y unidades de información y atención al ciudadano que la Administración Pública regional tiene a disposición de la ciudadanía, en un marco de continua adaptación de los servicios que ofrece a las demandas de esta última, a los cambios normativos y a la incorporación de las nuevas tecnologías en la prestación de dichos servicios. Para ello, vamos a ir analizando los derechos de las personas en materia de atención al ciudadano, recogidos en el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia. Asimismo, vamos a analizar el Manual de Buenas Prácticas en Materia de Atención a la Ciudadanía, como documento que recoge las pautas a seguir por los empleados públicos que prestan sus servicios en las Oficinas de Atención al Ciudadano y que refleja las habilidades, aptitudes y actitudes que deben reunir en el desempeño de su labor.

OBJETIVOS.

Con el desarrollo de este tema se pretende:

1. Dar a conocer los principios y derechos en materia de atención a la ciudadanía, los distintos canales e instrumentos a través de los cuales ésta se presta y los tipos de información administrativa
2. Poner de manifiesto las habilidades, aptitudes y actitudes que deben reunir los empleados públicos que prestan sus servicios en las Oficinas de Atención al Ciudadano en el desempeño de su labor.

1. INTRODUCCIÓN.

De un modo general, podemos afirmar que las Administraciones Públicas tienen como finalidad atender y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, situando a ésta en el centro de la actividad administrativa.

A lo largo de los años, se han ido poniendo en marcha, en el ámbito de la CARM, diversos canales a través de los cuales la ciudadanía se relaciona con las Administraciones Públicas: el presencial, el telefónico y el electrónico. A través de estos canales, la ciudadanía va a realizar sus trámites, pero también va a obtener la información que en relación con los procedimientos administrativos y servicios pueda precisar.

Todo ello en un marco en el que se concibe la atención a la ciudadanía de forma integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos.

En este contexto, y ante la necesidad de regular la atención a la ciudadanía, se dictó el Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia (en adelante, el Decreto) complementado un año después por el Decreto n.º 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Ahora bien, estas disposiciones se han visto afectadas por la entrada en vigor 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, que, en el marco del proceso de modernización que han venido experimentando las Administraciones Públicas, han supuesto una profunda transformación en la forma de relacionarse la ciudadanía con las Administraciones Públicas, introduciendo el uso de nuevas tecnologías y dando paso a un funcionamiento íntegramente electrónico de éstas.

2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Se trata de una unidad administrativa adscrita a la Dirección General de Simplificación y Modernización Administrativa, perteneciente a la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación, que ejerce funciones en materia de Información y Atención a la ciudadanía, registro, distribución y reparto de documentos, así como la gestión de los procedimientos de tramitación inmediata y, además, la coordinación de estas funciones en todas las Consejerías y Organismos de ellas dependientes.

3. PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El art. 3 del Decreto dispone que *“con carácter general, la actividad de atención al ciudadano se regirá por los siguientes principios:*

- a) Objetividad, eficacia así como servicio permanente al ciudadano y a los intereses públicos.*
- b) Igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios de atención al ciudadano*
- c) .Deferencia, esmero y máximo respeto en la prestación de los servicios de atención y, en general, en el trato con los ciudadanos.*
- d) Transparencia, integridad, autenticidad, actualización y máxima accesibilidad de la información.*
- e) Neutralidad y adaptación progresiva a los cambios tecnológicos para garantizar la mayor calidad y eficacia en los servicios de atención al ciudadano.*
- f) Confidencialidad, de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.*
- g) Coordinación y cooperación con otras administraciones públicas y, en especial, con las entidades locales comprendidas en el ámbito territorial de la Región de Murcia.*
- h) Simplificación, celeridad e impulso de la iniciativa de oficio.*
- i) Responsabilidad en la gestión del servicio de atención al ciudadano.”*

4. DERECHOS EN MATERIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El Decreto 236/2010, en su art. 4, reconoce a los ciudadanos, en sus relaciones con la Administración Pública de la Región de Murcia, los siguientes derechos:

- a) A elegir el canal de atención para relacionarse con la Administración Pública, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en la normativa específica del procedimiento de que se trate.*
- b) A concertar cita previa para ser atendidos por las distintas dependencias y unidades que tengan implantado este servicio.*
- c) A actuar por medio de representante, en los términos establecidos por la legislación básica y en el Decreto.*
- d) A formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos.*
- e) A ser informados, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto.*

f) A presentar escritos, solicitudes y comunicaciones, en los términos de la legislación básica en la materia y en el Decreto.”

5. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El Decreto dispone en su art. 6 que la ciudadanía podrá relacionarse con la Administración Pública de la Región de Murcia, a través de los siguientes canales de atención, sin perjuicio de aquellos otros que, derivados del avance de las nuevas tecnologías, puedan implementarse:

- **Canal de Atención Presencial.**
- **Canal de Atención Telefónica**
- **Canal de Atención Electrónica.**

5.1. Atención presencial.

Las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano son las unidades que prestan el servicio de atención presencial a los ciudadanos, distinguiendo, en función de su ámbito de actuación, entre oficinas generales y oficinas especializadas.

Ahora bien, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, las funciones de registro han sido asumidas por lo que la norma denomina Oficinas de Asistencia en Materia de Registros. Ello ha supuesto, en el ámbito de la CARM, que las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general, que son las que tenían atribuidas las funciones de registro, se hayan transformado en **Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR)**. Estas oficinas desarrollan su actividad y prestan servicio a toda la ciudadanía respecto de todos los trámites de la administración regional y admiten solicitudes y escritos que se dirijan a cualquier Administración Pública, no solamente a la Administración Regional. Su creación tiene lugar mediante Orden de la Consejería competente en materia de atención al ciudadano.

Además de esas funciones de registro, estas oficinas van a desempeñar otras, que vienen recogidas en el art. 29.1 del Decreto, así como en la Ley 39/2015:

- **Garantizar el derecho a la información administrativa de los ciudadanos.**
- **Informar sobre los servicios administrativos accesibles por medios electrónicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.**
- **Orientar y asesorar acerca de las actuaciones y solicitudes que los interesados se propongan realizar.**

- **Identificar y autenticar a los ciudadanos.**
- **Tramitar los servicios de respuesta inmediata cuyo ejercicio les corresponda.**
- Recibir y registrar las **sugerencias, quejas, peticiones de información y felicitaciones** que se les presenten y remitirlas al Servicio de Atención al Ciudadano.
- **Cobro de las tasas:** Cuando el procedimiento al que corresponde una solicitud requiere del pago una tasa, esta podrá abonarse en la misma oficina con tarjeta de crédito, mediante datafono o bien en la oficina se podrá facilitar la carta de pago a los interesados para su abono por el medio que desee.
- **Ayudar en la iniciación de un procedimiento y facilitar el código de identificación (DIR3) del órgano, centro o unidad administrativa de destino** de las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas por los ciudadanos, si éstos lo desconocen.
- **Actuar como funcionarios habilitados.** La Ley 39/2015 contempla la existencia de funcionarios habilitados en las distintas Administraciones Públicas, para realizar las actuaciones previstas en la misma, debiendo cada una de ellas contar y mantener actualizado un registro en el que consten los funcionarios que cuenten con tal habilitación.

En la CARM, mediante Resolución de fecha 6 de junio de 2022 del Director General de Modernización y Simplificación Administrativa se dictaron Instrucciones para la puesta en marcha del Registro de Funcionarios Habilitados. Como se desprende de la misma, la habilitación comprenderá las siguientes actuaciones:

1. Realizar solicitudes y otros escritos en nombre de los interesados.
2. Realización y expedición de copias de los documentos públicos administrativos o privados.
3. Comparecer en Sede Electrónica y acceder al contenido de las notificaciones en nombre de los interesados.
4. Acceder al contenido de sus expedientes electrónicos.
5. Pago electrónico de derechos económicos de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en nombre del interesado, mediante uso de Terminal Punto de Venta conectado a ordenador.

6. Comparecer electrónicamente en el Registro de Apoderamientos para otorgar, en nombre de los interesados, apoderamiento apud acta, así como para su aceptación.

Por otra parte, junto a las OAMR, se mantienen las oficinas especializadas, dentro de las cuales hay que distinguir entre las **Oficinas de Información Especializada** y las **Oficinas de Información y Tramitación especializada (OCAE)**. Unas y otras son creadas mediante el correspondiente Decreto de Estructura y limitarán su actuación al ámbito competencial o material que le sea propio.

Las primeras desempeñarán funciones exclusivamente de información sobre los procedimientos que formen parte de su ámbito competencial. Las OCAE ejercerán las funciones que les atribuya el Decreto de Estructura. Podrán llevar a cabo funciones de registro cuando lo exija la naturaleza de las funciones que tengan atribuidas y así se determine mediante Orden de la Consejería competente en materia de atención al ciudadano, a propuesta del órgano competente por razón de la materia.

5.1.1. Criterios para la ubicación y señalización de las oficinas.

Las unidades que presten servicio presencial al ciudadano se ubicarán en zonas de fácil acceso, debiendo señalar claramente el lugar donde se encuentren así como las indicaciones oportunas para su localización, adecuándose a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

5.1.2. Publicidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Para garantizar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, la Consejería competente en la materia, mediante Orden, publicará anualmente en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el listado de Oficinas de Atención al Ciudadano, especificando la localización y horario de apertura de cada una de ellas, determinando si son generales o especializadas, e indicando, en este último caso, su ámbito competencial. No obstante, dicho listado será actualizado permanentemente y estará accesible a través de la sede electrónica de la CARM.

[La Relación de Oficinas Presenciales dependientes de la Administración Regional](#), con indicación de su carácter, su localización, horarios y servicios que prestan, se encuentran publicadas en la Sede Electrónica de la CARM.

5.2. El canal telefónico.

La atención telefónica en el ámbito de la CARM es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o 968362000. En concreto, a través de dicho canal se prestan los siguientes servicios:

- **Información sobre procedimientos y servicios, basada en la información disponible en la Guía de Procedimientos y Servicios de la CARM.**
- **Información sobre otros canales o unidades de atención corporativos:** Red de Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano y otros centros de atención (su ubicación, funciones, etc.).
- **Recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones.**
- **Gestión de la cita previa para ser atendido en las Oficinas de Atención del Ciudadano de la CARM.**
- **Transferencia de llamada** al centro gestor cuando la información demandada tiene un grado de detalle superior al contenido en la Guía de procedimientos y servicios.
- **Atención diferida:** Si durante una llamada relativa a información de los apartados anteriores no se ha podido atender la petición, debido a carencias o deficiencias en la información disponible sobre dicho servicio, los/as agentes del Teléfono 012 recabarán la información y le harán llegar, más tarde, la información solicitada al interesado, por el medio elegido (teléfono o correo electrónico).

5.3. El canal electrónico.

La atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Hay que tener en cuenta que el art. 14.2 de la Ley 39/2015 establece la obligatoriedad para una serie de sujetos de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Asimismo, el art. 14.3 de la citada norma prevé que las administraciones puedan establecer, reglamentariamente, 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.

6. CITA PREVIA.

Si bien es cierto que en el Decreto 236/2010 se establece como un derecho, como consecuencia de la pandemia fue preciso establecer límites de aforo y controles de acceso a los edificios administrativos para garantizar la salud pública, circunstancia por la que se estableció como obligatoria la obtención de cita previa, implantando este sistema en las oficinas presenciales de la CARM.

Se ha observado que el mantenimiento de estos sistemas permite minimizar los tiempos de espera para ser atendidos y mejorar la adecuación de la oficina a los recursos humanos, contribuyendo a mejorar significativamente el servicio de atención presencial, dado que evita situaciones de estrés tanto de la ciudadanía como de los empleados públicos, que pueden derivar en situaciones indeseables. Por ello, una vez suprimidas las restricciones indicadas anteriormente, se ha mantenido la obligatoriedad de la cita previa.

La cita previa puede solicitarse a través de cualquiera de los canales de atención de la CARM y de la dirección de internet: <https://citaprevia.carm.es>.

7. SUGERENCIAS Y QUEJAS.

Las personas físicas y jurídicas tienen derecho a plantear a la Administración Pública de la Región de Murcia las sugerencias y quejas que estimen pertinentes a fin de mejorar el funcionamiento general de la misma.

Las quejas y las sugerencias son una forma de participación ciudadana, que permite a la Administración conocer la satisfacción, opiniones y aportaciones de los usuarios de los servicios para la mejora de la calidad de los mismos.

En ningún caso tendrán la calificación de recurso administrativo ni interrumpirán los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en los mismos.

Se entienden como **sugerencias** cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos, sin perjuicio del ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

Por su parte, las **quejas** son manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos respecto del funcionamiento de los servicios públicos y la tramitación de los

procedimientos, o como consecuencia del trato dispensado por el personal de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Se entiende por servicios públicos cualquier actividad competencia de la Administración Pública de la Región de Murcia, incluyendo los aspectos organizativos y el cumplimiento de sus funciones por las autoridades y los empleados públicos.

Las sugerencias o quejas podrán formularse por quienes acrediten su identidad, o de forma anónima.

La presentación de las sugerencias y quejas se podrá realizar:

- A través de la sede electrónica.
- De forma presencial, en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros. el ciudadano cumplimentará por si mismo o a través de funcionario/a que actúe al efecto, el escrito correspondiente. A tal efecto, y para facilitar su presentación, la Consejería competente en materia de atención a la ciudadanía tiene aprobado un modelo normalizado de queja o sugerencia, de utilización facultativa. (Procedimiento 0867 de la Guía de Procedimientos y Servicios a la que se puede acceder a través de <http://www.carm.es/web/pagina>).
- A través del teléfono 012.
- Mediante la cumplimentación de un [Formulario web](#) .
- Por medio de los buzones existentes en las Oficinas de Atención al Ciudadano, no sólo de la CARM, sino de los Ayuntamientos de la Región de Murcia.

La gestión de estas quejas y sugerencias se llevará a cabo por el Servicio de Atención al Ciudadano, incorporándose las mismas a la aplicación informática desarrollada al efecto. Su tramitación se ajustará al procedimiento establecido en el Decreto 236/2010.

Por otro lado, en la Orden de 26 de julio de 2005 de la Consejería de Sanidad, sobre sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos formuladas por los usuarios de servicios sanitarios, encontramos una regulación específica de las quejas y sugerencias que se presenten en el ámbito sanitario público, esto es, relacionadas con los servicios, centros o establecimientos sanitarios públicos o privados concertados, existentes en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como respecto de las actuaciones de los profesionales, sanitarios o no, que presten sus servicios en aquéllos.

8. INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA.

La información administrativa es el cauce a través del cual la ciudadanía puede conocer datos referentes al ejercicio de sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, así como los relativos a la organización y competencias de la Administración Pública de la Región de Murcia.

8.1. Clases de información.

El Decreto 236/2010 clasifica la información administrativa conforme a tres criterios distintos:

<p>1.- Por su contenido</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ General ▪ Especializada ▪ Particular
<p>2.- Por el modo de transmisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presencial ▪ Telefónica ▪ Electrónica
<p>3.- Por la forma de proporcionarla</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inmediata ▪ Diferida

8.1.1. Información General.

Es la destinada a orientar a ciudadanía y empresas en sus relaciones con la Administración Regional, acerca de la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos órganos, centros directivos y unidades administrativas, así como de los procedimientos administrativos y sus trámites, actividades y servicios públicos.

Esta modalidad no requiere la acreditación de legitimación alguna.

8.1.2. Información Especializada.

Requiere de consulta (transferencia) al órgano competente para conocer el asunto, dado que tiene un grado de detalle superior al contenido en la Guía de procedimientos y Servicios.

Debe ser facilitada obligatoriamente a quienes la soliciten, sin que sea precisa la acreditación de la legitimación.

8.1.3. Información Particular.

Se considera información particular la relativa al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración de la Región de Murcia y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

También es información particular aquella que versa sobre los datos de carácter personal que, contenidos en el procedimiento, afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas.

Esta información solamente podrá ser solicitada por quien tenga la condición de interesado en un procedimiento y por regla general no se responderá de manera inmediata, ya que requerirá su redireccionamiento al centro gestor correspondiente.

Únicamente podrá ser facilitada con las restricciones y condiciones que, en cuanto a sus destinatarios y el contenido de la misma, establecen la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

8.1.4. Información Inmediata y diferida.

Con carácter general, la información se ofrece de modo inmediato, en el momento que se solicita.

Cuando por la naturaleza de la solicitud, esta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, se ofrecerá de manera diferida mediante comunicación postal, telefónica, electrónica o cualquier otra habilitada. La respuesta se remitirá, caso de ser escrita, en el plazo de 10 días.

8.2. Características de la información a suministrar.

Con independencia del canal utilizado, la información se proporcionará de acuerdo con los principios de homogeneidad, permanente actualización, integridad y veracidad, así como los de adaptación al progreso y máxima accesibilidad.

La información que se facilite deberá ser clara, sucinta y de fácil comprensión para la ciudadanía.

La información tendrá exclusivamente carácter ilustrativo e informativo para quienes la soliciten y en consecuencia:

- a) No originará derechos ni expectativas de derechos a favor de los solicitantes ni de terceros; tampoco podrá lesionar derechos o intereses legítimos de los interesados u otras personas.

- b) No producirá efecto alguno sobre el procedimiento al que se refiera y, en este sentido, no podrá ser invocada a los efectos de interrupción o paralización de plazos, caducidad, prescripción, ni servirá de instrumento de notificación.

No constituyen información las notificaciones de los actos y resoluciones administrativas, ni la publicidad o propaganda corporativa que pudiera realizarse.

8.3. Guía de Procedimientos y Servicios:

La información administrativa se ofrece desde una base de base de datos común denominada Guía de Procedimientos y Servicios, accesible desde www.carm.es/guiadeservicios de modo que se garantiza, cualquiera que sea el canal que se utilice, la homogeneidad en dicha información.

El Decreto dedica a la Guía de Procedimientos y Servicios su art. 17, en el que se establece lo siguiente:

“1. La Guía de Procedimientos y Servicios es el sistema de información que contiene el catálogo de procedimientos de la Administración Regional, sus trámites y los modelos de documentos asociados a cada uno de ellos, así como la información administrativa de los mismos y la que se derive de los procesos de simplificación y racionalización ofrecida por las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto, con independencia de los canales, presenciales, telefónicos, electrónicos u otros que, habilitados al efecto, se utilicen.

2. La unidad competente por razón de la materia será la responsable en cada caso, y particularmente con carácter previo a la entrada en vigor de una disposición de carácter general, de completar y mantener actualizada la base de datos de referencia, sin perjuicio de la función de control, supervisión y aprobación del Servicio de Atención al Ciudadano en el alta y actualización.

3. Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Ciudadano, en colaboración con las unidades gestoras de los procedimientos administrativos, la coordinación de los contenidos de la Guía de Procedimientos y Servicios, a fin de lograr la necesaria homogeneidad en la prestación de la información al ciudadano.

4. La Guía de Procedimientos y Servicios tendrá como soporte una aplicación informática que permitirá su gestión, la realización de consultas y, en su caso, la descarga de modelos normalizados imprimibles de los distintos procedimientos administrativos.

5. La aplicación informática será compatible con el sistema de Administración Electrónica de la Administración de la Región de Murcia.”

La información comprendida en la Guía de Procedimientos y Servicios, no podrá entrañar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica. Se limitará a señalar los conceptos, requisitos, plazos, documentos a aportar, modelos de solicitud, así como el resto de los datos que el departamento responsable de la gestión del procedimiento haya incorporado en la Guía.

9. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Se trata de un documento elaborado por el Servicio de Atención al Ciudadano, que tiene por objeto establecer un conjunto de pautas de actuación dirigidas al personal empleado público que presta sus servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, para garantizar una atención de calidad.

9.1. Factores esenciales en la atención a la ciudadanía.

Son aspectos fundamentales en la atención a la ciudadanía, que van a incidir en la calidad con que ésta se realiza:



9.1.1. Imagen.

Conjunto de aspectos que primero identifica la ciudadanía al acercarse a un punto de atención presencial y que van a incidir directamente en la impresión que ésta se genere de la Administración Regional. De la imagen percibida dependerá la actitud cuando se vuelva a requerir los servicios de ésta última. Por eso, es fundamental que se transmita una imagen positiva.

En concreto, se considera que son tres los elementos tangibles que van a incidir en la imagen que se transmita a la ciudadanía:

- **Estado de la oficina en general:** Tiene que ver con el espacio físico en el que se ubica la oficina, con aspectos como el mobiliario, la luminosidad, la comodidad en la zona de espera, etc.
- **Puesto de trabajo:** Aspectos relacionados con el puesto de trabajo concreto del personal empleado público que atiende a la ciudadanía: orden, limpieza...
- **Imagen individual:** relacionado con la imagen de la persona que atiende. Factores como la actitud, la postura, expresiones o lenguaje corporal, la cortesía utilizada, el tono de voz, la adecuación del lenguaje o el vocabulario deben ser cuidados.

9.1.2. Acogida.

Es esencial la actitud que se muestra mientras la persona interesada se aproxima al puesto de atención. Resulta fundamental tomar la iniciativa en el contacto y adoptar siempre una actitud positiva, empática y de escucha activa.

Por tanto, la interacción será iniciada por el personal empleado público, teniendo en cuenta cinco pautas fundamentales:

- **Identificación:** a través de un rótulo de mesa, que deberá reflejar de forma legible su nombre y apellidos y la denominación del puesto de trabajo o de la función principal que realiza si se considera esta más significativa para la ciudadanía. El rótulo se situará preferiblemente sobre la mesa, o, en su defecto, en un lugar bien visible del mobiliario asignado individualmente al personal empleado público.
- **Saludar:** Al margen de los rótulos de identificación, es recomendable que en la presentación el personal empleado público facilite su nombre a la persona usuaria a efectos de iniciar la conversación en un clima de complicidad y confianza mutua.
- **Prestar atención al tiempo de espera:** Cuando se dispone de información sobre el tiempo de espera es conveniente tenerla en cuenta, ya que una espera larga seguramente tendrá efectos negativos sobre la predisposición de la persona. En este caso, una disculpa puede contribuir a restablecer la situación y reconducir su predisposición.
- **Establecer contacto visual con la persona a la que se va a atender.**
- **Sonreír.**

9.1.3. Interacción con la ciudadanía.

Es el proceso de atención propiamente dicho, en el que se aporta la información y/o se presta el servicio requerido por la ciudadanía. Se deben tener en cuenta cinco variables fundamentales que pueden afectar positiva o negativamente a la interacción:

- **Igualdad y no discriminación:** el personal empleado público adaptará su interacción a las particularidades de cada caso en pro de lograr la plena inclusión, la no discriminación, la igualdad y la accesibilidad universal de todas las personas en sus relaciones con la Administración Pública.
- **Actitud corporal:**
 - **Mirar a los ojos.**
 - **Utilizar gestos que indiquen que el personal empleado público está receptivo y abierto:** por ejemplo, asentir levemente con la cabeza.

- **Utilizar una buena postura.**
- **Expresión oral:**
 - **Usar un tono de voz adecuado.**
 - **Tratar de usted a la ciudadanía.**
 - **Comunicar con claridad, simplicidad y coherencia**, con un vocabulario adecuado al nivel cultural y a las circunstancias personales de la persona.
- **Asertividad:** Durante la interacción el personal empleado público ha de ser respetuoso, comunicar con calma y no alzar el tono. En ningún caso debe mostrar una actitud crítica, hiriente, ofensiva o agresiva.
- **Escucha activa**, que consiste en:
 - **Saber escuchar y entender qué es lo que solicita.**
 - **Saber identificar los problemas y dificultades que aparezcan en cada caso.**
 - Si el personal empleado público tiene que abandonar la atención directa para consultar la base de datos, atender una llamada telefónica, ir a buscar un impreso, etc., **advertirá de ello a la persona que esté atendiendo.**
 - **Ofrecer la información necesaria**, evitando dar información inexacta o no solicitada por la ciudadanía.
 - Las **aclaraciones o preguntas** hay que plantearlas en el **momento oportuno y siempre con corrección.**

9.1.4. Despedida.

El último momento de interacción entre el personal de atención al público y la ciudadanía es crucial, pues influirá en la sensación y el grado de satisfacción con que se abandone la oficina.

Se debe prestar especial atención a aquellos aspectos que aseguren el “buen clima” hasta el final de la entrevista. Si se descuida el momento final de la interacción o si es un final indiferente o frío se puede malograr el trabajo realizado. Por eso, al finalizar:

- Hay que mantener la amabilidad y la cortesía.
- Antes de dar por finalizada la atención, se preguntará si se desea alguna cosa más y si se han cumplido sus expectativas.

- Si se considera oportuno, la despedida incluirá la utilización del nombre de la persona atendida.

9.2. Comportamientos a evitar.

En otro de sus apartados, el manual enumera un conjunto de comportamientos a evitar por el personal que realice las funciones de atención a la ciudadanía:

- **Tutear**, salvo que se haya consentido.
- **Hablar de temas personales** delante de la persona usuaria.
- **Levantar el tono de voz o gritar.**
- **Conversar con compañeros o compañeras** desde el propio puesto de atención.
- **Atender llamadas de teléfono y hacer uso del móvil** durante el proceso de atención.
- **Mezclar lo personal y lo profesional.**
- **No mirar a la persona destinataria o hablarle de lado.**
- **Dedicarse a otras cosas** mientras la persona usuaria está hablando.
- **Utilizar términos demasiado técnicos, ambiguos o familiares.**
- **Interpretar** lo que la persona usuaria desea **antes de que lo exponga.**
- **Trato demasiado familiar** con personas usuarias conocidas o habituales.
- **No respetar el orden de los turnos de espera.**
- **Dar información sobre temas o materias concernientes a otros órganos administrativos.**
- **Contradecir opiniones de personal empleado público** de otra Administración o de otra oficina aún a sabiendas de que la información suministrada por éstos sea incorrecta.
- Mostrarse con una **actitud tensa, preocupada, distante, desinteresada o negativa.**
- **Actuar fuera de papel** de persona informadora y/o tramitadora.

9.3. Buenas prácticas.

Para finalizar, el documento enumera un conjunto de buenas prácticas a tener en cuenta por la persona que atiende a la ciudadanía, y que concretamente son las siguientes:

- **Mantener la calma.**
- **No contradecir** a la persona interesada.
- **Orientar adecuadamente** a la persona atendida **si el asunto no es de su competencia.**

- **Reconocer sus errores.**
- **Finalizar adecuadamente la conversación.**
- **Evitar que la persona tenga que reiterar lo ya explicado.**
- **Derivar a otros órganos sólo si es necesario.**
- **No dejar a nadie sin atender.**
- **Facilitar la información que le solicitan.**
- **Explicar bien lo que la persona usuaria tiene que **cumplimentar**.**

BIBLIOGRAFÍA:

1. Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.
3. Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.
4. Decreto n.º 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
5. Orden de 26 de julio de 2005, de la Consejería de Sanidad, sobre sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos formuladas por los usuarios de servicios sanitarios.
6. Orden de 9 de marzo de 1993, por la que se define el Sistema de Identificación Común del Personal al Servicio de la Administración Pública de la Región de Murcia.
7. Resolución de fecha 6 de junio de 2022 del Director General de Modernización y Simplificación Administrativa por la que dictan Instrucciones para la puesta en marcha del Registro de Funcionarios Habilitados.

WEBGRAFÍA:

1. Preguntas frecuentes_ Leyes 39/2015 y 40/2015. Ministerio de Hacienda y Función Pública Disponible esta publicación en el Portal de Administración Electrónica (PAe): <http://administracionelectronica.gob.es/>
2. Manual de Buenas Prácticas en la Atención a la Ciudadanía. Disponible en el Portal CARM para funcionarios identificados en servicio: Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Administración Regional (código 6122) (SIA 207622).