

# Cuerpo Administrativo. Turno de Promoción Interna

## TEMA 7

**Información y Atención al ciudadano en los canales presencial, electrónico y telefónico.**

**Autor: Servicio de Atención al Ciudadano**

**Dirección General de Regeneración y Modernización**

**Fecha actualización: mayo 2023**

## ÍNDICE

RESUMEN.....	2
OBJETIVOS .....	2
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA. ....	4
2.1. Términos, Acrónimos y Conceptos.....	6
3. PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:.....	9
4. DERECHOS EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (DECRETO 236/2010 .....	9
ART. 4) .....	9
5. IDENTIFICACIÓN DE LOS EMPLEADO PÚBLICOS .....	10
6. CITA PREVIA.....	12
7. QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	13
7.1. En el Ámbito de la Administración Regional .....	14
7.2. En el Ámbito Sanitario.....	14
8. CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. ....	14
9. LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA .....	15
9.1. Información Pública.....	15
9.2. Información Administrativa .....	16
9.2.1. Información general .....	16
9.2.2. Información especializada .....	16
9.2.3. Información particular .....	16
9.2.4. Información inmediata y diferida .....	17
10. GUÍA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS.....	18
11. LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	20
11.1. Oficinas de Presenciales en la Administración Regional de Murcia .....	20
11.1.1. Funciones de las Oficinas Presenciales .....	21
BIBLIOGRAFÍA.....	24
WEBGRAFÍA .....	25



Licencia Creative Commons License Deed Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual  
3.0

España (CC BY-NC-SA 3.0 ES)

## **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 la incorporación de las nuevas tecnologías en la prestación de dichos servicios y a la adaptación de los mismos a los parámetros de calidad exigidos. 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.

## **OBJETIVOS**

1. Dar a conocer los principios y derechos en materia de atención al ciudadano, los distintos canales e instrumentos a través de los cuales ésta se presta y los tipos de información administrativa
2. Poner de manifiesto los conocimientos requeridos en la actividad de atención a la ciudadanía.
3. Establecer estrategias y actitudes positivas que favorezcan la comunicación en la interacción con las personas.

## 1. INTRODUCCIÓN

Las administraciones públicas, prestan servicios únicos, establecidos por ley, estando los interesados obligados a acudir a estas para obtener los servicios cuya competencia exclusiva es de la administración pública.

Derivado de lo anterior, y siendo conscientes de la necesidad de mejorar las relaciones con la administración y ofrecer diversas formas de acceso que faciliten las indicadas relaciones de ciudadanos y empresas con las administraciones; en los últimos años, de la mano de las tecnologías y diversos desarrollos normativos se viene acometiendo un gran proceso de **transformación para para la mejora de sus relaciones que se consagran de manera unificada con 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** donde se implanta una administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico lo que permite no sólo servir mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. Además de facilitar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, ofreciendo una información puntual, ágil y actualizada a los interesados, al quedar constancia de los documentos aportados por los ciudadanos y las actuaciones de la administración en un archivo electrónico.

Ahora bien no podemos obviar que, con los medios que se han tenido en cada época, encontramos los siguientes antecedentes en:

- La Constitución Española **establecen los principios que deben regir la actuación** de las Administraciones Públicas; atribuye a las Administraciones Públicas las **competencias exclusivas**, entre otras, en materia de “bases del régimen jurídico **de las Administraciones públicas**”, correspondiendo a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia la **competencia exclusiva sobre el “procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia**”, así como “la creación y estructuración de su propia Administración Pública, dentro de los principios generales y normas básicas del Estado” (Los artículos 103 y 149).
- Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de organización y régimen jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia , proclama como **finalidad esencial de la Administración regional la actuación**

**al servicio de los ciudadanos, para asegurar la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella;** establece la **sujección de la actuación administrativa regional a las prescripciones del procedimiento administrativo común** y a las que se establezcan en razón de las especialidades derivadas de su propia organización; y **configura el denominado “Sistema Unificado de Registro”** (Artículos 4, 31 y 32 ).

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece un **nuevo marco de actuación administrativa reconfigurando significativamente las actuaciones en la atención al ciudadano.**
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, reproduce el contenido del mencionado del artículo 103 la Constitución Española relativo a los **principios por los que se rige la actividad administrativa.**
- Decreto 236/2010 de atención al ciudadano de la Administración Regional de Murcia define un **marco de actuación de sus servicios algunos de los cuales han quedado modificados por la indicada Ley 39/2015.**
- 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, establece el régimen jurídico de la gestión electrónica de esta administración regional, **algunos de los cuales han sido modificados por la indicada Ley 40/2015.**

## **2. LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA.**

Es el conjunto de procesos y actuaciones mediante los que las administraciones públicas atienden y dan respuesta a las demandas de la ciudadanía. En estas actuaciones juegan un papel fundamental los recursos humanos que atienden a la ciudadanía en las oficinas presenciales y aquellos otros que gestionan y resuelven lo demandado desde el ámbito de competencia de las Consejerías u Organismos en las que prestan sus servicios.

Los funcionarios que atienden al público en las Oficinas de Atención Presencial juegan un papel significativo, dado que, de la interacción con los ciudadanos estos se formarán una opinión de la Administración, siendo por tanto de gran valor no sólo sus conocimientos, sino las actitudes y comunicación verbal y no verbal. Es en el proceso de atención propiamente, en el que los interesados se harán una imagen de

la administración la cual repercutirá en la positiva o negativa percepción se hagan de la misma, por ello el personal en sus interacciones con el público han cuidar:

- ✓ Disponer de los elementos requeridos para **ser identificados por la ciudadanía**, según sea el canal por el que se les atiende (*se describen en el apartado 5 de este tema*)
- ✓ Las siguientes variables

**a) Actitud corporal:**

- Contacto visual que permite saludar con la mirada y hacer consciente al ciudadano de la disposición de atenderle.
- Sonrisa (es un gesto de recepción, de bienvenida) y utilizar gestos que indiquen que el empleado está receptivo y abierto. Ayuda y facilita la comunicación.
- Uso de una buena postura indica el grado de atención y disponibilidad.

**b) Expresión oral.**

- Saludo. En la atención presencial es el inicio de la comunicación
- Comunicar con claridad y simplicidad procurando adecuar el vocabulario y el lenguaje al nivel cultural y a las circunstancias particulares del ciudadano.
- Usar un tono de voz adecuado. Ayuda a la comprensión por parte del ciudadano.

**c) Escucha activa.**

- Saber escuchar y entender qué es lo que solicitan los ciudadanos.
- Saber identificar los problemas estando atento a las dificultades que aparezcan en cada caso.
- Ofrecer la información necesaria.

**d) Asertividad.**

La asertividad forma parte de las habilidades sociales, que los funcionarios de atención al público han de trabajarla para conseguir decir lo apropiado en cada momento de la interacción con los interesados, sin provocar en el otro conductas agresivas, de rechazo o de huida, y además sin guardar internamente ningún sentimiento de lucha o agresión. También ayuda a aceptar y canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

En resumen, cuando el ciudadano/a toma asiento y empieza a exponer para qué ha acudido a la oficina, es en este momento cuando hay que poner en juego la escucha activa; enterarse de lo que dicen, no de lo que nos parece que dice. Para ello es bueno tener la mente abierta y no pensar “Ya sé lo que me va a decir”. Pedir aclaraciones, preguntar en el momento oportuno, es decir, cuando el interlocutor crea que se ha expresado suficientemente o, cuando sea importante que el empleado reciba una aclaración. Las aclaraciones se pedirán siempre con corrección ejemplo: “Perdone, no sé si he entendido bien...” y luego la pregunta; también puede ser bueno expresar qué ha sido entendido ej: “Si no he entendido mal, Vd me ha dicho que.....”

### **e) Proactividad.**

La proactividad es una actitud. No hace falta tecnología avanzada para ser proactivos en las interacciones con la ciudadanía. Un servicio es proactivo cuando se ofrece aunque no haya sido solicitado.

En el ámbito de la atención a la ciudadanía y empresas por parte de la administración y, en el momento actual en el que encontramos cada día nuevos servicios electrónicos, la proactividad del personal que se relaciona con público permite ir creciendo y evolucionar en el conocimiento de los servicios que se ofrecen, es por ello importante, por ejemplo:

- En la atención presencial, fomentar el uso de los servicios electrónicos, informando de su existencia y explicándoles requisitos y formas de uso. □ En las relaciones escritas, podrían enviarse a los beneficiarios de ayudas o prestaciones, comunicaciones informando de los plazos y cómo hacer la justificación económica; informar de la posibilidad de renovación de las prestaciones que procedan cuando se acerca el fin del plazo de vigencia....etc. También cuando se envían notificaciones, podrían acompañarse de documentos anexos informando o dando difusión de aspectos significativos relativos a la competencia del centro directivo emisor...etc.

## **2.1. Términos, Acrónimos y Conceptos**

En la actividad administrativa existen determinados términos que consideramos han de formar parte de este tema, a continuación se van a enumerar los que entendemos más significativos en el rol de los empleados públicos y los procesos de atención:

- **AAPP.** –Administraciones Públicas, término referido al conjunto de todas las entidades y organismos que conforman la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas.
- **AGE=** Administración General del Estado.
- **CCAA=** Comunidades Autónomas.
- **EELL=** Administración Local- Ayuntamientos.
- **CARM=** Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- **Interesado.** – Personas físicas o jurídicas que inician actuaciones respecto de los procedimientos administrativos y aquellas otras que puedan resultar afectadas por la decisión/resolución del procedimiento, aunque no lo hayan iniciado.
- **Poderdante.** - Es la persona que otorga poder a otra persona para representarlo en su nombre para un acto general o para actos especiales.
- **Apoderado/ Representante,** - Un apoderado es una persona a la que otra le otorga facultades para realizar actos jurídicos o trámites en su nombre y por su cuenta.
- **DNI, NIE, Certificado digital, Cl@ve.** – Permiten acreditar la identidad de las personas que comparecen presencial o electrónicamente ante las administraciones públicas.
- **Comparecencia.** - Acto de presentarse interesado o representante, personalmente, ante un órgano público para presentar solicitudes, recoger notificaciones....etc. La comparecencia puede ser ante una oficina de atención presencial o en la Sede electrónica y requiere la identificación de la persona que comparece.
- **SIR=** Sistema de interconexión de registros. - Es la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las AAPP, de forma segura y con conformidad legal. Este sistema permite eliminar el tránsito de papel entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.
- **DIR3=** Directorio Común.- Es un Inventario unificado y común a todas las Administraciones de las unidades orgánicas / organismos públicos, sus



oficinas asociadas y unidades de gestión económica - presupuestaria, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información.

- **SIA= Sistema de Información Administrativa.** - Es el inventario de información administrativa de las AAPP, reglado por el artículo 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad, y actualizado de forma corresponsable por todos los Organismos participantes. Contiene la relación de procedimientos y servicios de la AGE y las diferentes Administraciones Públicas participantes.
- **ENI.- Esquema Nacional de Interoperabilidad.** comprende el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.
- **Norma Técnica de Interoperabilidad,** comprende las reglas que se ha de regir o cumplir para la Digitalización, la creación de copias auténticas, la y creación de los Documentos Electrónicos, es decir los componentes que han de contener: contenido, en su caso, firma electrónica y metadatos, así como la estructura y formato para su intercambio.
- **ENS= Esquema Nacional de Seguridad** proporciona al Sector Público en España un planteamiento común de seguridad para la protección de la información que maneja y los servicios que presta; impulsa la gestión continuada de la seguridad, imprescindible para la transformación digital en un contexto de ciberamenazas; a la vez que facilita la cooperación y proporciona un conjunto de requisitos uniforme a la Industria, constituyendo también un referente de buenas prácticas.
- **Expediente electrónico.-** Es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo.
- **DEXEL.** Plataforma Regional para la definición del expediente electrónico.
- **Documento electrónico.** - Es la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- **Digitalización.-** Proceso de conversión en copias electrónicas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización, requerirán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.
- **REA= Registro Electrónico de Apoderamientos.**

- **GSE=** Guía de Procedimientos y Servicios.- Es el inventario de información administrativa de la **CARM**, cuyo contenido está interconectado con SIA.
- **SERI=** Servicio de Respuesta Inmediata, por el que se puedan realizar trámites que serán resueltos de manera inmediata, con plenas garantías jurídicas.
- **Tasas Administrativas.** - Son aquellos pagos que han de abonarse por usar determinados servicios públicos.

### **3. PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

El art. 3 del Decreto nº 236/2010 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 respecto 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 AL CIUDADANO (DECRETO 236/2010**

#### **ART. 4)**

El art. 4 del Decreto nº 236/2010 reconoce a los ciudadanos los siguientes derechos, sin perjuicio de lo previsto la Ley 39/2015 referida anteriormente:

- 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. A este respecto, 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.

- 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. IDENTIFICACIÓN DE LOS EMPLEADO PÚBLICOS**

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen el derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

Este derecho, ya reconocido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y tras pasado al artículo 53.1 b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, fue desarrollado en la CARM por la Consejería de Presidencia, en la 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, en la que se definen los criterios para la identificación de las autoridades y el personal en los centros y dependencias de trabajo

de la Administración Pública de la Región de Murcia, y, en consecuencia determinando, las **obligaciones respecto de la identificación de los espacios y de los empleados públicos en sus relaciones con los ciudadanos:**

**a) Identificación telefónica.** A efectos de identificación, diferenciarla relación telefónica en función de la iniciativa del contacto, cabe distinguir sea:

- **El empleado/a público quien telefonea,** *la identificación se realizará en el momento de iniciar la conversación, indicando de forma sucinta y claramente comprensible la denominación de la Unidad, el nombre y apellidos, y el objeto de la llamada.*
- **El empleado/a que recibe una llamada,** *la identificación se realizará tras descolgar el teléfono, indicando de forma sucinta y claramente comprensible la denominación de la Unidad, y sólo se complementará con la identidad del empleado público si el ciudadano se interesa o si se prevé continuidad en la relación.*

**b) Rótulo de Despacho.** Si se trata de un espacio no singularizado o despacho de uso común, su rotulación reflejará la denominación más significativa de la Unidad, y la relación nominal del personal que trabaje en dicho espacio común, siempre que ésta no recargue el contenido del rótulo. En el caso de un espacio singularizado o despacho de uso individual, figurará la denominación del cargo o puesto de trabajo, además del nombre y apellidos del empleado público correspondiente.

**c) Rótulo de Mesa.** En el caso de una relación verbal directa a través de una mesa personalizada en un espacio no singularizado o en un despacho de uso común, además del medio de identificación anterior («Rótulo de Despacho»), habrá de disponer de rótulo de identificación específico de cada puesto de trabajo, denominado «Rótulo de Mesa».

El «Rótulo de Mesa» deberá reflejar, de forma legible a dos metros de distancia, el nombre y apellidos del empleado público, y la denominación del puesto de trabajo o de la función principal que realiza si se considera ésta más significativa para el ciudadano que el puesto. Aunque es preferible su ubicación sobre la mesa, podrá situarse en cualquier lugar visualmente predominante del mobiliario asignado individualmente al empleado público.

**d) Distintivo Personal.** En espacios no singularizados en los que se produce una interacción entre los ciudadanos y empleados públicos, especialmente con funciones de recepción, comunicación o información, cuando no exista medio

alguno interpuesto entre el empleado público y el ciudadano que pueda servir de soporte a la identificación, se configura como formato de identificación, el «Distintivo Personal», este El «Distintivo Personal» irá prendido en la ropa del empleado y su rotulación reflejará el nombre, apellidos y función pública, podrá llevar impreso el logotipo de Identidad Institucional de la Consejería u Organismo Autónomo y la indicación gráfica de que se conoce algún idioma en los servicios que así lo requieran.

- e) Formato de las comunicaciones escritas.** Las resoluciones administrativas y comunicaciones escritas, identificarán a los firmantes expresando en la antefirma, el cargo o puesto al que corresponda emitir o cursar la comunicación y en el pie de firma, el nombre y apellidos. Asimismo, expresarán la dirección postal completa y número telefónico del órgano o unidad de procedencia así como la información referente al número de telefax u otros medios de comunicación electrónica cuando sea procedente.

## **6. CITA PREVIA**

El Decreto Regional 236/2010 para la mejora de la calidad en la atención estableció como un derecho de la ciudadanía la obtención de cita previa en aquellas unidades y dependencias administrativas que habitualmente atiendan a un elevado número de ciudadanos o en las que se preste un servicio específico de asistencia o consulta que, debido a su complejidad, requiera.

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 la Oficinas presenciales de la CARM.

Una vez se han suprimido las restricciones indicadas anteriormente, y al observar que el mantenimiento de estos sistemas permite, minimizar los tiempos de espera para ser atendidos y la mejor adecuación de la Oficina a los recursos humanos, lo que mejorar significativamente el servicio de atención a la ciudadanía, dado que evita situaciones de estrés tanto de la ciudadanía como de los empleados públicos que pueden derivar en situaciones indeseables.

Es por ello que el sistema implantado permite a las oficinas ofrecer citas en el día para aquellos interesados que no han podido obtener cita previa por desconocimiento o

dificultades para su obtención, si bien en estos casos no puede garantizarse una hora preestablecida en la que van a ser atendidos.

La cita previa se puede obtener desde cualquiera de los canales de atención de la CARM.

## **7. QUEJAS Y SUGERENCIAS**

La 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 mismos.

**En el ámbito Regional** la presentación de quejas y sugerencias se ha reconocido como un derecho en el Decreto 236/2010 referido anteriormente, desarrollando la forma de presentación de aquellas anomalías o sugerencias observadas por el público en el funcionamiento de los **servicios administrativos ofrecidos por Administración Regional**.

Por otro lado encontramos una **regulación específica respecto de los servicios prestados en el ámbito sanitario, para los familiares y pacientes** de 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, en la 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.

En cualquiera de los ámbitos, administrativo y sanitario, las quejas, en ningún caso, tendrán la calificación de recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, no condiciona, 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.

La forma de presentación de quejas y sugerencias difiere según el ámbito a que se refieran y se encuentra regulado expresamente en cada una de las normas de aplicación indicadas en este apartado.

### **7.1. En el Ámbito de la Administración Regional**

Se entiende por quejas, las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos respecto del funcionamiento por los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos o el trato dispensado por el personal de la Administración Pública de la Región de Murcia; entendiéndose por servicios públicos, cualquier actividad de la 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

Se entiende por 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.

La gestión de este ámbito de las quejas y sugerencias corresponde al Servicio de Atención al Ciudadano, como **servicio horizontal de la CARM**, incorporándose las mismas y actuaciones que al respecto de acometen en la aplicación informativa desarrollada al efecto.

### **7.2. En el Ámbito Sanitario**

Se entiende por quejas la comunicación de los usuarios a raíz de defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos. Puede tratarse de requerimientos de naturaleza sanitario-asistencial o no asistencial.

Son sugerencias todas aquellas propuestas que tengan por finalidad promover la mejora de la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros, servicios o establecimientos sanitarios, del cuidado y atención a los usuarios, y en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros o establecimientos

## **8. CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.**

Los ciudadanos pueden elegir relacionarse con la Administración Pública de la Región de Murcia, a través de los siguientes canales de atención:

- a) Canal de Atención Presencial.- La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en el ámbito de la CARM en las Oficinas

Corporativas de Atención al Ciudadano que realizan funciones de “Asistencia en Materia de Registros”, “Oficinas Especializadas” y “Oficinas de información”.

- b) Canal de Atención Telefónica.- La atención telefónica en el ámbito de la CARM es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o 968362000. Desde estos servicios se ofrece información general, información e importe de las tasas, cuando se requieren en un procedimiento, cita previa, y aquellos servicios que no requieren identificación de los interesados.

La información particular no puede ofrecerse por este canal telefónico, salvo en los supuestos que se haya determinado algún sistema que permita garantizar que la identidad del llamante es el interesado/a.

- c) Canal de Atención Electrónica- La atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (no se desarrolla en este tema al ser es objeto de otro específico).

## 9. LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

Al hablar de los derechos de los ciudadanos y empresas a obtener información de las administraciones públicas, y antes de describir la **información administrativa** a que se refiere el Decreto 236/2010, referido en este tema, y que aplica a la actuación en los servicios de atención al público, queremos referenciar el derecho a la **información pública** a que se refiere en la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

### 9.1. Información Pública

La información pública viene a ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, posibilitando el acceso a la información pública que obre en poder de las entidades e instituciones, con seguridad sobre su veracidad y sin más requisitos que los establecidos en la normativa regional y en la normativa básica estatal.

Es la referida a los contenidos o documentos que, habiendo sido elaborados o adquiridos para el ejercicio de las funciones de las entidades e instituciones que se detallan en el artículo 5 de la Ley 12/2014, obren en poder de estas, con independencia del formato o soporte en el que se encuentren disponibles



## **9.2. Información Administrativa**

Es el cauce a través del cual los ciudadanos pueden 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.

La información administrativa se clasifica por su contenido, en general, especializada y particular. Por el modo de transmisión, en presencial, telefónica y electrónica. Y por la forma de proporcionarla, en inmediata o diferida.

### **9.2.1. Información general**

Es la destinada a orientar a los ciudadanos, 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. **La información administrativa general** que la Administración Regional de Murcia se encuentra publicada en [Sede electrónica de la Administración Pública de la C.A.R.M. - Registro y Guía de Procedimientos y Servicios \(carm.es\)](#) (GSE),

La indicada GSE contiene la información general de todos los procedimientos y servicio, sus requisitos, plazos, documentos a aportar, modelos de solicitud, tasas a abonar, cuando procede, y simulación de su importe así como el resto de los datos que el departamento responsable de la gestión del procedimiento haya incluido.

Esta modalidad no requiere la acreditación de legitimación alguna.

### **9.2.2. Información especializada**

Se entiende por información especializada la que, sin ser información particular, requiere la consulta complementaria al órgano competente para conocer del asunto, dado que tiene un grado de detalle superior al contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios.

La información especializada se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos que la soliciten, sin exigir para ello la acreditación de la legitimación.

### **9.2.3. Información particular**

Se considera información particular la relativa al estado o contenido de los procedimientos en tramitación y 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.

**La información particular 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.

#### 9.2.4. Información inmediata y diferida

Con carácter general la información se ofrecerá de modo inmediato, en el momento en el que se solicite.

Se ofrecerá de modo diferido cuando, por la naturaleza de la solicitud, ésta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, sino posteriormente, mediante comunicaciones postales, telefónicas, electrónicas, telemáticas u otras habilitadas al efecto.

Tipología del contenido de la información.	Modalidades Trasmisión/ Canales de atención	Momento en el que se ofrece.
<p><b>General.</b></p> <p>Se ofrece a toda la persona que la demande sin requerir identificación.</p>	<p>Presencial en: :OAMR/OCAE/ OI</p> <p>Electrónica; Sede CARM.</p>	<p>Inmediata y o diferida</p>
	<p>Telefónica: 968362000 o 012.</p>	
<p><b>Especializada</b></p> <p>Se ofrece a toda la persona que la demande sin requerir identificación.</p>	<p>Presencial en: :OAMR/OCAE/ OI</p> <p>Electrónica; Sede CARM.</p> <p>Telefónica:968362000 ó 012.</p>	<p>Inmediata y o diferida</p>

Tipología del contenido de la información.	Modalidades Trasmisión/ Canales de atención	Momento en el que se ofrece.
<p><b>Particular</b></p> <p>Requiere la identificación de los interesados que constan en el expediente, mediante DNI / Certificado digital/ DNI<sub>e</sub>/CI@ve</p>	<p>Presencial en: :OAMR/OCAE/ OI</p> <p>Electrónica; Sede CARM.</p>	<p>Diferida mediante solicitud en registro administrativo</p> <p>Inmediata sólo en Sede y en OCAE</p>

## 10. GUÍA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS

La Guía de Procedimientos y Servicios (GSE) 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 Decreto 236/2010.

**La GSE junto con el registro electrónico se encuentra accesible en la Sede Electrónica de la CARM** para la presentación de solicitudes, trámites y actuaciones que precisan acometer:

- Las personas jurídicas, sujetos obligados a relacionarse electrónicamente.
- Las personas físicas usuarias de procedimientos en los que se ha determinado reglamentariamente, el uso obligatorio de medios electrónicos.
- Las personas físicas que, voluntariamente, deseen relacionarse por medios electrónicos.
- La GSE contiene el catálogo completo y actualizado de todos los procedimientos administrativos y servicios que se prestan al ciudadano o usuario, empresas u otras Administraciones, y aquellos internos cuyos destinatarios son los empleados de la administración regional, y se encuentra vinculada con el Sistema de Información Administrativa (SIA).

***Los responsables de los Servicios, son los encargados de garantizar que se incorpora toda información precisa de los procedimientos de su competencia y que ésta se mantiene actualizada de manera permanente.***

A tal fin se ha desarrollado la plataforma DEXEL para la definición de los procedimientos y servicios, centralizando la información relacionada con estos que, será utilizada por todas las aplicaciones tanto de información ("GSE"), como de tramitación (SANDRA, DELFOS, Aplicaciones SECTORIALES, etc), permitiendo conformar el Expediente Electrónico.

Como se ha indicado anteriormente, para cada procedimiento, además de la información general a ofrecer a ciudadanía y empresas, DEXEL contiene:

- El/ los formulario de solicitud requeridos (específico o genérico) y sus url.
- Si las solicitudes requieren o no quedar asentadas en el registro electrónico único de la CARM.
- Los anexos/documentos que hay que presentar junto con la solicitud, y si estos son obligatorios u opcionales.
- Los certificados que hay que presentar, disponibles en la plataforma de interoperabilidad.
- La identificación y codificación de los documentos que debe aportar el interesado (DI) en el procedimiento, además de la solicitud de inicio. por ejemplo: DI de solicitud / de subsanación / desistimiento, etc. Esto permite que los documentos presentados en la Sede se incorporen automáticamente a su correspondiente expediente, generando los eventos necesarios para informar a los gestores (a través de sus aplicaciones).
- La identificación y codificación de los documentos de la administración (DA) que se asocian al expediente. Como veremos posteriormente, la definición previa de estos documentos en DEXEL facilita la integración de las aplicaciones sectoriales con el repositorio de expedientes SANDRA, pues evita que los programas de negocio de las consejerías y organismos autónomos tengan que gestionar los numerosos metadatos del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)...etc
- Las tasas requeridas y si son o no obligatorias al presentar con la solicitud.
- La forma de comunicación con el interesado, ya sea mediante notificaciones o simples comunicaciones.

## 11. LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Los ciudadanos pueden elegir entre el canal presencial o electrónico para comunicarse con las Administraciones Públicas, pudiendo modificarlo en cualquier momento de la tramitación de su/sus expedientes.

La atención presencial desde la entrada en vigor de la Ley 39/2015, anteriormente mencionada, sólo se ofrece a la ciudadanía y a sus representantes a través de las Oficinas de Asistencia en materia de Registros.

**Todas las Administraciones, Administraciones del Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos están obligadas a contar con** Oficinas de Asistencia en materia de Registros, cada una de ellas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de mismas, su localización y horarios con indicación de aquellas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos.

*Las personas jurídicas y sus representantes están obligadas a relacionarse con las administraciones electrónicamente, a través de las Sedes electrónicas.*

### 11.1. Oficinas de Presenciales en la Administración Regional de Murcia

En la Administración Regional el Decreto de Atención al Ciudadano definió para la Atención Presencial, las Oficinas Corporativas de Atención Ciudadano, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015:

- Las funciones de asistencia en materia de registros recogidas en indicada Ley, son las atribuidas a las **oficinas corporativas de atención al ciudadano de carácter general** existentes en la Administración Regional **OAG\_(OAMR)**.
- Las **oficinas corporativas de atención al ciudadano de carácter especializado** de la Administración pública regional asistirán a los interesados en la tramitación de los procedimientos de su ámbito competencial (**OCAE**).

Las unidades que prestan servicio presencial al ciudadano han de estar ubicadas en zonas de fácil acceso, debiendo señalar claramente el lugar donde se encuentren así como las indicaciones oportunas para su localización. Los edificios donde se localicen los servicios de atención al ciudadano deberán adecuarse a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

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

### **11.1.1. Funciones de las Oficinas Presenciales**

De las oficinas presenciales de la Administración Regional, las Oficinas Corporativas Generales- ***OAMR\_ desarrollan su actividad y prestan servicio de toda la ciudadanía respecto de todos los trámites de la Administración Regional, y admiten solicitudes y escritos, sea cual sea la administración pública de destino,*** sin embargo las Oficinas especializadas, ***OCAE tienen limitada su actividad, al ámbito de las competencias del Órgano Administrativo de la que dependen.***

Las funciones de las Oficinas presenciales con la salvedad indicada en el párrafo anterior, vienen determinadas por la Ley 39/20015 y se relaciona a continuación con la referencia al artículo en el que se encuentran:

- a) Ayudar en la iniciación de un procedimiento, y facilitar código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa (Art. 66).**

Han de facilitar a los interesados el código de identificación “DIR3” del órgano de destino, si el interesado lo desconoce.

- b) Registro, Digitalización y copias auténticas (art. 12, 16 y 27).**

A los ciudadanos que acuden a una OAMR a presentar solicitudes, el funcionario que los atiende, tras las interacciones iniciales en las que idéntica el destino de lo que demanda, verificará (en el caso de ser para la CARM) que los documentos aportados se corresponden con los requeridos en el procedimiento de la GSE, y en el caso de faltarle alguno se lo informará.

Seguidamente, los documentos aportados, de manera presencial, se procederá a transformarlos en electrónicos, según se trate de originales o copias, por tipología documental, para que puedan quedar en el archivo electrónico inalterables y, de ser requeridos para otro procedimiento, el interesado no habrá de aportarlos nuevamente.

A continuación, se practicará el asiento de registro y, en el caso de ir destinado a otra administración, hacer el intercambio registral “SIR”, e inmediatamente devolver los originales al interesado junto con el justificante de la presentación.

Cuando 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 (Cdrom, pendrive), sólo se digitalizará la solicitud y, en su caso, los documentos en papel, procediendo tras el

asiento de registro al envío físico de esos elementos no digitalizados. E ningún caso se descargará el contenido de estos elementos en las OAMR.

Los asientos de registro han de contener, un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra.; Al interesado se le facilitará un recibo que se emitirá automáticamente, consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.

### **c) Actuación como funcionarios Habilitados.**

En todas las OAMR habrá funcionarios habilitados para las funciones que se describen a continuación respecto de los procedimientos de la administración Regional. Igualmente en la OCAE se habilitarán para el ejercicio de las mismas funciones pero limitadas al ámbito competencial del centro directivo al que se encuentran adscritas.

- Asistencia en la identificación y firma electrónica (art. 12 y 13) Practicar notificaciones (Art. 41). Cuando los ciudadanos no disponen de medios electrónicos pueden requerir del funcionario de la oficina que, como funcionario habilitado, presente en Sede electrónica la solicitud que pretende presentar.
- Identificación de los interesados en el procedimiento.(Art. 9) o Otorgar apoderamiento por comparecencia (Art. 6) para que los ciudadanos puedan actuar mediante representante, en nombre de otra persona, para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos.

La solicitud de apoderamiento por comparecencia “apud acta” se inscribe en el registro electrónico de apoderamientos tras la comparecencia e identificación por funcionario público de la identidad del compareciente, su aceptación por la persona apoderada y el oportuno bastanteo, en los casos en que así proceda.

**d) Cobro de tasas.**

Cuando el procedimiento sobre el que se pretende presentar una solicitud requiere de una tasa, esta podrá abonarse en la misma en la oficina, con tarjeta de crédito, mediante datafono; o se facilitará la carta de pago a los interesados para su abono por el medio que desee.

**e) Servicios de respuesta inmediata.**

Las Oficinas presenciales que se determinen podrán resolver, prestar este servicio, para lo cual es obligatorio la comparecencia del interesado o su representante cuando se le haya otorgado y acredite la la representación.

El listado de las unidades y dependencias administrativas que ofrecen esta modalidad de servicio, con indicación de las actuaciones que pueden ser tramitadas de forma inmediata se puede consultar en la [sede electrónica de la CARM](#).

**f) Información general de procedimientos y servicios de la CARM.**

Para el ejercicio de esta función los funcionarios de las oficinas presenciales disponen de la GSE, que ha de consultarse en todos los casos, para proporcionar información veraz y actualizada.



## BIBLIOGRAFÍA

### LEGISLACIÓN ESTATAL

- Orden PCM/1384/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico de apoderamientos en el ámbito de la Administración General del Estado. [🔗](#)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. [🔗](#)
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

### LEGISLACIÓN AUTONÓMICA.

#### COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

- Orden de 17 de enero de 2017 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba la Pasarela de Pagos y se regula el pago electrónico de los derechos económicos de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.
- Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad. Disposición adicional tercera.
- Decreto 236/2010 de atención al ciudadano de la Administración Regional de Murcia.
- Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto nº 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.

- 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. [↗](#)
- 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

### **WEBGRAFÍA**

- 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/>
- Manual de Buena Conducta en la Atención al Ciudadano. Servicio de Atención al Ciudadano. Disponible en el Portal CARM para funcionarios identificados en servicio: [Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Administración Regional \(código 6122\) \(SIA 207622\)](#).
- Protocolo DE Prevención y Actuación ante Situaciones Agresivas. Disponible en la GSE para funcionarios identificados en procedimiento: Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Administración Regional (código 6122) (SIA 207622)
- Resolución de 5 de febrero de 2014. Dirección General de la Función Pública. Instrucciones Guía de Procedimientos y Servicios [↗](#) Disponible en la GSE para funcionarios identificados en servicio: [Publicación y Actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios \(DEXEL\\_ GSE\) \(código 1302\) \(SIA 207137\)](#).