Región de Murcia

ESCUELA DE FORMACIÓN E INNOVACIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Cuerpo Auxiliar Administrativo. Turno de Promoción Interna

TEMA 8

Información administrativa y atención al ciudadano en los canales presencial, electrónico y telefónico

Autor: Servicio de Atención al Ciudadano

Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios

Fecha actualización: noviembre 2024

Avda Infante Juan Manuel 14
30011 Murcia

info.efiap@carm.es
http://efiapmurcia.carm.es/

ÍNDICE

RESUMEN 2
OBJETIVOS 2
1. INTRODUCCIÓN 3
2. LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA. 4
3. PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 6
4. DERECHOS EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 6
5. IDENTIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS. 7
6. QUEJAS Y SUGERENCIAS. 9
6.1. En el ámbito de la Administración Regional 9
6.2. En el ámbito sanitario 10
7. CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. 10
8. LA INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA. 12
8.1. Información pública. 12
8.2. Información administrativa. 13
8.3. Información general. 13
8.4. Información especializada 14
8.5. Información particular 14
8.6. Información inmediata y diferida. 14
9. GUÍA DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS. 16
10. LA ATENCIÓN PRESENCIAL. 18
Anexo I. TÉRMINOS, ACRÓNIMOS Y CONCEPTOS. 23
BIBLIOGRAFÍA 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 sus demandas de esta última y a la incorporación de nuevas tecnologías. De la misma forma se detallan los derechos de las personas en materia de atención al ciudadano recogidos en la normativa regional.

OBJETIVOS

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.

1. Poner de manifiesto los conocimientos requeridos en la actividad de atención a la ciudadanía.
2. Establecer estrategias y actitudes positivas que favorezcan la comunicación en la interacción con las personas.

1. INTRODUCCIÓN

Las Administraciones Públicas prestan servicios establecidos por ley, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades generales de los ciudadanos. Estos servicios públicos se encuentran regulados por el derecho administrativo y se prestan con carácter universal, y de manera continua y uniforme, garantizando la igualdad de todos los usuarios del servicio, estando los ciudadanos en ocasiones obligados a relacionarse con las Administraciones Públicas para tener acceso a ellos.

Como consecuencia de lo anterior, se hace necesario mejorar las relaciones de la ciudadanía y las empresas con la administración y ofrecer diversas formas de acceso a los servicios públicos que prestan, mejorando constantemente su calidad de la mano de las nuevas tecnologías y de los cambios normativos que se han ido desarrollando para facilitar esta transformación.

En relación con estos cambios normativos resaltamos a continuación los más relevantes:

- En primer lugar, no podemos dejar de referirnos a la **Constitución Española** (artículos 103.1 y 149.1.18ª), que establece los principios que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas, atribuyendo a las Administraciones Públicas determinadas competencias exclusivas, entre otras, en materia de “bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y del régimen estatutario de sus funcionarios que, en todo caso, garantizarán a los administrados un tratamiento común ante ellas” y en materia de “procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas”.
- Por su parte, de acuerdo con el artículo 10 del **Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia**, corresponde a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante CARM), la competencia exclusiva en materia de “organización, régimen jurídico y funcionamiento de sus instituciones de autogobierno” y del “procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia”, correspondiéndole, conforme a su artículo 51 “la creación y estructuración de su propia Administración Pública, dentro de los principios generales y normas básicas del Estado”.
- En relación con lo anterior, la **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** establece en su artículo 4, como uno de sus principios rectores, el de servicio a los ciudadanos, señalando expresamente que las relaciones de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región

de Murcia con los ciudadanos se ajustarán a los principios de efectividad de sus derechos; sencillez, claridad y proximidad a los ciudadanos; participación; y buena fe y confianza legítima. Por su parte esta ley configura, en su artículo 32, el denominado "Sistema Unificado de Registro" al que posteriormente haremos referencia.

- 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*** implantan una administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico que refuerza las garantías de los interesados y mejora la eficacia y eficiencia administrativa al ahorrar costes a ciudadanos y empresas. La primera de estas normas reconfigura significativamente las actuaciones en la atención al ciudadano.
- Finalmente, estas últimas leyes han supuesto modificaciones en la normativa reglamentaria autonómica en materia de atención al ciudadano y de administración electrónica: el Decreto 236/2010 de atención al ciudadano de la Administración Regional de Murcia, y 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, respectivamente.

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 a través de los diferentes canales de atención y en particular en las oficinas presenciales, así como aquellos otros que gestionan y resuelven lo demandado desde el ámbito de competencia de las Consejerías u Organismos en las que prestan sus servicios.

Estos funcionarios, con su interacción con los ciudadanos, harán que éstos se formen una opinión de la Administración Regional y de sus diferentes servicios, que repercutirá de forma positiva o negativa en la percepción que se hagan de ellos y en la propia imagen corporativa de la Comunidad Autónoma. Por ello, cobran gran valor no sólo sus conocimientos, sino sus actitudes y comunicación verbal y no verbal.

De acuerdo con lo anterior, el personal que desempeñe funciones en materia de **atención e información a la ciudadanía** debe, en sus interacciones con ésta, procurar:

- ✓ 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*).
- ✓ Adoptar una **actitud corporal adecuada** caracterizada por**:**
  - El uso de una buena postura corporal, que indica el grado de atención y disponibilidad.
  - Favorecer el contacto visual con el ciudadano, que permite saludar con la mirada y hacerle consciente de la disposición de atenderle.
  - Sonreir (es un gesto de recepción, de bienvenida) y utilizar gestos que indiquen que el empleado está receptivo y abierto. Ayuda y facilita la comunicación.
- ✓ Cuidar la **expresión oral** mediante:
  - El saludo al 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.
- ✓ Fomentar la **escucha activa** que consiste en:
  - 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.

✓ Desarrollar un comportamiento asertivo. La **asertividad** forma parte de las habilidades sociales que los funcionarios de atención al público han de trabajar 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.

✓ Presentar una actitud proactiva. No hace falta tecnología avanzada para ser proactivo 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 ciudanía, el conocimiento de los nuevos y crecientes servicios que se ofrecen y de su evolución constante, permite informar al ciudadano y ofrecerle soluciones a sus problemas, inquietudes y necesidades, mediante, por ejemplo, el fomento del uso de los servicios electrónicos, informando de su existencia y explicándoles requisitos y formas de uso.

En resumen, cuando el ciudadano toma asiento y empieza a exponer los motivos por los que ha acudido a la oficina, hay que poner en juego la escucha activa, enterarse de lo que dice, 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. En este sentido, las aclaraciones se pedirán siempre con corrección ("Perdone, no sé si he entendido bien..."), o bien formular una pregunta o expresar lo que se ha entendido ("Si no he entendido mal, Vd me ha dicho que…), de cara a obtener una rápida respuesta del ciudadano sobre la corrección de sus demandas.

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.

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.
b) 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.
c) A concertar cita previa para ser atendidos por las distintas dependencias y unidades que tengan implantado este servicio.
d) A actuar por medio de representante, en los términos establecidos por la legislación básica y en el Decreto.
e) A formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos.
f) A ser informados, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto.
g) A presentar escritos, solicitudes y comunicaciones, en los términos de la legislación básica en la materia y en el Decreto.

5. IDENTIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS 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 se encuentra reconocido en el artículo 53.1 b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Por su parte, en la CARM, la Orden de la Consejería de Presidencia 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, define~~n~~ 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, 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 esta Orden diferencia cuando:

- **Es el empleado/a público quien telefonea:** En este caso 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.
- **Es el empleado/a el que recibe una llamada.** En este supuesto 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 los 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, deberá utilizarse como formato de identificación el «Distintivo Personal». Este «Distintivo Personal» irá prendido en la ropa del empleado y su rotulación reflejará el nombre, apellidos y función pública desempeñada por el empleado. Podrá llevar impreso el logotipo de Identidad Institucional de la Consejería u Organismo Autonómico y la indicación gráfica de que se conoce algún idioma en los servicios que así lo requieran.

6. 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 los 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 la Administración Regional.

Por otro lado encontramos una regulación específica de estas quejas y sugerencias 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 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 interrumpirán los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, su formulación 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.

El tratamiento de las quejas y sugerencias difiere según el ámbito a que se refieran las mismas, que se encuentra regulado en cada una de las normas de aplicación indicadas anteriormente.

6.1. En el ámbito de la Administración Regional

Se entiende por quejas las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados, al funcionamiento de la Administración Pública de la Región de Murcia o al trato dispensado por el personal de la misma. En este sentido, se entiende 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 las quejas y sugerencias presentadas en la Administración Regional corresponde al Servicio de Atención al Ciudadano, como **servicio horizontal de la CARM.**

6.2. En el ámbito sanitario

Se entiende por quejas la comunicación de los usuarios 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 en este ámbito 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.

7. 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 3 canales de atención principales:

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”. Sobre este canal y sus diferentes tipos de oficinas se ofrece información más detallada en el apartado 10 de este tema.

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. Mediante este servicio se prestan distintos tipos de atención inmediata y diferida, por medios telefónicos, redes sociales y/o mensajería instantánea. Así se ofrece información general sobre los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración regional (plazos, requisitos, normativa aplicable, etc.).

c) La información particular no puede ofrecerse por este canal telefónico, salvo en aquellos supuestos que se haya determinado algún sistema que permita garantizar que la identidad del llamante corresponde al interesado. En este sentido actualmente mediante este servicio se ofrece información especializada a los interesados sobre el estado de tramitación de determinados expedientes, tales como familia numerosa, expedientes en materia de discapacidad, o dependencia, pensiones no contributivas, etc.

d) **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. Sin perjuicio de que no se ahonde aquí en los contenidos de la sede, pues es objeto de un tema específico, sí es necesario destacar que, recientemente, se han incorporado a la sede **dos nuevas carpetas electrónicas** destinadas a facilitar las relaciones electrónicas de los ciudadanos y las empresas con la Administración Regional. Se trata de la carpeta ciudadana y de la carpeta empresarial, respectivamente. La primera de ellas, la **carpeta ciudadana**, permite a los interesados, tanto personas físicas como jurídicas, consultar sus solicitudes y escritos presentados de forma presencial o en la sede electrónica como interesados, así como obtener los justificantes de presentación y copias electrónicas de los documentos que se han aportado a sus procedimientos. También permite consultar los expedientes administrativos en los que tengan la condición de interesados, pudiendo conocer, además, el estado de tramitación de los mismos y acceder a todos sus documentos, así como acceder a las notificaciones realizadas por la Administración Regional en la propia sede electrónica de la CARM o solicitar diferentes certificados que emite la CARM de manera telemática.

e) Por su parte la **carpeta empresarial** dispone de las mismas funcionalidades pero dirigidas al colectivo empresarial, permitiendo, asimismo, a las empresas y autónomos comunicar a la Administración las cargas administrativas que, a su juicio, sean innecesarias en un procedimiento o plantear dudas sobre la interpretación de preceptos legales que deban ser aplicados a un procedimiento. La principal virtualidad de esta carpeta es que la misma facilita el denominado *principio "de una sola vez"*, esto es, que la documentación ya presentada por ellas en el marco de un procedimiento no tenga que ser aportada nuevamente ante la propia Administración Regional, haciendo efectivo el derecho a no aportar documentos que ya se encuentran en poder de las administraciones públicas, y eliminando, por tanto, cargas burocráticas para los interesados.

Hasta aquí los 3 canales principales de atención. No obstante, debemos destacar que la Administración Regional, en aras a facilitar y mejorar la interacción de los ciudadanos con sus procedimientos y servicios, está implantando nuevos canales de atención al ciudadano. Así recientemente se ha puesto en marcha la **Oficina Virtual de Atención al Ciudadano (OVAC)**, en la que mediante una videollamada en un entorno seguro virtual, los ciudadanos interactúan con empleados públicos, pudiendo verificar su identidad mientras se produce esa videoconferencia, permitiéndoles acceder a determinados servicios de la Administración Regional. Las ventajas de este nuevo canal son evidentes, pues la interacción ciudadano-administración satisface las demandas de los primeros en un proceso con plena seguridad jurídica y, por otro y más importante, evita desplazamientos innecesarios de manera presencial a ninguna oficina por parte de los ciudadanos.

Finalmente, al hacer referencia al canal de atención telefónica se señalaron otros nuevos canales de atención a la ciudadanía acordes con la evolución de la tecnología y con la existencia de nuevos perfiles “nativos-digitales” en los usuarios receptores de servicios públicos. Nos referimos a las **redes sociales** y a los servicios de **mensajería instantánea** (WhatsApp, Telegram, etc.) que suponen nuevos canales de atención al ciudadano a través de los que los mismos acceden a diferente información administrativa y servicios proporcionados por la Administración Regional.

8. 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, que aplica a la actuación en los servicios de atención al público, debemos referirnos al derecho a la **información pública** establecido en la legislación en materia de transparencia (en nuestra Región, en la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia).

8.1. Información pública.

Señala la ley anterior que los ciudadanos tienen, en sus relaciones con las Administración Pública Regional, y en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución española, en la legislación básica estatal y en esta ley, el derecho a acceder a la información pública que obre en poder de cualesquiera de las entidades e instituciones señaladas, a solicitar esta información pública sin que para ello necesiten ostentar un interés legítimo y sin perjuicio de las limitaciones contempladas legalmente, así como a obtener esta información en la forma o formato elegidos y a conocer,

mediante resolución motivada, los motivos de inadmisión o denegación de sus solicitudes de acceso a esta información pública.

A estos efectos se entiende por información pública 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

8.2. Información administrativa.

Frente a la anterior, la 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.

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

La información comprendida en la Guía de Procedimientos y Servicios 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, sin entrañar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica.

La información que se facilite deberá ser clara y de fácil comprensión para el ciudadano.

La información administrativa se clasifica por su contenido, en general, especializada y particular. Por el modo de transmisión, en presencial, telefónica y electrónica, o por cualquier otro medio que, derivado del avance de las nuevas tecnologías, pueda implementarse. Y por la forma de proporcionarla, en inmediata o diferida.

8.3. 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 proporciona se encuentra publicada en la Sede electrónica de la Administración Pública de la CARM a través de la Guía de Procedimientos y Servicios (GSE) que se expone en el siguiente apartado de este tema.

Esta modalidad no requiere la acreditación de legitimación alguna.

8.4. 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.

8.5. 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 a los interesados que constan en el expediente o sus representantes, previa identificación de los mismos (mediante DNI/Certificado digital/DNIe/Cl@ve, y acreditación de la representación, en su caso), y con las restricciones y condiciones que, en cuanto a sus destinatarios y el contenido de la misma, se establecen en la legislación en materia de protección de datos.

8.6. 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.

La petición de información dirigida a las Oficinas de Atención al Ciudadano podrá realizarse de forma verbal, por escrito o utilizando medios informáticos. El Servicio de Atención al Ciudadano será el encargado de facilitar la información al solicitante, previo traslado al órgano competente, en su caso. En este sentido, todos los órganos, unidades y entidades, de la Administración Regional tienen la obligación de facilitar al SAC la información y datos que éste solicite, con las limitaciones establecidas legalmente. Si la información demandada correspondiera a organismos o entidades distintas de la Administración Regional, se indicará al solicitante el órgano que se considere

competente. En el caso de que la petición sea formulada por escrito, se dará traslado de ésta a dicho órgano, dando cuenta de ello al interesado.

En todo caso, la información proporcionada será clara y sucinta, y tendrá exclusivamente carácter ilustrativo e informativo para quienes la soliciten. Como consecuencia de lo anterior, no originará derechos ni expectativas de derechos a favor de los solicitantes ni de terceros, ni podrá lesionar derechos o intereses legítimos de los interesados u otras personas. De la misma forma, 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.

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

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

9. 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.

La GSE junto con el registro electrónico se encuentra accesible en la Sede Electrónica de la CARM y se vincula con el Sistema de Información Administrativa (SIA), que contiene la relación de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado y de las diferentes Administraciones Públicas. A través de estas pueden presentar solicitudes y realizar determinados trámites y actuaciones de competencia de la Comunidad Autónoma:

- Las personas jurídicas, como 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.

Por tanto, la GSE contiene el catálogo completo y actualizado de todos los procedimientos administrativos y servicios que la Administración Regional presta a los ciudadanos, empresas u otras Administraciones, así como de aquellos otros procedimientos y trámites internos cuyos destinatarios son los propios empleados públicos de la propia Administración Regional.

Los diferentes Servicios o unidades administrativas responsables de los procedimientos son los encargados de garantizar que se incorpora toda información precisa de los procedimientos y trámites de su competencia y que ésta se mantiene actualizada de manera permanente.

A tal fin se ha desarrollado la plataforma DEXEL para la definición del expediente electrónico, que permite detallar toda la información de los diferentes procedimientos y servicios que será utilizada por todas las aplicaciones tanto de información (GSE o SIA), como de tramitación, a través de las diferentes aplicaciones sectoriales de gestión de expedientes, o de DELFOS –aplicación corporativa de la CARM de gestión de expedientes electrónicos en ausencia de aquellas), permitiendo conformar el Expediente Electrónico.

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

- El/ los formulario/s de solicitud requerido/s (ya sea un formulario específico o el genérico definido en ausencia del mismo), así como su dirección web (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 deben incorporarse al expediente desde la Plataforma de Interoperabilidad de la CARM.
- La identificación y codificación de los documentos del interesado (DI) que éste debe aportar 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 electrónico, generando los eventos necesarios para informar a los gestores (a través de sus aplicaciones de gestión de expedientes o de DELFOS).
- La identificación y codificación de los documentos de la administración (DA) que se asocian al expediente. La definición previa de estos documentos en DEXEL facilita la integración de las aplicaciones sectoriales con el repositorio de expedientes de la Administración Regional, denominado SANDRA.
- 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.

- Finalmente, en DEXEL se clasifica el procedimiento (en áreas temáticas, colectivos destinatarios, familias, etc.); se parametrizan las formas de inicio, plazos, efectos del silencio; se relaciona la regulación y normativa del procedimiento, o se definen las condiciones de acceso a los expedientes, por el personal y por las aplicaciones.

10. 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, ya que las personas jurídicas y sus representantes están obligadas a relacionarse con las Administraciones Públicas electrónicamente, a través de sus respectivas sedes electrónicas.

Todas las Administraciones Públicas (Administraciones del Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos) están obligadas a contar con **Oficinas de Asistencia en materia de Registros**. Cada una de ellas deberá 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. Al margen de la actualización constante de esta información en la sede electrónica, en la CARM esta publicación se ha realizado mediante la Orden de 16 de septiembre de 2024 de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, por la que se hace pública la relación de oficinas de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia y se establece la localización y horario de apertura de cada una de ellas.

En la Administración Regional el Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, establece que tendrán la consideración de **Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano** (OCAG) las unidades constituidas con la finalidad de prestar el servicio de atención presencial a los ciudadanos, clasificándolas, por su ámbito de actuación, en oficinas generales y oficinas especializadas.

En este sentido, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, las funciones de asistencia en materia de registros en ella referidas son las atribuidas a las **Oficinas corporativas de atención al ciudadano de carácter *general*** existentes en la Administración Regional, que se configuran en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros

(OAMR) previstas en tal norma, desarrollan su actividad y prestan servicio respecto de todos los trámites de la Administración Regional, y admiten solicitudes y escritos, sea cual sea la administración pública de destino.

Por su parte, las **Oficinas corporativas de atención al ciudadano de carácter *especializado*** de la Administración Pública Regional (también denominadas **OCAE)** asistirán a los interesados en la tramitación de los procedimientos de su ámbito competencial, limitando su actividad, al ámbito de las competencias del Órgano Administrativo de la que dependen.

Establece el Decreto de Atención al Ciudadano que las unidades que prestan servicio presencial al ciudadano han de estar ubicadas en zonas de fácil acceso, debiendo señalizar 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.

Las funciones de las Oficinas de Atención al Ciudadano vienen determinadas por la Ley 39/2015. Son las siguientes:

a) **Ayudar en la iniciación de un procedimiento, y facilitar a los ciudadanos el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirigen sus solicitudes (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).**

Cuando los ciudadanos 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 acuerdo con las indicaciones existentes en la GSE, y en el caso de faltarle alguno se lo informará.

En relación con los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, establece la Ley 39/2015 que deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en su artículo 27, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado.

A continuación, se practicará el asiento de registro y, en el caso de ir destinado a otra Administración Pública, se realizará un intercambio registral “SIR”, y se devolverá al interesado 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 (CD-ROM o memoria USB, por ejemplo) 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. En ningún caso se descargará el contenido de estos elementos en las OAMR.

Los asientos de registro han de contener~~,~~ un número; un epígrafe expresivo de su naturaleza; la fecha y hora de su presentación; la identificación del interesado; el órgano administrativo remitente, si procede; la persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra.~~;~~

Tras ese asiento en registro, 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.

De acuerdo con el artículo 12 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, el personal funcionario habilitado presta un servicio de asistencia a las personas físicas interesadas que no cuentan con los medios electrónicos necesarios para relacionarse con las Administraciones Públicas. Los funcionarios habilitados pueden realizar las labores de identificación y/o firma electrónica de las personas interesadas en el procedimiento administrativo utilizando su propio certificado para identificación y firma electrónica en lugar de los interesados. Además, este personal funcionario habilitado estará autorizado para emitir copias electrónicas auténticas, o para acceder al contenido de las notificaciones electrónicas o al pago de tasas en nombre de aquellos (art. 41). Estos funcionarios están inscritos en el correspondiente Registro de Funcionarios Habilitados (RFH), que permite hacer constar al personal funcionario que se habilite por parte de la Administración Pública Regional para estas funciones.

En este sentido, los interesados, previa acreditación de su identidad, deberán de consentir expresamente su identificación y firma por el personal funcionario habilitado, para cada actuación administrativa que lo requiera. Para ello, declararán que no disponen de los medios electrónicos necesarios y que otorga su consentimiento para ello. Tras este consentimiento y la realización de la actuación de que se trate, el personal funcionario habilitado hará entrega a la persona interesada de toda la documentación acreditativa del trámite realizado, así como una copia del documento del consentimiento expreso cumplimentado y firmado, del que quedará constancia en el Registro mencionado.

d) Apoderamiento apud acta (art.6).

El apoderamiento «*apud* acta» se otorgará mediante comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica haciendo uso de los sistemas de firma electrónica previstos en esta Ley, o bien mediante comparecencia personal en las oficinas de asistencia en materia de registros. Se refiere este poder al apoderamiento por comparecencia que los ciudadanos pueden otorgar a otras personas para que éstas actuar como sus representantes para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos. Estos apoderamientos por comparecencia “apud acta” se inscriben en el Registro electrónico de apoderamientos (REA).

e) 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 datáfono; o se facilitará la carta de pago a los interesados para su abono por el medio que desee. En este caso en las Oficinas se expedirá las autoliquidaciones de las tasas precisas para el inicio de la tramitación, siempre que no requieran valoración previa del órgano competente por razón de la materia, en su caso.

f) Servicios de respuesta inmediata.

Las Oficinas presenciales que se determinen podrán tramitar los servicios de respuesta inmediata (SERI) cuyo ejercicio les corresponda, de acuerdo con las encomiendas de gestión, convenio de colaboración u otros instrumentos oportunos, que así se lo asignen. Para acceder a este servicio se requiere la comparecencia del interesado o su representante.

Son variados los servicios de respuesta inmediata que se prestan en las OAMR de la CARM (registro en sistema de identificación y firma CL@VE; apoderamiento apud-acta por comparecencia; reconocimiento y renovación del título de familia numerosa;

renovación de la demanda de empleo; expedición de licencias de caza y pesca; registro de determinadas instalaciones; tacógrafos digitales; etc.).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.

g) 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.

h) Recibir quejas y sugerencias.

Las Oficinas informarán sobre la tramitación de sugerencias y quejas, recibirán las que se presenten y las remitirán al Servicio de Atención al Ciudadano.

Anexo I. TÉRMINOS, ACRÓNIMOS Y CONCEPTOS.

A lo largo del tema se han utilizado determinados términos cuyo uso se considera relevante en la actividad administrativa. A continuación se enumeran aquellos que se consideran 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 y Entidades Locales, así como su sector público.
- **AGE.**- Administración General del Estado.
- **CCAA.**- Comunidades Autónomas.
- **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.
- **Apoderado/Representante.**- Un apoderado es una persona a la que otra (poderdante) 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, 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.
- **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.

BIBLIOGRAFÍA

LEGISLACIÓN ESTATAL

- 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.

- 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 sanitario.
- 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