

Propuesta de manual de atención ciudadana para una OAC

 movacaL

MANUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA



Mancomunidad
del Nordeste

Turismo - El Salud - La Cultura de Acentejo - La Música de Acentejo - Sanjo - Salsa



Modelo de Oficina Virtual de Atención a los Ciudadanos de las Administraciones Locales
www.movacal.com

Presentación.....	1
APARTADO 1: CONCEPTOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	2
Objetivos del Sistema de Información al Ciudadano.....	2
Principales características de la información y asesoramiento.....	6
APARTADO 2: LAS PERSONAS QUE ATENDEMOS A LOS CIUDADANOS.....	12
La importancia de la comunicación.....	12
Pautas de atención al público.....	13
Cuestiones preliminares. El lugar.....	14
El cuidado de nuestro aspecto externo.....	14
La imagen que damos.....	14
La imagen de la Organización.....	16
Perfiles: conocimientos, actitudes y aptitudes.....	16
La importancia del trabajo en equipo.....	18
Atención presencial.....	20
La comunicación e interacción con el ciudadano.....	22
Atención telefónica.....	27
Aspectos específicos de la atención al público.....	30
Comportamientos a Evitar.....	30
Conflictos y Quejas.....	31
Atención a Colectivos Especiales.....	34
Derechos y deberes de los ciudadanos ante la Administración.....	36
Derecho a la intimidad personal.....	36
Transparencia administrativa.....	37
Derecho a obtener información y orientación jurídico-técnica.....	37
Deber de colaboración y deber de comparecencia.....	37
Obligaciones de los empleados públicos en su relación con los ciudadanos.....	38

Identificación de los ciudadanos y sus representantes ante la administración.	38
APARTADO 3: GUÍA DE PROCEDIMIENTOS MÁS USUALES DE ATENCIÓN DE LA OAC.....	39
Procedimiento de Sugerencias y Reclamaciones.....	40
Objeto.....	40
Alcance	40
Referencias.....	40
Definiciones.....	40
Desarrollo	41
Misiones y Responsabilidades.....	44
Diagrama de flujo	45
Procedimiento de Información al Ciudadano.....	48
Objeto.....	48
Alcance	48
Referencias.....	48
Definiciones.....	48
Desarrollo	49
Actividades.....	49
Misiones y responsabilidades	51
Diagrama de flujo	52
Procedimiento de tramitación de expedientes de resolución inmediata. (Autorizaciones de obras de pequeña entidad).....	56
Definición	56
Objeto.....	56
Alcance	57
Referencias.....	57
Definiciones.....	57
Desarrollo	57
Actividades	58

Misiones y responsabilidades	59
Diagrama de flujo	60
Procedimiento de Certificado de empadronamiento.....	62
Objeto.....	62
Alcance	62
Referencias.....	62
Definiciones.....	62
Desarrollo	63
Actividades	63
Misiones y responsabilidades	64
Diagrama de flujo.....	65
APARTADO 4. MANUAL OPERATIVO DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	67
Distribución de las oficinas de atención ciudadana.....	67
Clasificación y ordenación de los ciudadanos.....	67
¿Qué hacer en caso de...?	68
Soportes informativos y señalética interior.....	68
APARTADO 5. ACCIONES DE MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	70
Autoevaluación	70
Encuestas de satisfacción del ciudadano.....	70
Conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos	70
Otras técnicas o herramientas.....	72

Presentación.

El presente Manual está dirigido a todas aquellas personas que trabajan directamente con el público y tienen por objetivo mejorar día a día la atención que presta la Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento. En él se recogen algunas directrices a seguir por los empleados públicos de ésta unidad en la manera de relacionarse con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones públicas o privadas:

- ❖ En primer lugar se resumen las principales funciones a realizar por el personal de atención a la ciudadanía, objetivos del sistema de información, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento.
- ❖ El segundo apartado está monográficamente dedicado a las personas que atienden a la ciudadanía, sus perfiles requeridos, conocimientos, actitudes y aptitudes. Se desarrollarán una serie de recomendaciones que se ofrecen para afrontar con mayor tranquilidad y éxito el momento en el que las personas que representan al Ayuntamiento realizan sus funciones de atención a la ciudadanía.
- ❖ El tercer apartado muestra la guía de procedimientos más usuales de atención al ciudadano en la OAC. Se agrupan los procedimientos en aquellos denominados de atención inmediata y aquellos que requieren una tramitación posterior. También se describen los procedimientos de información al ciudadano y el de sugerencias y reclamaciones.
- ❖ El cuarto apartado describe brevemente como clasificar a los ciudadanos que acuden a una OAC y su recorrido por el interior de las instalaciones.
- ❖ El último apartado muestra un análisis de los diferentes aspectos que confluyen en la satisfacción del ciudadano, su medición y el establecimiento de acciones de mejora.

APARTADO 1: CONCEPTOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivos del Sistema de Información al Ciudadano

El Ayuntamiento dispone de un sistema información a través del cual pretende dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus ciudadanos, facilitándoles, en todo momento, información actualizada de todo lo relacionado con esta administración.

Este Sistema de Información al Ciudadano persigue los siguientes objetivos:

- ❖ Proporcionar a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas información sobre las dependencias y centros, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones que son competencia del Ayuntamiento.
- ❖ Orientar sobre el acceso a los servicios del Ayuntamiento a ciudadanos, empresas y otras organizaciones.
- ❖ Ofrecer información a los interesados sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que son parte interesada.
- ❖ Informar y orientar sobre el acceso al Sistema de Reclamaciones y Sugerencias y facilitar directamente dicho acceso.
- ❖ Facilitar la iniciación y tramitación telemática de los procedimientos administrativos, de conformidad con lo establecido en la ley 11/2007.
- ❖ Suministrar otras informaciones de interés general.
- ❖ Recibir todo escrito, comunicación u oficio dirigido a cualquier órgano del Ayuntamiento, procediendo a su remisión a la dependencia correspondiente.

Para conseguir estos objetivos se dispone de las siguientes herramientas:

1. Sistema de atención al ciudadano:
 - Herramienta de información centralizada de tal forma que independientemente del canal utilizado por el ciudadano se le transmita la misma información.
 - Gestión de la información: El sistema debe potenciar la calidad de la información. La información debe ser de calidad y fácil de entender por el ciudadano
 - Protocolo para la incorporación de nuevos contenidos

- Protocolos de validación/publicación de contenidos
- Gestión del cambio: Implantación y formación en el uso de la herramienta a los operadores (presencial y telefónico) para poder ofrecer información al ciudadano.
- Implantación y formación en el uso de la herramienta a las distintas Consejerías.

2. Directorio Corporativo:

- Esta herramienta nos permite buscar el número de teléfono de cualquier trabajador de la Administración Local.
- La búsqueda resulta sencilla y puede realizarse de varias maneras: a través de los apellidos y nombre de la persona (no siendo necesario conocer todos los datos), o a través de la unidad administrativa en la que realiza su trabajo.

3. Sistema de inicio, tramitación electrónica y consulta de expedientes.

- Servicio orientado principalmente a la atención presencial y telemática que permitirá obtener información sobre procedimientos y expedientes existentes, así como realizar trámites, de una manera eficaz, y flexible.
- En atención telefónica deberá habilitarse un sistema de identificación de acuerdo a la normativa vigente.

4. Inventario de procedimientos:

- El objetivo de este inventario es dotar a las unidades de información, y a aquellas otras que tengan relación con el ciudadano, de una herramienta potente que les proporcione información actualizada de todos los procedimientos a instancia de parte que resuelve nuestra Administración, con el fin de que la información proporcionada al ciudadano sea actualizada, homogénea y veraz.
- El sistema de búsqueda debe ser sencillo y autoexplicativo. Donde se pueda encontrar un procedimiento a partir de la unidad responsable de su tramitación, por el tipo de procedimiento de que se trate (autorizaciones, licencias, prestaciones sociales...) o a través de un texto libre que se encuentre en la información del procedimiento.

5. Guía de la comunicación:

- La guía de la comunicación es una herramienta muy útil. En ella disponemos de las direcciones y teléfonos de todas las oficinas y centros de trabajo de la Administración Autonómica, Estatal y Local. También se dispone de información sobre empresas, turismo, educación, cultura, sanidad, asociaciones, etc.
6. Comunicados de prensa:
- En este apartado encontramos la última información sobre cada Ayuntamiento, sus actuaciones, la actualidad económica, noticias de la Región, etc. Se podría incluir un apartado en el que aparecen todos los acuerdos de Pleno de Gobierno donde se pueden consultar las últimas actuaciones aprobadas.
7. Oferta de empleo público:
- Toda la información relacionada con empleo público puede ser consultada en este apartado: pruebas selectivas, convocatorias abiertas, situación de las mismas, listas de aprobados, etc.
8. Contratación Administrativa:
- En esta sección se ofrece información relativa a la contratación administrativa de cada Ayuntamiento, clasificada tanto por la tipología de los contratos como por las unidades administrativas de origen.
 - Los expedientes administrativos de contratación que se encuentran en plazo de presentación de proposiciones se ordenan cronológicamente, ofreciéndose la información de mayor interés para ciudadanos y empresas.

El Ayuntamiento garantiza el servicio de atención e información a los ciudadanos a través del reconocimiento de unos derechos universales a todo aquel que se relacione con nuestra Administración. Estos derechos se encuentran recogidos en el Reglamento de Atención Ciudadana del Ayuntamiento.

1. Se reconoce a los ciudadanos, en los términos fijados en la legislación vigente, el derecho a relacionarse con la Administración municipal y sus organismos públicos utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

- A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento.
- A no aportar los datos y documentos que obren ya en poder de el Ayuntamiento, el cual utilizará medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
- A la igualdad en el acceso a los servicios de la Administración Pública.
- A conocer por medios electrónicos, telefónico o presencial, el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
- A la conservación en formato electrónico por la Administración Pública de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
- A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de la Administración Pública.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones.
- A la calidad de los servicios públicos prestados.
- A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con el Ayuntamiento, siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por la ciudadanía.

Principales características de la información y asesoramiento

Los objetivos anteriormente descritos se materializan en una serie de características que debe cumplir un servicio de información al ciudadano de calidad:

- ❖ Fiable: transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento a los ciudadanos.
- ❖ Actualizada: anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.
- ❖ Próxima: dirigiéndose al ciudadano de manera cercana, adaptándose a las circunstancias concretas de cada persona.
- ❖ Amable: acogiendo y tratando de manera complaciente y afable a los ciudadanos.
- ❖ Que utiliza un lenguaje sencillo: comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.
- ❖ Transparente: suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por el ciudadano.
- ❖ Ágil: caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes de la ciudadanía, tanto de información, asesoramiento o tramitación.
- ❖ Coordinada con los distintos departamentos del Ayuntamiento: favoreciendo en todo momento el intercambio de información entre las distintas unidades y trabajando para conseguir objetivos comunes.

Los servicios que puede prestar una oficina de atención al ciudadano del Ayuntamiento son: (Éste, es un listado ejemplo de servicios y trámites que pueden realizarse desde la OAC)

1. Información y ayuda:
 - Información en relación con la organización administrativa y los servicios del Ayuntamiento.
 - Información sobre cómo tramitar procedimientos administrativos.
 - Información pormenorizada respecto de los servicios que se presten en el ámbito de cada corporación.
 - Información general sobre empleo público, contratación subvenciones y ayudas de la UE publicadas en los diferentes boletines.
 - Ayuda para la cumplimentación de formularios e impresos.

- Difusión de campañas institucionales (igualdad derechos de la mujer, accesibilidad a servicios, etc.).
2. Registro de documentos:
- Recepción y registro de entrada de solicitudes y documentos.
 - Examen de documentos adjuntos a las distintas solicitudes e instancias.
 - Compulsa de documentos que acompañen la documentación entregada en registro.
3. Servicios de atención inmediata:
- Trámites de cita previa con los técnicos o dependencias correspondientes.
 - Información respecto al estado de tramitación de los expedientes administrativos a instancia de parte.
 - Dispensar los impresos y formularios necesarios para los trámites administrativos.
 - Gestión con firma electrónica.
 - Alta en el padrón municipal. Inscribirse como vecino cuando se procede de otro municipio.
 - Cambio de domicilio. Comunicar el traslado del domicilio, siempre dentro del propio municipio.
 - Volante o certificado de empadronamiento. Documento que acredita los datos que constan en el padrón municipal de habitantes.
 - Expedición y renovación del libro de familia numerosa. Obtener o actualizar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, acreditada por el título.
 - Licencia de obras menores en ciclo rápido y normal. Autorización para realizar obras de reforma en viviendas que por sus características previamente establecidas se pueden obtener en una única visita al Ayuntamiento o en una semana.
 - Licencias de terraza. Autorización para instalar en la vía pública una terraza al titular de un establecimiento de hostelería.
 - Fe de vida para pensiones en el extranjero. La acreditación documental de que una persona vive, para seguir recibiendo su pensión en el extranjero.

- Compulsa de documentos. Comparar un documento original y su copia, para certificar que son iguales.
 - Tarjeta ciudadana. Documento polivalente, útil para identificar a su titular en determinados trámites o servicios comunes.
 - Inscripciones en cursos culturales o deportivos.
 - Registro de animales de compañía. Inscripción de un animal en el censo para su control y seguimiento del estado sanitario.
 - Licencia de tenencia de animales potencialmente peligrosos. Autorización para la tenencia de animales de razas calificadas como presuntamente peligrosas.
 - Obtención de licencias: Instalación de contenedores o sacos de escombros, cerramiento de terrazas, etc.
4. Inicio y consulta de tramitación:
- Licencias o Autorizaciones municipales para obras, actividades en locales y ocupación de la vía pública.
 - Participación en procesos selectivos de Oferta Pública de Empleo Municipal.
 - Obtención de Certificados e Informes.
 - Inicio y tramitación de Ayudas, Subvenciones y Becas.
 - Solicitud de plazas aparcamiento para residentes y discapacitados
 - Solicitud de contenedores de basura
 - Recursos de multas de tráfico local.
5. Participación y derechos:
- Sugerencias y Reclamaciones. Los escritos que se presentan como consecuencia de cualquier actuación irregular en las dependencias administrativas (tardanzas, desatenciones, etc) o ideas de los ciudadanos sobre cualquier materia para mejorar el funcionamiento de los servicios municipales

Cuadro de procesos de la OAC.

Trámite	Proveedor	Destinatario	Impresos		Modo de Tramitación			
			Pape l	Web	Presencial	Tlf.	Telemática	
Información								
Información sobre Equipamientos, servicios y campañas municipales	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Información sobre Organismos y tramites usuales de otras administraciones	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Información sobre El municipio: Asociaciones, empresas, turismo, ocio, etc.	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Información sobre Situación personal sobre tributos, procesos selectivos de empleo público	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Información sobre Contratación pública del Ayuntamiento, ayudas, subvenciones, becas y tramites	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Información sobre Agenda cultural, de ocio y deportiva.	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Información sobre Censo electoral en procesos electorales	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Físicas	✓	✓	✓	✓	✓
Tramites de gestión inmediata								
Registro: Documentación dirigida al Ayuntamiento u otras administraciones	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓		
Padrón: Alta, modificación y cambios de domicilio	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Físicas	✓	✓	✓		✓
Fe de vida para pensiones en el extranjero	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Físicas			✓		
Cambio de domicilio	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Físicas	✓	✓	✓		✓
Obtención de justificantes y certificados de empadronamiento	Área de Ciudadana	Atn.	Personas Físicas	✓	✓	✓	✓	✓

Reclamaciones al censo electoral	Área de Atn. Ciudadana	Personas Físicas	✓	✓	✓		
Comunicación de actuaciones para realizar: Pequeñas obras en viviendas, gestiones para el desarrollo de actividades en locales, etc.	Área de Atn. Ciudadana y Oficina Técnica	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Obtención de licencias: Instalación de contenedores o sacos de escombros, cerramiento de terrazas, etc.	Área de Atn. Ciudadana y Oficina Técnica	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓		
Altas, bajas, modificación, gestión de recibos de actividades municipales: Deportivas, culturales, formación, etc.	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Gestiones tributarias: Domiciliación bancaria de tributos	Área de Atn. Ciudadana y Área de Hacienda	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓
Cita previa: Con técnicos y Concejales	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.			✓	✓	✓
Duplicados de recibos y emisión de certificados	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís. y jurídicas			✓		
Alta de vehículos en el IVTM	Área de Atn. Ciudadana y Área de Hacienda	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓		
Modificaciones del impuesto de bienes inmuebles IBI	Área de Atn. Ciudadana y Área de Hacienda	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓		
Registro de animales de compañía	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.	✓	✓	✓	✓	✓
Licencia para tenencia de animales potencialmente peligrosos	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.	✓	✓	✓	✓	✓
Pago de tributos	Área de Atn. Ciudadana y Área de Hacienda	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓			✓
Punto de información catastral	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.			✓		
Reserva de pistas deportivas e instalaciones municipales	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.			✓	✓	
Tarjeta ciudadana y clave de acceso a carpeta ciudadana.	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.	✓	✓	✓	✓	✓
Inicio y consulta de tramitación							
Licencias o Autorizaciones municipales para obras, actividades en locales y ocupación de	Área de Atn. Ciudadana y	Personas Fís. y	✓	✓	✓	✓	✓

la vía pública.	Oficina Técnica	jurídicas						
Participación en procesos selectivos de Oferta Pública de Empleo Municipal.	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.	✓	✓	✓			
Licencia de terrazas	Área de Atn. Ciudadana y Oficina Técnica	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Certificados e Informes.	Área de Atn. Ciudadana y Oficina Técnica	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ayudas, Subvenciones y Becas.	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Baja en el impuesto de actividades económicas	Área de Atn. Ciudadana y Área de Hacienda	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓			
Solicitud de plazas aparcamiento para residentes y discapacitados	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.	✓	✓	✓			✓
Solicitud de contenedores de basura	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓			✓
Compulsa de documentos municipales	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís. y jurídicas			✓			
Recursos de multas de tráfico local.	Área de Atn. Ciudadana y Área de Hacienda	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓			✓
Avisos e incidencias en la vía pública.	Área de Atn. Ciudadana y Policía Local	Personas Fís.			✓	✓		
Sugerencias y Reclamaciones.	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís. y jurídicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Foros	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.						✓
Consultas ciudadanas.	Área de Atn. Ciudadana	Personas Fís.			✓	✓	✓	✓

APARTADO 2: LAS PERSONAS QUE ATENDEMOS A LOS CIUDADANOS.

La importancia de la comunicación.

Las personas que atienden a los ciudadanos proporcionan gran parte de la imagen del Ayuntamiento que perciben nuestros ciudadanos, por lo que la comunicación se convierte en un elemento clave y crucial en su trabajo.

Ser capaces de entender las necesidades de nuestros clientes, de transmitir adecuadamente la información que poseemos, y de que el ciudadano la reciba y la comprenda correctamente, garantiza que podamos prestar un servicio de calidad.

La comunicación es el instrumento que utilizamos para realizar un INTERCAMBIO o TRANSMISIÓN de INFORMACIÓN, a través de un CANAL. En ella intervienen un EMISOR y RECEPTOR.

Ser eficaces durante cualquier proceso de comunicación con el ciudadano supone:

- ❖ **Como emisor:** obtener el efecto o respuesta deseada.
- ❖ **Como receptor:** comprender la expectativa real del emisor y responder a ella.
- ❖ **Para ambos:** Llegar a acuerdos cuando es necesario. Respetar y hacerse respetar. Mantener la mejor interrelación posible.

Sin embargo, existen impedimentos a la eficacia en la comunicación que pueden venir determinados por factores:

- ❖ **Físicos:** ruidos, separación espacial, etc.
- ❖ **Semánticos:** las mismas palabras no tienen igual significado para todo el mundo; su comprensión viene condicionada por el contexto en el que se usa el lenguaje y por el nivel cultural de las personas que intervienen.
- ❖ **Psicológicos:** visión parcial de la realidad, atención y percepción subjetiva, juicios de valor, motivaciones diferentes, variables relacionadas con la edad, la ocupación, status, afinidad con la persona o entidad que emite el mensaje, etc.

Escuchar al emisor de forma integral, intentando entender su punto de vista y haciendo que la comunicación sea activa, es decir, recibiendo y dando información, acompañado de lenguaje corporal, facilita la comunicación y reduce los factores que impiden que ésta sea eficaz.

A continuación se muestran algunas pautas a seguir para lograr el éxito durante el intercambio de información con el ciudadano:

· COMO EMISOR ·	<ol style="list-style-type: none">1. Apertura. Compartir intereses y pensamientos con nuestro interlocutor.2. Dar retroalimentación. Facilitar información a otra persona para que pueda modificar o cambiar su conducta.3. Comprobar percepciones. Interpretar la conducta no verbal de la otra persona y preguntar si estamos en lo cierto.4. Hacer preguntas abiertas. Preguntar de modo que la otra persona pueda responder de manera amplia y extensa.5. Hacer preguntas cerradas. Preguntar de modo que la otra persona pueda responder solamente de forma concreta y concisa.
· COMO RECEPTOR ·	<ol style="list-style-type: none">1. Reflejo de sentimientos. Describir los sentimientos del que habla para demostrar nuestro entendimiento de la situación.2. Parafrasear. Expresar con nuestras palabras ideas y sentimientos de la otra persona.3. Resumir. Condensar lo que dijo el que habla con sus propias palabras.4. Hacer preguntas sobre el contenido. Pedir al que habla que explique o elabore partes del contenido de lo que dice para comprobar nuestro entendimiento del mensaje expresado.5. Pedir y recibir retroalimentación. Hacer que el que nos habla nos dé retroalimentación específica, escuchándole con atención para poder modificar nuestra conducta.

Pautas de atención al público.

En este apartado se amplían las pautas descrita en el punto anterior. Así, se consideran cuatro pautas fundamentales que deben tenerse en cuenta a la hora de atender al ciudadano.

Estas pautas de atención son: la Imagen, la Acogida o primer contacto, la Comunicación y la Despedida. Estos cuatro aspectos se corresponden con las grandes fases en que se divide el desarrollo del proceso de atención al público en las Administraciones Públicas. Además, se

recogen los Comportamientos a evitar por los empleados que atienden al público. Cada uno de estos se detalla brevemente a continuación.

Cuestiones preliminares. El lugar.

Los temas que se van a plantear serán, con frecuencia, personales, por lo que es conveniente que haya cierta privacidad que aisle el lugar donde nos encontramos de las otras mesas o de los funcionarios que están trabajando en otras cosas. Esta privacidad puede conseguirse mediante mamparas o elementos análogos.

Es aconsejable que en los puestos de atención al público no haya un teléfono que habitualmente reciba llamadas, tanto porque no permite aprovechar el tiempo con eficiencia como por la mala imagen que da el atender una llamada telefónica que se ha “saltado” toda la cola.

Orden en el puesto de trabajo: uno de los elementos que transmiten nuestra imagen y la de la Entidad es el cuidado de las cosas materiales. El desorden en la mesa que utilizamos transmitirá un mensaje negativo.

El cuidado de nuestro aspecto externo.

Nuestra presencia puede ejercer una profunda influencia, no sólo en la imagen que damos a los demás, sino también en nuestra autoimagen y, por tanto, en las pautas de comunicación que utilizamos con los demás. Vestir con pulcritud y corrección genera confianza y es una muestra de respeto a los demás. A primera vista, es el aspecto del interlocutor lo que prima, junto con la forma en que se saluda. No obstante, mientras no haya falta de higiene, el modo de vestir de cada uno es muy particular y no es fácil fijar una pauta a seguir.

La imagen que damos.

Las personas que atienden al público son las que dan en gran parte la imagen del Ayuntamiento: de la imagen que perciba el ciudadano dependerá su actitud posterior cuando vuelva a requerir nuestros servicios:

ACTITUD POSITIVA	ACTITUD NEGATIVA
Volverá relajado	Estará en guardia
Será cordial	Será agresivo
Colaborará	Desconfiará
Difundirá buena imagen	Difundirá mala imagen

De aquí que con cada persona que atendamos nuestro trato ha de ser:

- ❖ Cortés
- ❖ Adecuado y correcto
- ❖ Ágil

Y hay que ser consciente de los elementos que contribuyen a formar la imagen que damos de nosotros mismos y del Ayuntamiento:

- ❖ Postura
- ❖ Cabello
- ❖ Accesorios
- ❖ Perfume
- ❖ Vestidos
- ❖ Movimientos
- ❖ Expresiones faciales
- ❖ Mirada
- ❖ Voz
- ❖ Mensajes verbales
- ❖ Ideas
- ❖ Palabras usadas
- ❖ Forma de escuchar

Son demasiados factores y no se pueden controlar todos consciente y simultáneamente, pero puede asegurarse un mínimo (que a veces es muy elevado) teniendo una actitud positiva.

La imagen de la Organización.

En conjunto, hay tres elementos tangibles que tienen una incidencia significativa en la imagen que se forma el ciudadano cuando acude a la OAC:

1. La propia oficina: Estado de la misma (orden, limpieza, mobiliario, luminosidad, comodidad en la zona de espera, etc.).
2. Puesto de trabajo: Aspectos relacionados con el lugar específico donde es atendido el ciudadano (orden, limpieza, mobiliario, etc.).
3. Personal: como se ha comentado, la Imagen de la persona que atiende al ciudadano (vestimenta, limpieza, postura, higiene, etc.) es determinante.

Perfiles: conocimientos, actitudes y aptitudes.

Las personas encargadas de desempeñar las labores de atención al público son los interlocutores directos entre el ciudadano y la administración pública. Por este motivo, han de cumplir una serie de requisitos basados, no sólo en conocimientos técnicos sobre materias específicas de interés para los ciudadanos, sino en una serie de actitudes y aptitudes que garanticen el éxito del proceso de comunicación e información. Por ello, el perfil profesional de los puestos de trabajo de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento deben contener los siguientes aspectos:

<p>· CONOCIMIENTOS TÉCNICOS ·</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos sobre la Organización y servicios del Ayuntamiento. 2. Conocimiento y manejo de Procedimiento Administrativo. 3. Conocimientos en técnicas de comunicación y de atención al público. 4. Manejo de herramientas informáticas de gestión y de información. 5. Conocimiento de herramientas de calidad. 6. Conocimiento de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento.
<p>· APTITUDES / HABILIDADES ·</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estilo de trato desenvuelto, receptivo, amable, educado y ameno. 2. Actuación rápida y eficaz. 3. Fluidez verbal. 4. Comprensión verbal y escrita. 5. Memoria para las instrucciones orales. 6. Capacidad para tomar decisiones. 7. Iniciativa ante situaciones sin instrucciones específicas o no regladas. 8. Máxima vocación de servidor público.
<p>· ACTITUDES ·</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad y atención. 2. Discreción y prudencia. 3. Aspecto personal adecuado. 4. Afán de solucionar y resolver. 5. Imparcialidad y objetividad: No opina, no valora. 6. Adaptabilidad a la cultura del ciudadano. 7. Que evita la utilización de lenguaje técnico ante el

	ciudadano. 8. Orientación hacia la calidad del servicio. 9. Favorable a la formación continua. Transmisión del mensaje con seguridad
--	--

Las aptitudes y actitudes requeridas para el desempeño de este puesto de trabajo deberán potenciarse en el curso selectivo formativo a impartir a las personas encargadas de desempeñar las labores de atención al público.

La importancia del trabajo en equipo.

Por otro lado, se debe poner especial énfasis en que el personal de atención al público desempeñe su labor con una filosofía de Trabajo en Equipo. Este personal rara vez trabaja de forma individual y el hecho de que se atienda individualmente a cada ciudadano (por lo general) no quiere decir que no se deba trabajar en equipo. Trabajar en equipo es muy satisfactorio. Cuando el ambiente laboral es bueno, los problemas cotidianos se suavizan trabajando en equipo.

¿Qué caracteriza a las personas cuando trabajan en equipo?

- ❖ Interaccionan entre sí.
- ❖ Comparten objetivos comunes, están involucrados.
- ❖ Desarrollan normas de conducta espontáneamente.
- ❖ Asumen de forma natural un papel.
- ❖ Sienten que contribuyen en algo.
- ❖ Son responsables.
- ❖ Tienen sentimientos de orgullo grupal.

Un trabajo en equipo eficaz debe conseguir que el producto final sea mayor que la suma de esfuerzos individuales.

Trabajar en equipo no es simplemente trabajar en grupo. El apoyo establecido para las rotaciones de turnos, sustituciones habituales (desayunos, ausencias previstas como vacaciones y permisos, ausencias no previstas como son las enfermedades, entre otros) son aspectos del trabajo de un grupo. Pero el trabajo en equipo supone una mayor participación y coordinación que puede manifestarse en muchos detalles:

- ❖ Cuando un funcionario pide ayuda a otro para que le sustituya durante una ausencia por motivos personales.
- ❖ Cuando de forma voluntaria y por acumulación de tareas se reparte el trabajo, sobre todo en los casos en que hay que establecer un orden de prioridades y eso significa sacar en primer lugar el trabajo ajeno, que realmente no es ajeno, pues se trata del trabajo del equipo.
- ❖ Cuando surge cualquier situación de tensión en la atención al público con algún ciudadano, siempre hay alguien que apoya sin que se lo pidan.
- ❖ Cuando con mucha frecuencia los problemas se solucionan de manera participativa.

Se debe tener en cuenta también que el trabajo de cara al público tiene sus momentos malos, pero también tiene muchos que son buenos, y constituye una oportunidad magnífica de mejorar como ser humano. Por ello, este trabajo hay que desempeñarlo con calidad y ésta consiste, entre otras cosas, en:

- ❖ Hacer las cosas siempre bien a la primera
- ❖ Fomentar la comunicación
- ❖ Prevenir errores
- ❖ Establecer objetivos de mejora permanente
- ❖ Eliminar la distancia que hay entre lo pretendido y lo conseguido
- ❖ Tener en cuenta que la actividad no es lo mismo que la productividad: hay que ser resolutivos

Por último, la formación debe de ir dirigida tanto a desarrollar la capacitación técnica como las habilidades emocionales y sociales. Quienes están trabajando en atención al público necesitan estar al día en las materias sobre las que trabajan; por ello existe una responsabilidad para estén adecuadamente formados, porque de una mala información se pueden producir perjuicios para el ciudadano y la organización.

Atención presencial.

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el empleado público y el ciudadano intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

A continuación se describen las etapas que deben desarrollarse cuando un ciudadano se dirige a nosotros para solicitarnos información o la prestación de un servicio público:

1. Contacto Inicial

El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima distendido.

Partiendo de una imagen cuidada, tanto personal como del puesto de trabajo, damos la bienvenida al ciudadano con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible.

Seguidamente, le acogemos amablemente, invitándole a tomar asiento, si procede, y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.

Buenos días, soy Marta González, puede sentarse, por favor.

¿En qué puedo ayudarle?

2. Sintonía

A continuación, escuchamos activamente al ciudadano y, a ser posible, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante el problema planteado utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. En el caso de que el ciudadano se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.

Identificaremos las necesidades del ciudadano, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.

Sí, le entiendo, efectivamente...

Entonces, lo que usted necesita es...

Si no le entendido mal, usted quiere decir...

3. Desarrollo

Una vez concretada la necesidad, realizaremos las preguntas específicas sobre la materia y aclararemos los posibles aspectos confusos para proceder a ofrecer los datos que el ciudadano solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible.

Si el caso lo requiere, consultaremos con otras unidades para obtener la información necesaria.

Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución al problema comunicado, explicándoselos al ciudadano de una manera clara y sencilla.

En el caso de no poder resolver la necesidad del ciudadano en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.

En su caso concreto, la información que necesita es...

Si me disculpa un momento, voy a realizar una consulta a la unidad encargada de gestionar estos temas.

Lamentablemente, la cuestión que nos plantea requiere...

Al término de la atención, verificaremos la conformidad del ciudadano con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al ciudadano como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.

Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

Tal y como le he comentado, tiene que...

Si necesita cualquier otra aclaración...

Muchas gracias por su consulta y buenas tardes.

Para lograr que el proceso de atención presencial tenga el mayor efecto posible tendremos en cuenta las siguientes consideraciones:

· INTENTAR ·	<ol style="list-style-type: none">1. Mantener el orden en nuestras mesas y puestos de trabajo2. Cuidar nuestro aspecto externo.3. Acoger y tratar al ciudadano de manera amable y cordial.4. Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del ciudadano y reformular los hechos importantes
- EVITAR-	<ol style="list-style-type: none">1. Coger llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención2. Tutear a la persona atendida. El aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar.3. Interrumpir, una pausa aunque sea larga, no significa que el ciudadano haya terminado su exposición.4. Sacar conclusiones precipitadas.

La comunicación e interacción con el ciudadano.

Con carácter general, en este punto, se deben tener en cuenta cuatro variables fundamentales que pueden afectar positiva o negativamente la interacción del personal de atención al público con el ciudadano:

1. La actitud corporal.
2. La expresión oral.
3. La escucha activa.
4. La asertividad.

Aunque son tratados en las situaciones particulares que se describen en otros puntos del Manual, con carácter general, se recogen algunas recomendaciones para los puntos anteriores:

1. Actitud corporal:

- Mirar a los ojos. El contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto.
- Saludar con la mirada. Es la manera de informar al ciudadano que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle.
- Sonreír (es un gesto de recepción, de bienvenida) y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos y abiertos. Ayuda y facilita la comunicación.
- Utilizar una buena postura. Indica nuestro grado de atención y disponibilidad.

2. La expresión oral:

- Saludar. En la atención presencial es el inicio de la comunicación.
- Comunicarnos con claridad y simplicidad. Nuestra forma de expresarnos debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte del ciudadano.
- Utilizar un vocabulario adecuado y sencillo. Se debe 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.

3. La escucha activa:

- Saber escuchar y entender qué es lo que solicitan los ciudadanos. Una persona que atiende al público tiene que escuchar, entender y buscar lo esencial de la explicación para facilitar la comunicación.
- Saber identificar los problemas. Estar atento a las dificultades que aparezcan en cada caso.
- Ofrecer la información necesaria. Evitar dar información no solicitada por el ciudadano que pueda provocar confusión en la respuesta.

4. La asertividad:

- Técnica que nos hace capaces de manifestarnos tal y como somos, diciendo lo que pensamos, sin provocar en el otro conductas agresivas, de rechazo o de huida, y además sin guardar internamente ningún sentimiento de lucha o agresión. También nos ayuda a aceptar y canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

Una vez que el ciudadano se ha puesto cómodo, empieza a hablar. En este momento hay que poner en juego la escucha activa. Hay que enterarse de lo que dice, no de lo que nos parece que dice. Para ello:

- ❖ Es bueno tener la mente abierta.
- ❖ No pensar: “Ya sé lo que me va a decir”.

Para escuchar:

- ❖ Intenta relajarte.
- ❖ Procura tener una actitud positiva.
- ❖ Sé cortés y demuéstalo.

Pedir aclaraciones, preguntar en el momento oportuno, es decir, cuando nuestro interlocutor crea que se ha expresado suficientemente, o cuando sea importante que recibamos una aclaración.

Las aclaraciones se pedirán siempre con corrección:

“Perdone, no sé si he entendido bien ...”y luego la pregunta.

También puede ser bueno expresar qué hemos entendido:

“Si no he entendido mal, Ud. me ha dicho que ...”.

Hay que saber escuchar, a veces recibimos un alud de datos que esconde la información que necesitamos, otras tenemos que completar la información recibida haciendo las preguntas pertinentes. Tanto para una cosa como para la otra, es necesario captar lo que nuestro interlocutor nos quiere decir. Ser precipitados al principio puede hacernos perder el tiempo al final.

En la comunicación con nuestros interlocutores hay que dar mensajes claros, directos y coherentes. Si tenemos que hacer algo mientras le atendemos: consulta a la base de datos, llamada telefónica, ir a buscar un impreso, etc., lo explicaremos. De lo contrario podemos producir una sensación de desconcierto en el ciudadano.

Al ciudadano no le gusta que ...

... nos pongamos nerviosos. Pero, a veces, es casi inevitable, bien sea por motivos personales, por falta de personal y el consiguiente aumento de la cola ... si la situación

se pone tensa pasa con sutileza al cliente a otro funcionario, siempre que esto sea posible.

... les neguemos la razón. Dejar siempre abierta la posibilidad de que la Administración se haya podido equivocar, hasta el momento en que se pueda aclarar el problema.

... les cortemos diciendo o dando a entender que no es asunto o competencia nuestra su problema. Desde luego, si realmente no es competencia nuestra acabaremos dándolo a entender, pero habiendo encaminado a nuestro interlocutor de forma eficiente al lugar adecuado.

... no nos disculpemos ante equivocaciones. Reconoceremos los errores cometidos, pero este reconocimiento no nos ha de colocar en una situación de inferioridad, ya que nuestra actuación posterior no tiene que estar influida por un sentido de culpa mal entendido.

... no nos despedamos.

Seguramente nos habremos encontrado en más de una ocasión en la situación de no poder despedirse de una persona habladora que no se resigna a abandonarnos. En definitiva hemos estado en presencia de un “pesado” o una persona que no sabe marchar.

Todos nosotros hemos sido “pesados” alguna vez, pero a pesar de eso queremos que nos traten correctamente y nosotros hemos de tratar correctamente a las personas que respondan a esta tipología. Dentro de ellos podemos distinguir dos grupos:

1. Los que no entienden. Si preguntan varias veces la misma cosa, lo único que podemos hacer es tranquilizarlos: repite, puede ser que no hayan entendido bien. Es importante que el ciudadano nunca sienta que es él el que no entiende nada.

Es imprescindible que estemos seguros de que nos han entendido: ¿Lo entiende mejor ahora?, ¿Lo ve más claro? Entonces responderán sí o no, hagamos que el ciudadano especifique lo que no ha entendido bien aclarando sólo ese punto. A continuación obtengamos el “sí”.

Conviene acabar la conversación preguntando si se desea alguna cosa más. Si la respuesta es “no”, esta simple palabra pronunciada por el ciudadano ayudará a condicionarlo.

2. Los habladores. Son personas que necesitan relacionarse y que todo lo que desean es que alguien les escuche. El problema es que nosotros no tenemos tiempo. Nuestra labor consistirá en centrar constantemente la atención sobre el objetivo o la gestión que hayan venido a hacer. Aprovechar las pausas para hacerlo:

“Entiendo..., pero aquello que me comentaba...”

Hay que utilizar este sistema cada vez que sea necesario. Actuar de forma metódica y sonriente con estas personas presenta muchas ventajas: nosotros les informamos correctamente, no perdemos el tiempo ni hacemos esperar a los demás más de lo debido.

Cuando estamos con alguien, que por el motivo que sea ha de ser atendido por otro funcionario, al ciudadano le gusta que se le acompañe y presente personalmente, así como indicar delante de él qué asunto ha de resolverse, ya que si simplemente se le remite a otro empleado sin más, hay que iniciar las explicaciones de nuevo y lo conseguido hasta entonces se perdería. El ciudadano se sentiría mal atendido y le haríamos perder el tiempo tanto a él como a nuestro compañero. Si es físicamente imposible acompañarle, al menos pondríamos en antecedentes a nuestro compañero por teléfono.

A pesar de procurar desde el primer momento atender de forma rápida a todas las personas, controlando el tiempo de espera, es inevitable que en algunos asuntos se emplee bastante tiempo, la afluencia de público en determinados días u horas, la falta de funcionarios de apoyo por vacaciones y otras ausencias, etc., hacen que llegada la hora del cierre nos encontremos con un número de personas esperando, que, por supuesto, serán atendidas. No obstante, a veces se observa que son las mismas personas que han llegado a la conclusión de que viniendo en los últimos minutos tienen menos tiempo de espera porque en esos momentos se apoya más la atención para terminar pronto. Se aconseja atender a todas estas personas sin el apoyo de última hora, para no dar pie a costumbres que causarían un desorden en la Administración.

A veces tendremos que dar instrucciones sobre la cumplimentación de un impreso, en ese caso giremos el papel hacia el ciudadano, de modo que lo vea perfectamente. Desde esa posición hemos de indicar, si es necesario, la forma de hacerlo, incluso marcando levemente con la punta de un lápiz o bolígrafo las casillas que haya que rellenar.

En esos impresos es posible que se requiera información que para algunas personas no es fácil, aunque a nosotros nos parezca algo básico y elemental. Por eso hay que proporcionar esa información, que es propia del interesado, para que se pueda cumplimentar de forma correcta el impreso.

Puede parecer que de esta forma perdemos el tiempo, sin embargo esto nos permitirá ganarlo. Si el ciudadano no sabe utilizar los impresos que le proporcionamos, nos hará perder más tiempo después haciendo preguntas, porque se sentirá perdido, o bien lo cumplimentará mal, con lo que perderemos el tiempo todos.

A veces hay que proporcionar al ciudadano una serie de instrucciones, o una lista de documentación necesaria para un trámite, que puede que acompañe o no a un impreso que le hemos entregado. Con frecuencia puede ser aconsejable escribir al margen del impreso a lápiz o en otro papel esos datos. Esto presenta dos ventajas:

1. Facilita que el ciudadano realice con seguridad sus trámites.

2. Evita que pueda dirigirse posteriormente al mismo puesto de atención al público o a otro manifestando que no se le informó bien o que no se le requirió tal documento, originándose así una situación tensa o un conflicto.

Atención telefónica.

La atención telefónica también tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, nuestro tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

La secuencia de atención telefónica al ciudadano se lleva a cabo en las siguientes fases:

1. Identificar la Unidad y saludar

- Al igual que ocurre en la atención presencial, el contacto inicial con el ciudadano puede marcar el resto de la conversación telefónica. Por este motivo, presentarse correctamente es fundamental para causar una buena primera impresión al ciudadano.
- Al descolgar el teléfono, indicaremos la Unidad del Ayuntamiento a la que el ciudadano se está dirigiendo, seguidamente, le saludaremos amablemente identificándonos para que sepa quién es su interlocutor y, por último, nos ofrecemos para ayudarle.

Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de , buenos días, le atiende Antonia Santana, ¿En qué puedo ayudarle?

2. Escuchar el mensaje

- Tras identificarnos y saludar al ciudadano, escucharemos con interés y sin interrupciones al interlocutor hasta que finalice la formulación de su consulta, sin anticiparnos ni presuponer lo que va a decir.
- Una vez que ha terminado de hablar, nos cercioraremos de haberle entendido resumiendo la información que nos ha transmitido y mostrando nuestra comprensión del problema utilizando breves comentarios.

Sí, le comprendo. Efectivamente..

Si no le entendido mal, usted necesita...

3. Indagar hasta haber conseguido toda la información

- Si el mensaje transmitido por el ciudadano no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su problema.
- En el caso de que el mensaje transmitido por el ciudadano sea confuso, se realizará una aproximación paulatina mediante preguntas abiertas.

¿Podría concretar con más detalle...?

¿Le importaría explicármelo con mayor profundidad...?

- Si nuestra duda hace referencia a algún punto o cuestión concreta de la conversación y disponemos de información general suficiente, realizaremos preguntas cerradas.

¿Tiene en su poder el título de familia numerosa? ¿Cuándo presentó la solicitud?

4. Reformular la pregunta

- Para asegurarnos de que hemos comprendido correctamente la problemática y eliminar posibles errores de comprensión, demostraremos al ciudadano que le hemos escuchado y entendido reformulando su pregunta con nuestras propias palabras y haciendo una síntesis de los datos obtenidos:

Sí, comprendo lo que me dice...

Entiendo su postura, usted quiere decir...

5. Dar respuesta cerciorándonos que nos han entendido

- Una vez entendida la consulta, transmitiremos la información que nos solicita el interlocutor de la manera más clara posible.
- Nuestra respuesta debe ser concisa e inteligible para el ciudadano, formulada en un lenguaje sencillo y adaptada a su nivel cultural. En el caso de tener que utilizar términos técnicos en nuestra explicación, deberemos aclarar previamente su significado.
- Asimismo, preguntaremos si existe alguna duda o cuestión que considere deba ser aclarada y le haremos partícipe de las conclusiones de la consulta.
- Finalmente, repetiremos o aclararemos aquellos puntos que nos sean requeridos o que consideremos que deben de ser especificados de nuevo.

La documentación que necesita para obtener la licencia de obras es...

Como le he comentado, para poder solicitar una ayuda de tiene que cumplir los siguientes requisitos...

En su caso concreto, la información que necesita es...

- En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al ciudadano, le facilitaremos el contacto de una persona que sí pueda hacerlo. Si fuera posible, intentaremos pasarle directamente con el nuevo interlocutor y, si la línea está ocupada, le mantendremos informado de nuestra gestión.
- Es importante recordar que, mientras el ciudadano siga al teléfono, debemos evitar, en la medida de lo posible, ruidos y conversaciones paralelas con nuestros compañeros.

6. Despedirse

- La última imagen que el ciudadano se lleva del servicio recibido se produce durante la despedida. Por ello, es importante recordar que cualquier mal detalle producido durante esta fase puede estropear la buena impresión que el ciudadano pueda tener de nosotros, fruto de nuestro buen trabajo desarrollado durante toda la conversación.
- Por ello, siempre que sea posible, despediremos a nuestro interlocutor por su nombre, de manera amable y cordial, le agradeceremos el haber utilizado nuestros servicios y le invitaremos a que vuelva a contactar con nosotros siempre que lo necesite.

Señora, muchas gracias por utilizar el servicio de información telefónica del Ayuntamiento de

Para cualquier otra aclaración, por favor, no dude en volver a ponerse en contacto con nosotros; que tenga un buen día.

Tal y como hemos visto, la atención telefónica al ciudadano tiene características peculiares, por lo que se aconseja:

· INTENTAR ·	<ol style="list-style-type: none">1. Utilizar un tono de voz suave y sosegado, al mismo tiempo que seguro y convincente.2. Adaptar el nivel de nuestro lenguaje al de la persona con la que estamos hablando, con el fin de que nos entienda.3. Hablar empleando términos positivos para empatizar con nuestro
--------------	--

	<p>interlocutor y evitar los negativos.</p> <p>4. Sonreír mientras dure la comunicación, ya que se nota en el tono de la voz.</p>
- EVITAR-	<p>1. Hacer esperar al ciudadano en el teléfono, tanto antes de que el empleado coja el teléfono como durante la llamada. Si este último caso fuese inevitable, al menos explicar la causa y disculparse.</p> <p>2. Hablar deprisa, no vocalizando correctamente y omitiendo palabras.</p> <p>3. El silencio total mientras escuchamos los problemas del ciudadano, no haciendo uso de frases cortas que le confirmen que estamos escuchado y comprendiendo su mensaje.</p>

Aspectos específicos de la atención al público.

En este apartado se describen otros aspectos de la atención al público, como son:

Comportamientos a Evitar, Conflictos y Quejas, Atención a Colectivos Especiales, y la Comunicación Telefónica.

Comportamientos a Evitar.

Si bien en el módulo anterior se citaban cuatro elementos fundamentales para que la relación entre el personal de atención al público y el ciudadano se desarrolle de manera adecuada, también es necesario detallar comportamientos que se deben evitar, con el fin de que el ciudadano permanezca a gusto durante su estancia en la OAC:

- ❖ Evitar levantar el tono de voz o gritar cuando hablamos con un compañero que no está a nuestro lado. Es mejor levantarse o quizás llamarle a su teléfono.
- ❖ Evitar dar explicaciones de temas concernientes a otros Organismos, aunque creamos que conocemos el tema. Es mejor encaminar al ciudadano al lugar correcto, que arriesgarse a dar alguna información que pueda ser incorrecta.
- ❖ Evitar hablar de temas personales delante del ciudadano.

- ❖ Si se reciben llamadas personales que hay que atender por algún motivo concreto, es mejor canalizarlas a algún lugar que no esté a la vista del público.
- ❖ Evitar las conversaciones con otros funcionarios en el puesto de atención al público.
- ❖ Evitar demostrar demasiada familiaridad en el trato con algunos ciudadanos conocidos o clientes habituales (por ejemplo de gestorías o despachos profesionales). El resto de los ciudadanos que aguardan la cola pueden malinterpretar lo que está viendo como una señal de favoritismo o de pérdida de tiempo.
- ❖ Evitar no respetar el orden de espera de la cola. Cuando esto no se cumple, la impresión que causa en los ciudadanos que están aguardando su turno es nefasta y puede ocasionar conflictos. No sólo hay que respetar el orden, sino que también hay que evitar que otras situaciones -que realmente no suponen alterarlo- provoquen la misma impresión. Incluso hay que tener cuidado con algo tan simple como que un funcionario de la misma casa se acerque a un puesto de atención al público por cualquier motivo, aunque sea justificado.
- ❖ No mirar a nuestro interlocutor o hablarle de lado.
- ❖ Mostrarnos tensos, preocupados o distantes.
- ❖ No podemos dedicarnos a otras cosas mientras el ciudadano está hablando. Si tenemos algún tema urgente para terminar, es mejor terminarlo después. También es posible que mientras el ciudadano hable, nosotros empecemos a consultar el ordenador, precisamente para empezar a resolver lo que se nos está planteando o revisemos la documentación que nos presenta, en este caso, lo advertiremos a nuestro interlocutor, para que la situación no de lugar a equívocos.
- ❖ Utilizar palabras demasiado técnicas, o demasiado familiares o ambiguas: conviene ser sencillo en el lenguaje.
- ❖ Inquietar a nuestro interlocutor: dar la sensación de que no dominamos nuestro trabajo, o reforzar las preocupaciones que haya podido expresar durante la entrevista.
- ❖ Mostrarnos desinteresados o negativos.
- ❖ Actuar fuera del papel del informador.
- ❖ Adoptar una actitud controladora.
- ❖ Mezclar lo personal y lo profesional.

Conflictos y Quejas.

Se facilitan posibles actitudes o comportamientos a adoptar por el trabajador de la OAC ante determinadas situaciones, con el fin de minimizar o contrarrestar conflictos y quejas.

Las situaciones difíciles suelen aparecer por la tensión que, en un momento dado, afectan tanto al ciudadano como al funcionario.

1. Si la tensión surge por parte del ciudadano, el informador ha de intentar:
 - Llevar al ciudadano a un lugar más reservado, donde continúe atendiéndolo. El mismo funcionario, será sustituido por otro en el puesto de atención.
 - Procurar que atienda al ciudadano otro compañero. Si la situación es un tanto escandalosa, cualquier compañero puede acercarse para ayudar a normalizar la situación.
2. Cuando el informador no está en condiciones de atender al público, debe evitarse que lo haga.

Un caso común es el de la persona que viene predispuesta a quejarse, a veces a gritos a la menor ocasión que tenga, por el tiempo que ha tenido que esperar. En estos casos, se debe poner más énfasis en atenderle correctamente, sin reaccionar a su manera de comportarse. Es decir, no alzaremos la voz, ni adoptaremos actitudes agresivas.

Cuando la persona que estamos atendiendo grita, la postura correcta es la anterior: no gritar, hablarle pausadamente y en un tono suave: se dará cuenta de que no nos intimida y perderá la posición dominante que creía poder conseguir. Si de todas formas se altera y alza la voz y grita, sin que podamos remediarlo, lo mejor es avisar al superior jerárquico para que lo atienda en otro sitio, ya que a veces estas situaciones alteran a otras personas que están esperando su turno.

Un ciudadano enojado. Cuando tenemos que atender a un ciudadano descontento, hay que tener en cuenta que en este tipo de situaciones todos tienen razón. Nosotros tenemos razón porque la causa del descontento del ciudadano no es culpa nuestra. El ciudadano también tiene razón, ya que nadie se enoja por el mero hecho de hacerlo. La persona descontenta cree que tiene buenas razones para estarlo. Posiblemente todo lo que desea en ese momento es poder manifestar su enfado y suprimir la causa que lo ha provocado.

Nunca es agradable escuchar reclamaciones. A pesar de ello, no conviene interrumpir cuando se nos presenta una, ya que no conseguiríamos más que alimentar el descontento. Hemos de demostrar que comprendemos resumiendo el problema cuando termine de expresarlo, lo que le hará darse cuenta al ciudadano de que se le escucha.

Al respecto, cabe mencionar que si el caso lo requiriese, se debe de facilitar la formalización de una sugerencia o reclamación.

Hay que tener cuidado al expresarse: nunca digamos que el problema es poco importante, si el ciudadano se queja es porque lo considera importante. Hemos de indicar, siempre que el caso lo requiera, la forma de hacer una reclamación o sugerencia. En todo caso,

1. No rebajar o culpar al ciudadano
2. No culpar a la Institución. Nosotros somos la Institución
3. No responder con ira o agresividad

Cuando un ciudadano da una opinión negativa sobre el contenido de una norma en la que apoyamos nuestra gestión, debemos mantenernos firmes en los criterios de actuación y el contenido de las normas, estemos o no de acuerdo personalmente con ellas. De lo contrario, podríamos provocar una conversación que no tendría nada que ver con nuestro trabajo.

A veces hay quien busca la complicidad del funcionario hablando mal del Ayuntamiento, aunque exonerando de culpa al funcionario o a los trabajadores con los que se relacionan, no hay que entrar en esa dinámica. Lo mejor es centrarse en la situación concreta que se está tratando y no dejarse llevar por esos comentarios, que como mínimo, nos harán perder tiempo a nosotros, a la persona que atendemos, y a los que le siguen en la cola.

También podemos encontrarnos con que algún ciudadano intenta insistentemente que nosotros le permitamos un trámite, le demos una información, etc, que no podemos facilitarle. Dependiendo del caso puede ser útil utilizar la técnica del disco rayado, que consiste en reiterar de forma tranquila y persistente el mensaje que tenemos que manifestar. Así, enfocamos la atención sobre el punto central que queremos hacer entender y no permitimos la intromisión de los razonamientos que se nos hacen para conseguir algo que no es posible.

Una técnica para tratar con las críticas manipulativas es la del “banco de niebla”. Consiste en reconocer que nuestro interlocutor, en parte o en todo puede tener razón, pero que en definitiva nosotros tenemos que ajustarnos a nuestro modo de actuación y no nos sentimos por ello avergonzados o ansiosos, ni estamos a la defensiva.

“Sí, tiene Ud. razón ...”

“Sí, es posible que ...”

A Ud. no le falta razón, pero comprenderá que nosotros tenemos que ajustarnos a nuestros procedimientos ...”

Este comportamiento verbal no ataca ni ofrece resistencia, el efecto que produce es como el de una nube de niebla que no presenta resistencia contra cualquier objeto que se lance contra ella. Asumir la crítica, siendo conscientes de que todos nos podemos equivocar y sin que tengamos que sentirnos culpables, quitan la fuerza a los que pretenden hacer de la crítica un arma arrojada.

Atención a Colectivos Especiales.

Hasta el momento se han facilitado diferentes formas de actuación ante situaciones que se pueden dar dentro del contexto de atención general al público. En este apartado, se facilitan pautas de actuación o comportamientos que se pueden utilizar ante ciertos colectivos especiales, los cuales exigen una atención adecuada a su realidad específica. Dichos colectivos son los siguientes: Personas mayores, Personas con discapacidades (ciegos, sordos, discapacidades físico-motrices y psíquicas), Extranjeros/inmigrantes. A continuación, se explica brevemente cada uno de estos colectivos.

1. Atención a las personas mayores

Debemos tener en cuenta que el colectivo de personas mayores, representan cada vez una proporción mayor de la población. Por tanto, merecen que nos acerquemos a su realidad específica para poder satisfacer sus necesidades concretas. Su atención no implica criterios diferentes a los del resto, pero sí implica poner más énfasis en algunos aspectos para adaptarnos a sus características:

- Acogerles con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- Solidarizarnos con los temas que nos planteen, pero siempre con un matiz de optimismo, sin dar nunca puntos de vista pesimistas.
- Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.
- Vocalizar correctamente, elevar ligeramente el tono de voz si captamos deficiencias auditivas.
- Hablar con un ritmo moderado o lento, si es necesario.
- Utilizar un lenguaje claro.
- Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.
- Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara.
- Si les damos documentación escrita, hay que explicarles resumidamente la información que pueden encontrar en ella. Facilitarle el acceso a los datos de interés marcándolos.

2. Atención a personas con discapacidades

La atención a personas con algún tipo de discapacidad, también requiere ciertas pautas de actuación específicas. A continuación se enumeran algunas de ellas:

a. Atención a personas ciegas

- No mostrar nerviosismo, captará nuestra actitud tensa.
- Para que capte nuestra presencia llevemos la iniciativa en el saludo, estableciendo un leve contacto de nuestra mano con su brazo y preguntando en qué podemos ayudar.
- Hablaremos directamente con la persona invidente que atendamos y no utilizaremos de intérprete a algún posible acompañante.
- Hablaremos con un volumen de voz moderado (los invidentes oyen perfectamente).
- Utilizaremos con naturalidad las expresiones verbales relacionadas con la visión (“ Verá como no tiene ningún problema . . .”, “ Vamos a ver . . .”, etc.) . Estas expresiones son parte del lenguaje que utiliza un invidente.
- Utilizaremos un lenguaje explícito en si mismo, ya que la persona ciega no ve los gestos que hacemos con las manos ni capta nuestro lenguaje corporal.
- Concretar las posiciones de elementos físicos tomando como referencia a la persona en cuestión: “a su izquierda ...”, “justo detrás de Ud. ...”, etc.

b. Atención a personas sordas

- Antes de hablarles, asegurémonos de que nos mira o llamemos su atención con un gesto que indique que comenzamos a hablar.
- Vocalizar con claridad, pero no gritar.
- Hablar poco a poco.
- Construir frases cortas y simples.
- Acompañemos nuestros mensajes con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario.

c. Atención a personas con disminuciones físicas motrices

- Tratarlas con naturalidad.
- Démosles la ayuda que necesiten para compensar las dificultades de manipulación y desplazamiento que tengan.

- Si tenemos duda de qué tipo de ayuda necesitan, no nos precipitemos y preguntémosles directamente.
- No nos dejemos impresionar por el aspecto físico que tengan.
- Adaptémonos a su ritmo de movimientos.
- Seamos discretos y no preguntemos el origen o las causas de su lesión.

d. Atención a los disminuidos psíquicos

- Relacionémonos con ellos según sus posibilidades y no según sus dificultades.
- Evitemos actuar por ellos: escucharles y preguntar para clarificar sus consultas.
- No les tengamos aprensión.
- Tengamos en cuenta que entienden más cosas de lo que parece.
- Tengamos paciencia.

3. Atención a extranjeros/inmigrantes

- Tener en cuenta las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión.
- Considerar las posibles diferencias culturales, religiosas, etc.
- Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar.

Derechos y deberes de los ciudadanos ante la Administración.

Como complemento a los derechos descritos en el Reglamento de Atención Ciudadana y ya descritos en este documento debemos citar y resaltar los siguientes.

Derecho a la intimidad personal.

- ❖ El derecho a la intimidad es un derecho inherente a todas las personas. Alcanza a menores de edad, incapacitados, extranjeros, y a las personas que desarrollan su actividad con proyección pública (políticos o personas con cualquier relevancia social).
- ❖ Afecta a la intimidad la inmensa mayoría de la información de los ciudadanos con la que se puede trabajar en una OAC: domicilio, edad, teléfono, vida laboral, actividad

económica que desarrolla, estado matrimonial, cuentas bancarias, etc. Ningún tercero podrá acceder a esta información, salvo en los casos señalados en nuestro ordenamiento.

Transparencia administrativa.

- ❖ El derecho del ciudadano a la transparencia administrativa debe de respetar la intimidad de las personas.
- ❖ Las Administraciones Públicas en sus relaciones con los ciudadanos actúan de conformidad con los principios de transparencia y de participación.

Derecho a obtener información y orientación jurídico-técnica.

- ❖ Los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones y solicitudes que se propongan realizar.
- ❖ Las respuestas que se den a las consultas evacuadas tienen un carácter meramente informativo y no vinculan ni generan derechos frente a la Administración.
- ❖ En toda respuesta que se de al ciudadano, por cualquier medio, en contestación a una solicitud de información, se incluirá la mención expresa a que la misma carece de fuerza vinculante para la Administración y no es susceptible de generar derechos subjetivos.

Deber de colaboración y deber de comparecencia.

- ❖ El deber de colaboración de los ciudadanos con la Administración siempre debe venir impuesto con una norma con rango de ley.
- ❖ En el ámbito competencial de la OAC, no existe ningún supuesto en que se imponga legalmente el deber de comparecencia, ni mediante ley ni norma reglamentaria.
- ❖ No obstante, sí se podrían buscar fórmulas más flexibles, como son, la solicitud de que se pongan en contacto o plantear la invitación a ejercer un derecho.

Obligaciones de los empleados públicos en su relación con los ciudadanos.

- ❖ Deber de sigilo profesional. Los empleados públicos deben conciliar las acciones del servicio público que se les encomienda con el deber de sigilo profesional.
- ❖ Deber de protección a la intimidad personal de los ciudadanos. El empleado público que, en el desarrollo de su actividad oficial, revelara indebidamente datos que afectan a la intimidad de las personas, estaría cometiendo intromisión ilegítima en la intimidad de esa persona, incluso aunque hubiera cesado su relación con el Ayuntamiento.

Identificación de los ciudadanos y sus representantes ante la administración.

Españoles	<ul style="list-style-type: none">❖ DNI en vigor, o caducado acompañado del resguardo de haber solicitado su renovación.❖ Pasaporte.❖ Permiso de conducir.
Nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo.	<ul style="list-style-type: none">❖ Pasaporte.❖ Documento de identidad nacional expedido por el Estado de origen.❖ Tarjeta o certificado de residencia comunitaria, en su caso, sin que pueda ser exigible a cambio de los supuestos anteriores.
No Comunitarios	<ul style="list-style-type: none">❖ Tarjeta de extranjero en vigor o expirada si se acredita haber presentado la solicitud de renovación durante tres meses siguientes a su caducidad.❖ Pasaporte.

APARTADO 3: GUÍA DE PROCEDIMIENTOS MÁS USUALES DE ATENCIÓN DE LA OAC.

Constituye la verdadera guía del servicio a prestar a los ciudadanos. Cada Ayuntamiento debido a su singularidad y características deberá desarrollar su propia versión. La guía de procedimientos de atención inmediata tiene que desarrollar los siguientes ámbitos:

- ❖ El inventario de los servicios de atención inmediata que presta el Ayuntamiento.
- ❖ La definición de los nuevos procedimientos que se establecerán a partir de la aprobación y posterior desarrollo del nuevo servicio.
- ❖ La gestión de los expedientes y su configuración a nivel informático.
- ❖ En líneas generales, y para cada uno de los procedimientos de atención inmediata existentes, debe contemplar los siguientes apartados:
 - ¿Para qué sirve?.
 - Tasas a pagar.
 - ¿Quién lo puede solicitar?.
 - ¿Dónde se tramita?.
 - Marco legal.
 - Documentación a aportar.
 - Procedimiento a seguir.
 - ¿Cómo se tramita?.
 - Resolución.

Para desarrollar este apartado dedicado a los trámites que pueden realizarse en la OAC, se adjunta Manual de Procedimiento de 4 ejemplos correspondientes a otros tantos tipos de trámites.

Procedimiento de Sugerencias y Reclamaciones

Objeto

El objeto de este procedimiento es definir una metodología para la gestión de las sugerencias y reclamaciones comunicadas por los ciudadanos. Esta gestión tiene como objetivos:

- ❖ Mejorar la calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- ❖ Detectar los funcionamientos incorrectos para corregirlos.
- ❖ Fomentar la participación e implicación ciudadana en la mejora continua de la atención prestada desde el Ayuntamiento.

Alcance

Este procedimiento aplica a toda la Corporación en su manera de gestionar de manera correcta las sugerencias y reclamaciones recibidas.

Referencias

Reglamento de atención al ciudadano del Ayuntamiento.

Definiciones

- ❖ Sugerencia. Comunicación relativa a posibles mejoras de los servicios públicos existentes, creación de nuevos servicios,....
- ❖ Reclamación. Comunicación relativa a un mal funcionamiento de los servicios públicos prestados al ciudadano.

Desarrollo

1. Entradas y salidas.

Entradas

- Sugerencia. Comunicación relativa a posibles mejoras de los servicios públicos existentes, creación de nuevos servicios,....
- Reclamación. Comunicación relativa a un mal funcionamiento de los servicios públicos prestados al ciudadano.

Salidas

- Hoja de Sugerencias y Reclamaciones. Conteniendo los datos del interesado y el desarrollo de la sugerencia o reclamación para su presentación en el Registro General de la Corporación.
- Adjunto remito sugerencia/reclamación: Documento que se hace llegar al Servicio competente, acompañando aquellas sugerencias o reclamaciones que no han sido ratificadas por los ciudadanos.
- Carta de Cortesía. Documento donde se comunica al ciudadano la recepción de la sugerencia o reclamación presentada, se explica el procedimiento de gestión que seguirá y se agradece la comunicación establecida con el Ayuntamiento.
- Carta de Cortesía (no correspondencia): Documento donde se comunica al ciudadano la recepción de la sugerencia o reclamación presentada, se explica su desestimación por no corresponder a una competencia del Ayuntamiento y se agradece la comunicación establecida.
- Carta de Cortesía (solicitud de ratificación): Documento donde se comunica al ciudadano la recepción de la sugerencia o reclamación presentada, y el establecimiento del plazo para su ratificación.
- Carta de Respuesta. Documento donde se comunica al ciudadano la resolución acordada para su sugerencia o reclamación.

2. Recepción y registro de la sugerencia o reclamación.

Recibir y registrar la sugerencia o reclamación. Las sugerencias y reclamaciones objeto de gestión y resolución serán recibidas a través de los siguientes canales:

a. Presencialmente

- De forma verbal, formulando la sugerencia o reclamación ante el informador de la OAC, que la deberá recoger fielmente en la Hoja de Sugerencias y Reclamaciones, que será firmada por el interesado, registrada por el funcionario y continuada su gestión mediante el sistema automatizado de gestión de expedientes.
 - Por escrito, pudiendo utilizar el modelo de Hoja de Sugerencias y Reclamaciones, que facilitará el personal de la OAC, y que será firmada por el interesado, registrada por el informador e iniciada su gestión mediante el sistema automatizado de gestión de expedientes.
- b. Teléfono
- c. Correo
- Cumpliendo los requisitos exigidos para ser registrada, incluida firma del interesado, debiendo ser registrada por la informadora e iniciada su gestión mediante el sistema automatizado de gestión de expedientes.
 - Sin cumplir los requisitos necesarios para ser registrada.
- d. Fax
- e. Formulario web
- f. Correo electrónico a la OAC

En el caso de presentación de reclamaciones por teléfono, correo, fax y correo electrónico a la OAC se transcribirán los datos en el documento normalizado por parte del personal de la Oficina y se establecerá un plazo de tres días hábiles para la ratificación por parte del ciudadano.

Las sugerencias y reclamaciones ratificadas por los interesados serán registradas por el informador de la OAC e iniciada su gestión mediante el sistema automatizado de gestión de expedientes.

3. Analizar y clasificar la sugerencia o reclamación.

Una vez registradas las sugerencias y reclamaciones, o bien transcurrido el plazo de 3 días, y no habiendo sido ratificadas por el interesado, deberán ser analizadas por el Coordinador o responsable de la OAC.

En el caso de que la sugerencia o reclamación no sea relativa a un servicio prestado por el Ayuntamiento, se informará al interesado de este hecho, indicándole, en el caso en que sea posible, la información necesaria para presentarla en el lugar adecuado. En estos casos se dará por cerrada la sugerencia o reclamación después de esta respuesta de cortesía.

En el caso de que la sugerencia o reclamación sea relativa a un servicio prestado por el Ayuntamiento, el Responsable de la OAC deberá realizar una respuesta de cortesía al ciudadano interesado, donde le comunicará la recepción de la sugerencia o reclamación.

En el caso de sugerencias o reclamaciones sin ratificar, la respuesta de cortesía se realizará por el mismo medio empleado por el ciudadano para contactar con el Ayuntamiento de (Correo electrónico o fax).

Otros tipos de comunicaciones de los ciudadanos, que no entren en la categoría de sugerencia ni de reclamación, serán remitidas al servicio correspondiente y no se efectuará seguimiento de las mismas.

4. Gestión de reclamaciones.

En función del análisis del contenido de la reclamación, el Responsable de la OAC la asignará al Servicio competente para que la resuelva (reclamaciones registradas) o tenga conocimiento de ella, en el caso de reclamaciones anónimas o no ratificadas.

En caso de que, en el análisis de la reclamación el Jefe de Servicio observe que la misma no es competencia de su Servicio, rechazará la asignación pasándola nuevamente al Responsable de la OAC para que la asigne al Servicio adecuado. Para justificar este rechazo deberá exponer los motivos que se considere oportunos.

En el caso de la reclamación asignada sea competencia del Servicio, el Jefe de Servicio estudiará en profundidad la reclamación, analizando la causa que la ha provocado y el modo de resolverla. Para la resolución de la reclamación deberá realizar las gestiones que considere oportunas (búsqueda de información, contacto con compañeros o superiores,...).

Una vez definida de manera clara la resolución que se dará a la reclamación, la registrará en el sistema de gestión de expedientes y la remitirá al Responsable de la OAC.

El responsable de la OAC deberá dar respuesta al ciudadano interesado indicándole la resolución dada a su reclamación.

La respuesta al ciudadano con la resolución de la reclamación se ha de realizar en un plazo no superior a 3 meses.

El responsable de la OAC realizará un seguimiento de las reclamaciones registradas para asegurar el envío de la resolución en los plazos establecidos.

Una vez realizada la respuesta al interesado, se cerrará la reclamación.

5. Gestión de sugerencias

En el caso de tratarse de una sugerencia, El Responsable de la OAC la asignará al responsable de gestión de sugerencias de la Sección de Planificación y Calidad (o servicio similar en cada Ayuntamiento)

En función del análisis del contenido de la sugerencia, el responsable de gestión de sugerencias de la Sección de Planificación y Calidad la asignará al Servicio competente para que la valore (sugerencias registradas) o tenga conocimiento de ella, en el caso de sugerencias anónimas o no ratificadas.

En caso de que, en el análisis de la sugerencia el Jefe de Servicio observe que la misma no es competencia de su Servicio, rechazará la asignación pasándola nuevamente al responsable de gestión de sugerencias de la Sección de Planificación y Calidad para que la asigne al Servicio adecuado. Para justificar este rechazo deberá exponer los motivos que se considere oportunos.

En el caso de la sugerencia asignada sea competencia del Servicio, el Jefe de Servicio estudiará en profundidad la sugerencia, valorando su viabilidad, las acciones necesarias para su implantación, así como la relación coste-beneficio de estas acciones. Para realizar este análisis deberá contactar con las personas de la organización que considere oportunas.

Una vez decidida la implantación (o no) de la sugerencia, el Jefe de Servicio registrará las acciones (o las razones para su desestimación) en el sistema de gestión de expedientes y las remitirá al responsable de la OAC.

El responsable de la OAC deberá dar respuesta al ciudadano interesado indicándole la resolución dada a su sugerencia.

La respuesta al ciudadano con la resolución de la sugerencia se ha de realizar en un plazo no superior a 3 meses.

El responsable de la OAC realizará un seguimiento de las sugerencias registradas para asegurar el envío de la resolución en los plazos establecidos.

Una vez realizada la respuesta al interesado, se cerrará la sugerencia.

Misiones y Responsabilidades

1. Informador de la OAC.

- Atender al ciudadano (en el caso de contacto presencial o telefónico)
- Recibir la sugerencia o reclamación
- Transcribir la sugerencia o reclamación a formulario normalizado (en el caso de contacto telefónico, fax, correo electrónico o correo sin firma)

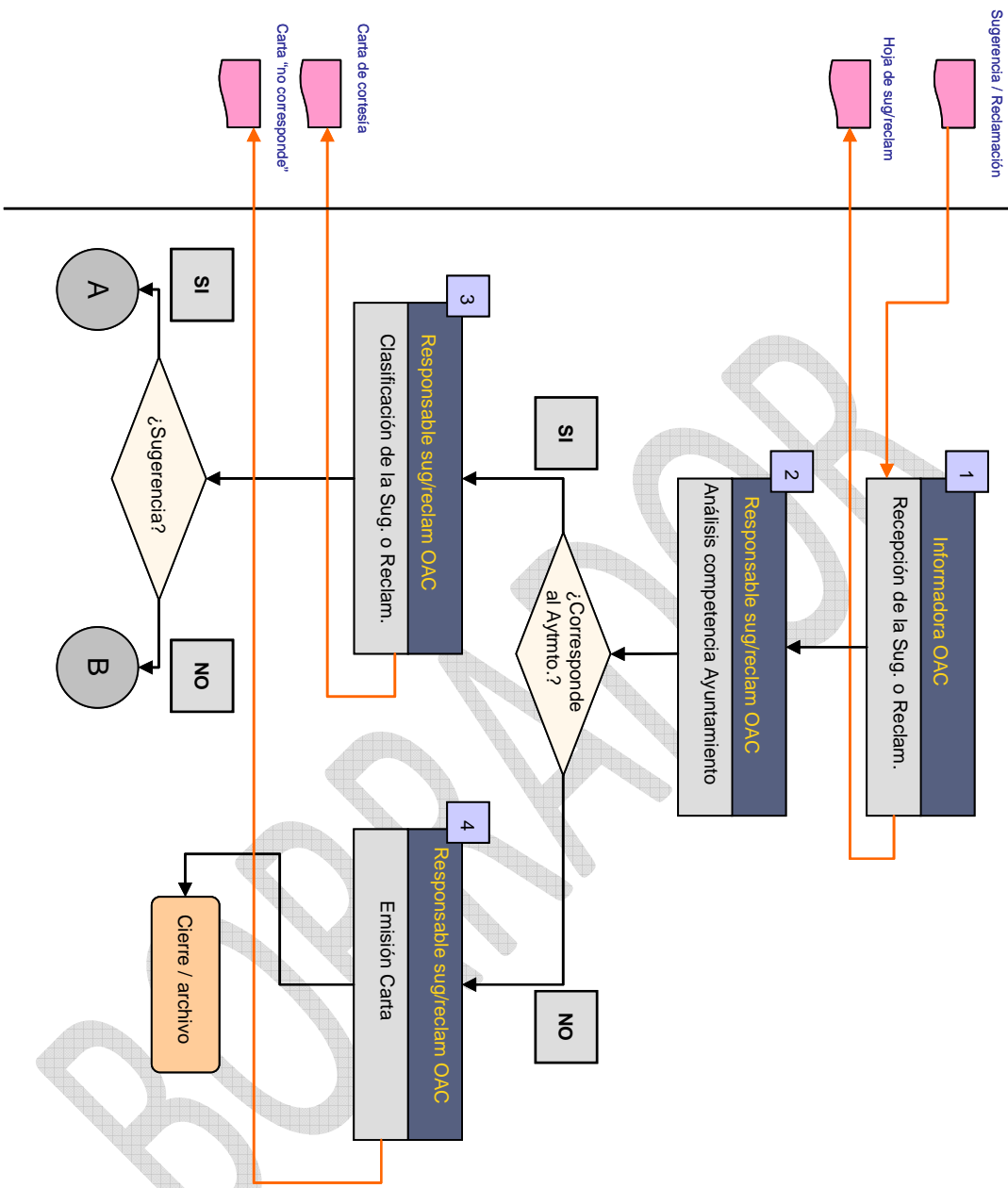
- Registrar la sugerencia o reclamación
 - Transcribir la sugerencia o reclamación registrada al sistema de gestión de expedientes
2. Responsable de la OAC
- Realizar la respuesta de cortesía
 - Asignar la sugerencia o reclamación al Servicio competente
 - Remitir las sugerencias y reclamaciones no ratificadas al Servicio competente
 - Realizar un seguimiento de las sugerencias o reclamaciones registradas en el sistema de gestión de expedientes
 - Responder al interesado y cerrar la sugerencia o reclamación
3. Responsable de Sugencias de la Sección de Planificación y Calidad (o servicio similar en cada Ayuntamiento)
- Recibir y analizar la sugerencia
 - Asignar la sugerencia o reclamación al Servicio competente
4. Jefes de Servicio y Sección
- Gestionar la resolución de las reclamaciones.
 - Enviar la resolución al Responsable de la OAC.
 - Analizar las sugerencias, estudiando la viabilidad de su implantación.
 - Preparar la respuesta al interesado, informándole de las acciones para la implantación de su sugerencia, o de las razones de su desestimación, en su caso.
 - Enviar la respuesta al Responsable de la OAC.
 - Realizar un seguimiento del estado de las acciones aprobadas para la implantación de la sugerencia.

Diagrama de flujo

Ciudadano

OAC

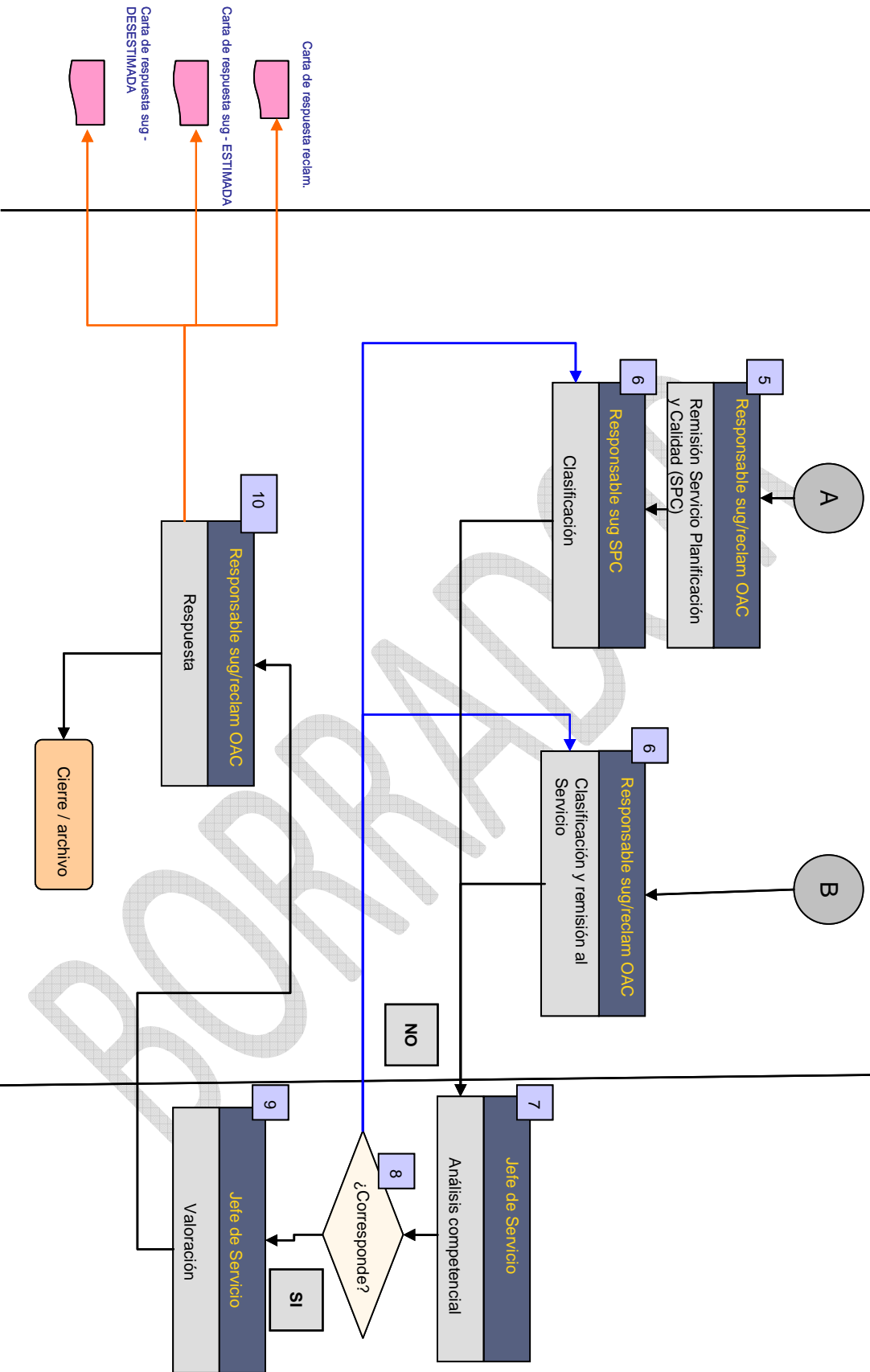
Servicios Ayuntamiento



Ciudadano

OAC

Servicios
Ayuntamiento



Procedimiento de Información al Ciudadano

Objeto

El objeto de este procedimiento es definir la metodología a seguir para prestar el servicio de información a los ciudadanos, de forma que se permita asegurar su derecho al acceso a la información pública y particular con garantías de calidad.

Alcance

Este procedimiento aplica a toda la Corporación en su responsabilidad de facilitar información actualizada y fiable a los ciudadanos en el marco de sus competencias.

Referencias

Reglamento de atención al ciudadano del Ayuntamiento.

Definiciones

- ❖ Información general. Aquella que versa sobre los fines, competencias, estructura y funcionamiento de los diferentes Órganos y Servicios del Ayuntamiento y del municipio, localización y horario de oficinas, trámites de los diferentes tipos de expedientes y documentación que se exige, forma de gestión, divulgación de las actividades y servicios prestados por la Administración y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la Administración local y que no tuvieran el carácter de información particular o especializada.
- ❖ Información especializada. La información se entenderá especializada cuando, por sus características específicas, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.
- ❖ Información particular. La información particular consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes el estado de tramitación en que se encuentra su expediente administrativo y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan.

Desarrollo

1. Entradas

- Solicitud de información. Consulta realizada por el Ciudadano sobre servicios que son competencia del Ayuntamiento, o sobre otros servicios que si bien no son competencia del Ayuntamiento, este les puede informar o reconducir hacia el Organismo o entidad competente.
- Comunicación. Cualquier otro mensaje recibido de los ciudadanos, que no entre en las categorías de solicitud de información, reclamación ni sugerencia.

2. Salidas

- Carta de Cortesía. Documento donde se comunica al ciudadano la recepción de la solicitud de información / comunicación presentada, se explica el procedimiento de gestión que seguirá y se agradece la comunicación establecida con el Ayuntamiento.
- Adjunto remito solicitud de información: Documento que se hace llegar al Servicio competente, acompañando aquellas solicitudes de información especializada o particular, solicitando copia de la respuesta remitida al ciudadano, a efectos de seguimiento.
- Adjunto remito comunicación: Documento que se hace llegar al Servicio competente, acompañando comunicaciones de los ciudadanos.
- Carta de Respuesta. Documento donde se comunica al ciudadano la resolución de su solicitud de información.

Actividades

1. Recibir la solicitud de información

Las solicitudes de información objeto de resolución por parte del Ayuntamiento serán recibidas a través de los siguientes canales:

a. Presencialmente

- De forma verbal, formulando la solicitud de información o comunicación ante un informador de la OAC.

➤ Por escrito, pudiendo utilizar el modelo de Instancia General.

- b. Teléfono
- c. Correo
- d. Fax
- e. Correo electrónico a la OIAC

2. Gestión de solicitudes de información

La información general se facilitará a los ciudadanos, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna. Será resuelta de la misma forma en que ha sido formulada y, si es posible, en el mismo momento.

En el caso de solicitud de información general que no pueda ser resuelta con los medios disponibles, se efectuará la consulta al servicio competente. De no responderse de inmediato, se pedirán los datos al ciudadano. Llegado a este punto, el informador procederá a contactar con el servicio competente y plantear la solicitud de información realizada por el ciudadano. El servicio competente deberá facilitar la información solicitada lo antes posible, y una vez que el informador disponga de esta información requerida procederá a dar respuesta al ciudadano. El informador registrará la información obtenida en las bases de datos del sistema de información de la OAC.

En el caso de solicitud de información (especializada o particular) presencial que no pueda ser resuelta con los medios disponibles, se remitirá al ciudadano al servicio competente.

En el caso de solicitud de información general vía telefónica que no pueda ser resuelta con los medios de que dispone el informador de atención telefónica, ésta tomará los datos de contacto del ciudadano, le explicará que contactará con el servicio competente y le proporcionará su nombre, con el compromiso de contestarle lo antes posible. Llegado a este punto, el informador de atención telefónica procederá a contactar con el responsable de la OAC, que contactará con el servicio competente y plantear la solicitud de información realizada por el ciudadano. El servicio competente deberá facilitar la información solicitada lo antes posible, y una vez que el informador de atención telefónica disponga de esta información requerida procederá a dar respuesta al ciudadano. El informador de atención telefónica registrará la información obtenida en las bases de datos del sistema de información de la OAC.

En el caso de solicitud de información general vía telemática que no pueda ser resuelta con los medios de que dispone el informador, ésta contactará con el servicio competente. Una vez resuelta la consulta, contestará al ciudadano, y se registrará la información obtenida en las bases de datos del sistema de información de la OAC.

En el caso de solicitud de información especializada vía telefónica, éste proporcionará al ciudadano el nombre y número de teléfono del responsable del Servicio competente que

puede resolver la demanda de información, pasando la llamada a continuación a dicho responsable.

De tratarse de una solicitud de información especializada vía telemática, se remitirá al ciudadano carta de cortesía, explicando que se pasa su consulta al servicio competente. Se remitirá la solicitud a dicho servicio, solicitando copia de la respuesta proporcionada al ciudadano, a efectos de seguimiento y control.

De tratarse de una solicitud de información particular vía telemática, se remitirá al ciudadano carta de respuesta, explicando que se pasa su consulta al servicio competente. Se remitirá copia de la solicitud a dicho servicio.

3. Gestión de comunicaciones

En el caso de que el contenido de la comunicación recibida no corresponda a una solicitud de información, sugerencia ni reclamación, se atenderá en la OAC siempre que sea posible. Las comunicaciones recibidas vía telemática se valorarán y clasificarán por el responsable de la OAC, quien decidirá si remitir carta de cortesía al ciudadano, y enviará copia de la comunicación al servicio competente, para su conocimiento y efectos oportunos.

Misiones y responsabilidades

1. Informador de la OAC

- Atender al ciudadano
- Buscar información
- Contactar con la unidad competente
- Dar la respuesta al ciudadano
- Remitir al ciudadano al servicio competente (información presencial, y telefónica especializada y particular)
- Registrar la información obtenida de los servicios en las bases de datos

2. Informador telefónico

- Atender al ciudadano
- Buscar información
- Contactar con el responsable de la OAC

- Dar la respuesta al ciudadano
- Remitir al ciudadano al servicio competente (información presencial, y telefónica especializada y particular)
- Registrar la información obtenida de los servicios en las bases de datos

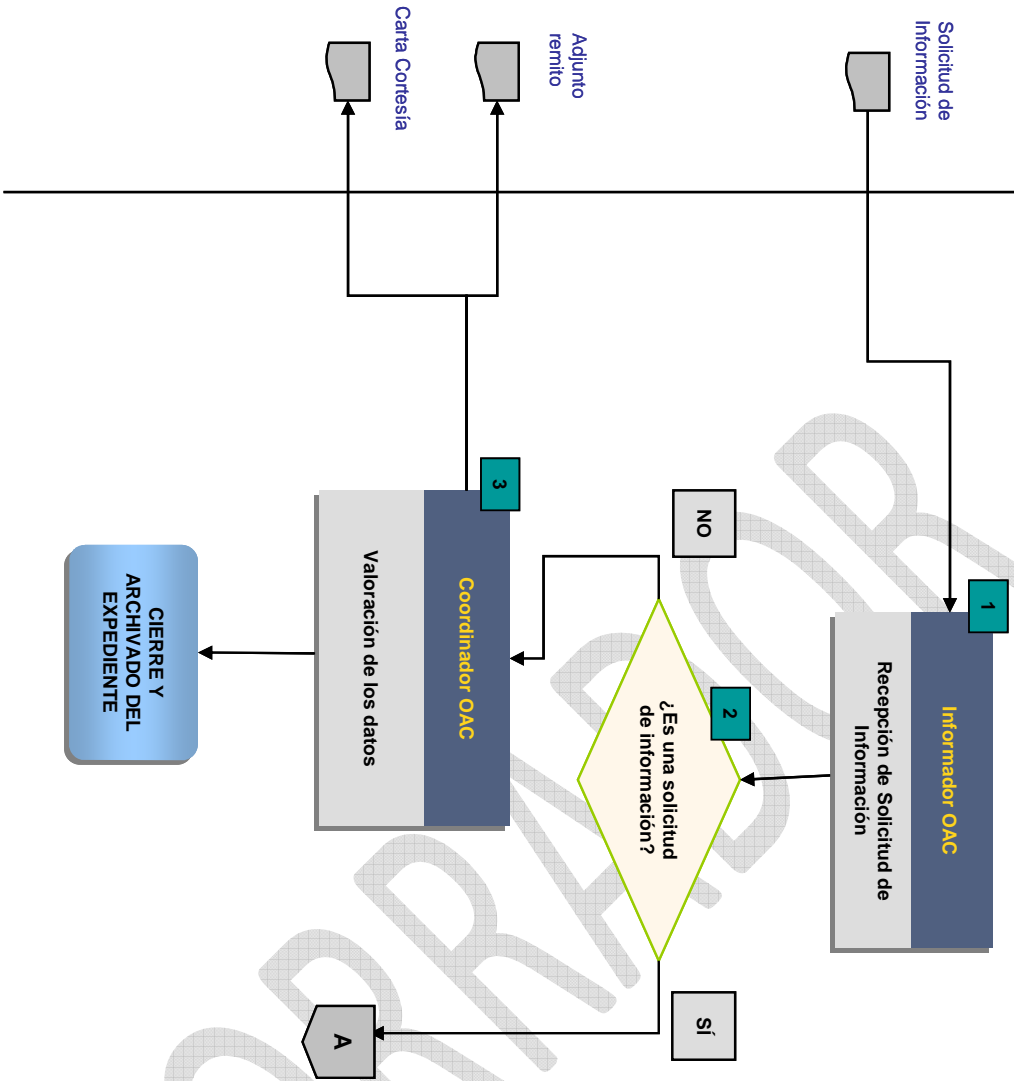
3. Responsable de la OAC

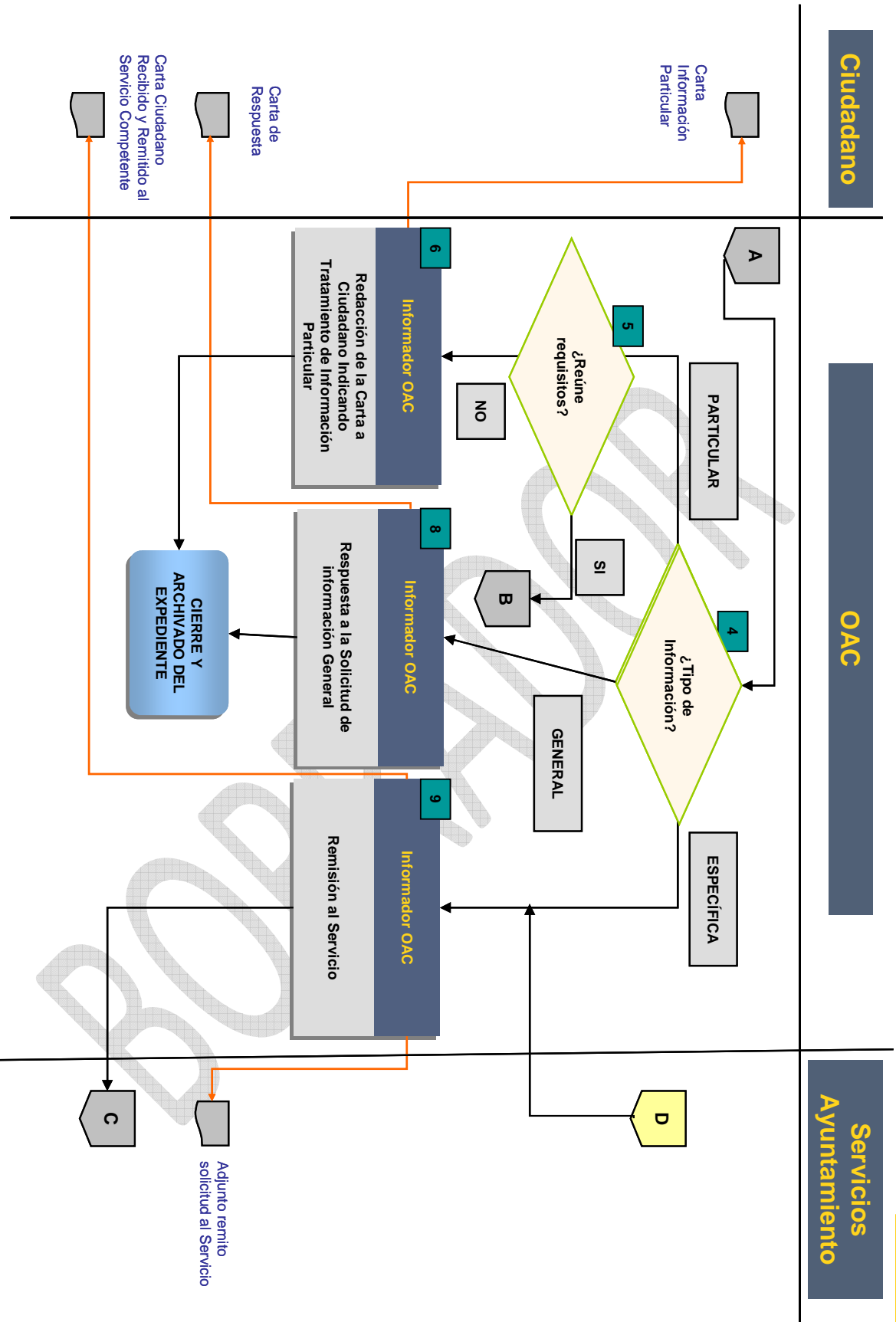
- Realizar la respuesta de cortesía
- Asignar la solicitud de información (especializada y particular, vía telemática) / comunicación al Servicio competente
- Remitir las solicitudes de información (especializada y particular, vía telemática) y comunicaciones al Servicio competente
- Realizar un seguimiento de las respuestas dadas a los ciudadanos por los servicios

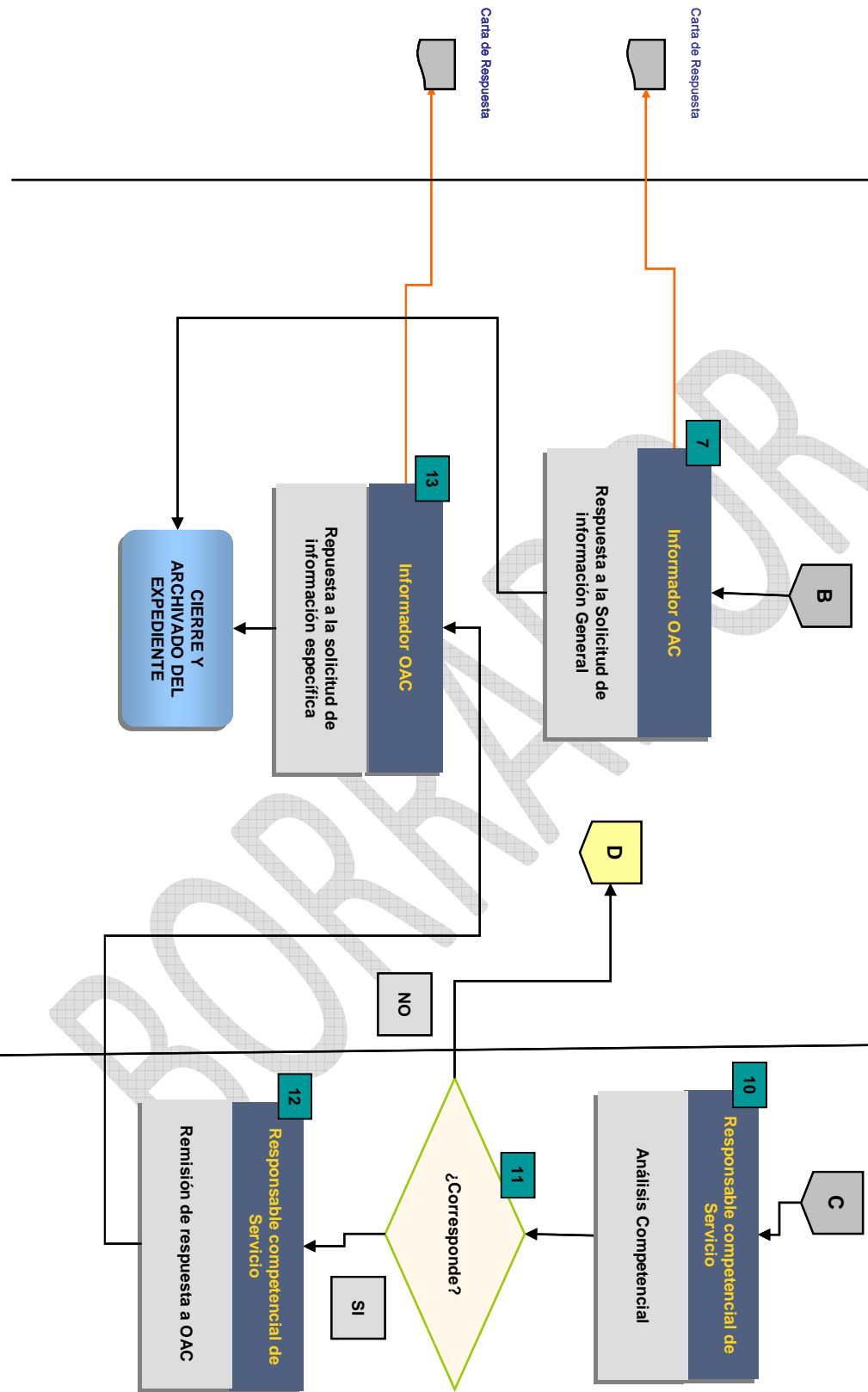
4. Jefes de Servicio y Sección

- Gestionar la resolución de las solicitudes de información (especializada y particular)
- Enviar copia de las respuestas a solicitudes de información especializada al responsable de la OAC

Diagrama de flujo







Procedimiento de tramitación de expedientes de resolución inmediata. (Autorizaciones de obras de pequeña entidad)

Definición

Debemos definir en primer lugar la metodología a seguir para prestar el servicio de tramitación de diferentes procedimientos de forma inmediata en la OAC, de manera que se permita asegurar un servicio de calidad a los ciudadanos.

En estos procedimientos estamos hablando siempre de Trámites cuya resolución es inmediata, de Trámites que el ciudadano resuelve con sólo personarse una vez en la OAC.

Tramites de atención inmediata. Son aquellos que el ciudadano resuelve con sólo personarse una vez en la OAC. Pueden clasificarse en las siguientes categorías:

1. de Confirmación o Constatación, son aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda del ciudadano constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos, y para cuya realización la OAC. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.
2. de Actualización.
3. de Conocimiento.
4. de Actividad.

Debido al gran numero de procedimientos que pueden tener la consideración de atención inmediata y su compleja casuística se muestra un ejemplo sobre el procedimiento de autorizaciones de obras de pequeña entidad.

Objeto

El objeto del procedimiento de obras de pequeña entidad es otorgar permisos para pequeñas obras como reformas de baños, cocinas, trasteros; sustitución de puertas, ventanas y elementos sanitarios; saneado de tuberías de agua y desagües; instalación de electricidad .

Alcance

Este procedimiento se aplica a la OAC y al área de urbanismo en su responsabilidad sobre estas materias, en el marco de sus competencias.

Referencias

- ❖ Reglamento de atención al ciudadano del Ayuntamiento.
- ❖ La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ❖ Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- ❖ Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Definiciones

Obras de pequeña entidad Son las siguientes: reformas de baños, cocinas, trasteros; sustitución de puertas, ventanas y elementos sanitarios; saneado de tuberías de agua y desagües; instalación de electricidad y similares.

Son supuestos de obras de pequeña entidad, los que se describen a continuación:

- 1.- Obras de reforma interior de viviendas, de reparación o renovación de terminaciones de suelos, techos o paramentos, que no afecten a las distribuciones de los espacios interiores ni a los elementos estructurales o a las fachadas exteriores.
- 2.- Cambio de puertas y ventanas exteriores, en ningún caso cierre de balcones, manteniendo la totalidad de las características.
- 3.- Reparación o renovación de instalaciones que no afecten a sus condiciones generales de seguridad o a las acometidas a las redes generales.
- 4.- Pintado de fachadas manteniendo el color anterior.
- 5.- Cambio de puertas y ventanas interiores y elementos sanitarios (bañera, inodoro, bidé, lavabo).

Desarrollo

1. Entradas

- Impreso de Solicitud. Documentos de solicitud de inicio de trámite a instancia de parte, donde se describe detalladamente lo solicitado y a que área va dirigido. Este impreso deberá ser en modelo normalizado según el trámite solicitado por el ciudadano.

2. Salidas

- Requerimiento de subsanación de documentación. Documento donde se comunica al ciudadano la recepción de la solicitud de apertura de expediente presentada y se le requiere que subsane o complemente la documentación presentada de acuerdo al art. 42.4 LRJPA. Con advertencia de desistimiento.
- Impreso de autoliquidación de tasas: por el importe correspondiente para su abono por el interesado.
- Impreso de Conocimiento de obra: Documento que se imprime para poner a la firma del solicitante. Entregándolo una copia de éste al mismo y otra se envía al servicio de urbanismo.

Actividades

1. Recibir la solicitud de apertura de expediente.

Las solicitudes objeto de resolución por parte del Ayuntamiento serán recibidas a través de los siguientes canales:

- Presencialmente.
- Por escrito, pudiendo utilizar el modelo de Instancia específico.
- Oficina Virtual.

2. Tramitación del expediente.

La solicitud deberá acompañarse de presupuesto detallado de la obra planteada, el cual incluirá mano de obra y materiales. De acuerdo a las características de la obra a realizar se comprobará que corresponde a una obra de pequeña entidad, sino corresponde se deberá tramitar como licencia de obra menor / mayor. En caso de duda se deberá considerar como obra menor / mayor. Si corresponde con los supuestos descritos para este tipo de obra se iniciaría la tramitación como obra de pequeña entidad.

En primer lugar se daría de alta en la herramienta de gestión de expedientes como tramite de resolución inmediata, licencia de obras de pequeña entidad. Se procederá a introducir los datos requeridos por la aplicación: Solicitante, Representante, descripción de la obra, fecha prevista, localización, presupuesto, etc.

De acuerdo a la ordenanza fiscal del ayuntamiento se generará el Impreso de Autoliquidación de tasas, con el importe correspondiente para su abono por el interesado en la cuenta correspondiente del Ayuntamiento.

En caso de ser necesario se le entregaría también al interesado Requerimiento de subsanación de documentación. Una vez el interesado disponga de toda la documentación y el abonaré bancario se daría registro de entrada en la aplicación de gestión de expedientes. Finalmente se generarían dos impresos del documento "Conocimiento de obra" para la firma por el solicitante. Este documento se validaría con los sellos de registro de entrada y se daría copia al solicitante.

La documentación del expediente ya tramitado en el sistema de gestión de expedientes se enviaría al Servicio de Urbanismo (documentación original de solicitud, documento de conocimiento de obra firmado, presupuesto y abonaré de las tasas), también se reenviaría al servicio de hacienda copias del expediente (copias de documento de conocimiento de obra e impreso de abonaré de las tasas) .

Misiones y responsabilidades

1. Informador de la OAC.

- Atender al ciudadano.
- Buscar información.
- Contactar con la unidad competente.
- Tramitar el expediente.

2. Informador telefónico

- Atender al ciudadano.
- Buscar información.
- Remitir al ciudadano a la OAC o a la Oficina Virtual en la página web del Ayuntamiento.

3. Responsable de la OAC.

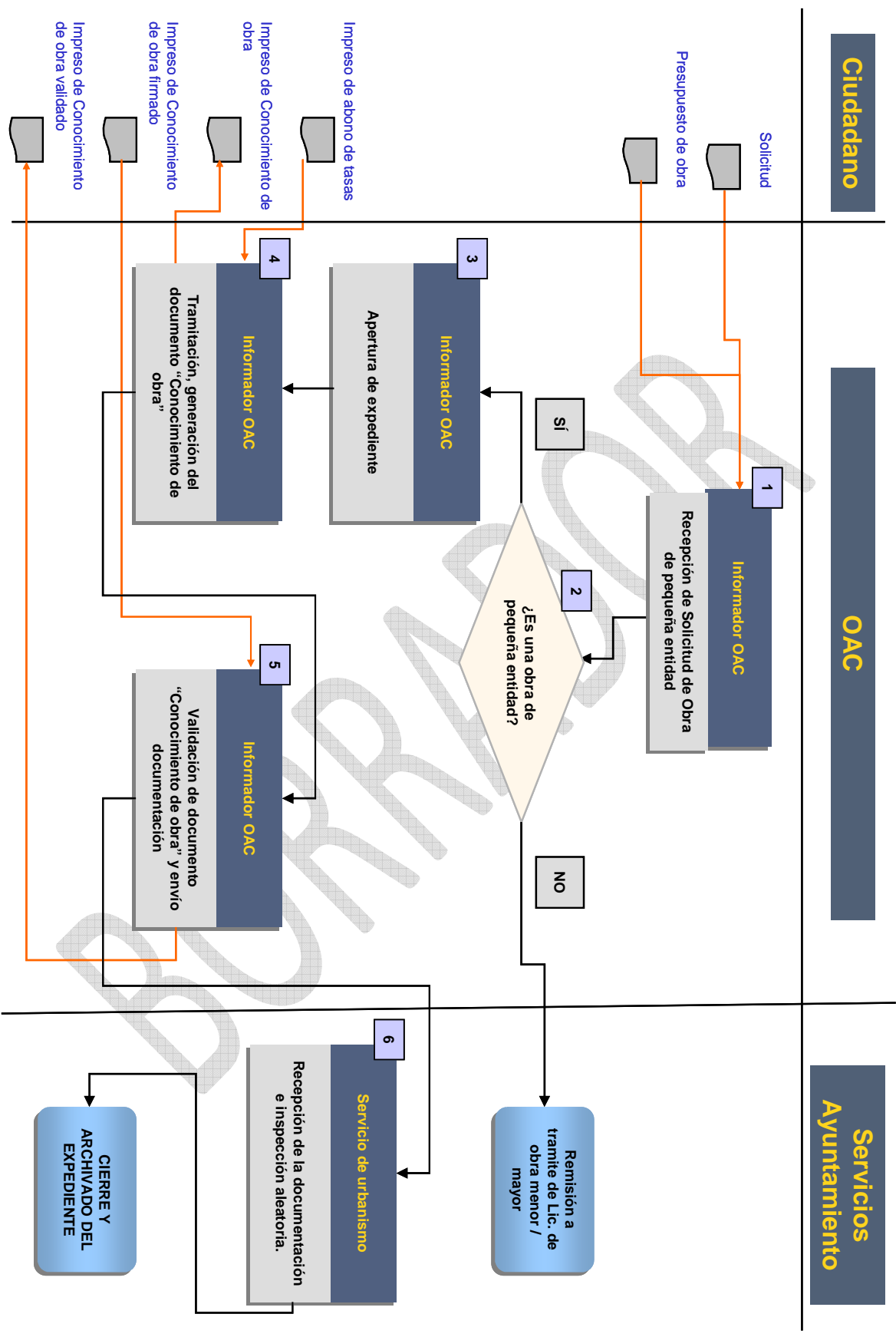
- Realizar un seguimiento de los expedientes tramitados.

4. Servicio de urbanismo

- Recibir y archivar la documentación enviada desde la OAC.
- Inspeccionar de forma aleatoria, realizando visitas de inspección, comprobando si las obras se han ajustado, o no, al “Conocimiento de obra”.
- Si las obras no se ajustan elaborar informe y enviar al área de denuncias / infracciones.

Diagrama de flujo

BORRADOR



Procedimiento de Certificado de empadronamiento

Objeto

El objeto del procedimiento de empadronamiento es emitir un certificado que acredite su residencia habitual en el municipio.

Alcance

Este procedimiento se aplica a la OAC y al área de Recursos Humanos en su responsabilidad sobre estas materias, en el marco de sus competencias.

Referencias

- ❖ Reglamento de atención al ciudadano del Ayuntamiento.
- ❖ La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ❖ Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- ❖ Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Definiciones

- ❖ Padrón municipal: Es el registro administrativo donde figuran todos los vecinos que viven o residen habitualmente en ese municipio. Sus datos son una prueba de la residencia en el municipio. Según la ley toda persona que viva en España tiene la obligación de empadronarse en el municipio donde resida.

El empadronamiento será el documento que acredite el tiempo de permanencia en territorio español, independientemente de su nacionalidad o de su situación legal, es decir si tiene o no residencia o bien la misma en tramite. La inscripción en el Padrón lo acredita como vecino del municipio.

- ❖ Certificado de empadronamiento: Documento que acredita el empadronamiento en un municipio ante Tribunales de Justicia, organismos extranjeros, etc. Las certificaciones deberán llevar firmas manuscritas del Secretario y del Alcalde o de sus delegados.

Desarrollo

1. Entradas.

- Impreso de Solicitud. Documentos de solicitud de inicio de trámite a instancia de parte, donde se describe detalladamente lo solicitado y a que área va dirigido. Este impreso deberá ser en modelo normalizado según el trámite solicitado por el ciudadano.

2. Salidas.

- Requerimiento de subsanación de documentación. Documento donde se comunica al ciudadano la recepción de la solicitud de apertura de expediente presentada y se le requiere que subsane o complemente la documentación presentada de acuerdo al art. 42.4 LRJPA. Con advertencia de desistimiento.
- Impreso de autoliquidación de tasas: por el importe correspondiente para su abono por el interesado.
- Resolución Administrativa. Certificado de empadronamiento: Documento que acredita el empadronamiento en un municipio.

Actividades

1. Recibir la solicitud de apertura de expediente.

Las solicitudes objeto de resolución por parte del Ayuntamiento serán recibidas a través de los siguientes canales:

- Presencialmente.
- Por escrito, pudiendo utilizar el modelo de Instancia específico.
- Oficina Virtual.

2. Tramitación del expediente.

La solicitud deberá acompañarse de, si el familiar está fallecido, copia de la partida de defunción, justificante de pago de haber abonado la tasa correspondiente.

En primer lugar se daría de alta en la herramienta de gestión de expedientes como tramite de resolución inmediata, Certificado de empadronamiento. Se procederá a introducir los datos requeridos por la aplicación: Solicitante, Representante, motivo, fecha prevista, localización, etc.

De acuerdo a la ordenanza fiscal del ayuntamiento se generará el Impreso de Autoliquidación de tasas, con el importe correspondiente para su abono por el interesado en la cuenta correspondiente del Ayuntamiento.

En caso de ser necesario se le entregaría también al interesado Requerimiento de subsanación de documentación. Una vez el interesado disponga de toda la documentación y el abonaré bancario se daría registro de entrada en la aplicación de gestión de expedientes. Este documento se validaría con los sellos de registro de entrada y se daría copia al solicitante.

La documentación del expediente ya tramitado en el sistema de gestión de expedientes se enviaría al Servicio de Recursos Humanos (documentación original de solicitud, documentación anexa y abonaré de las tasas), también se reenviaría al servicio de hacienda copias del expediente (copias de impreso de abonaré de las tasas) .

Misiones y responsabilidades

1. Informador de la OAC.

- Atender al ciudadano.
- Buscar información.
- Contactar con la unidad competente.
- Tramitar el expediente.

2. Informador telefónico.

- Atender al ciudadano.
- Buscar información.

- Remitir al ciudadano a la OAC o a la Oficina Virtual en la página web del Ayuntamiento.

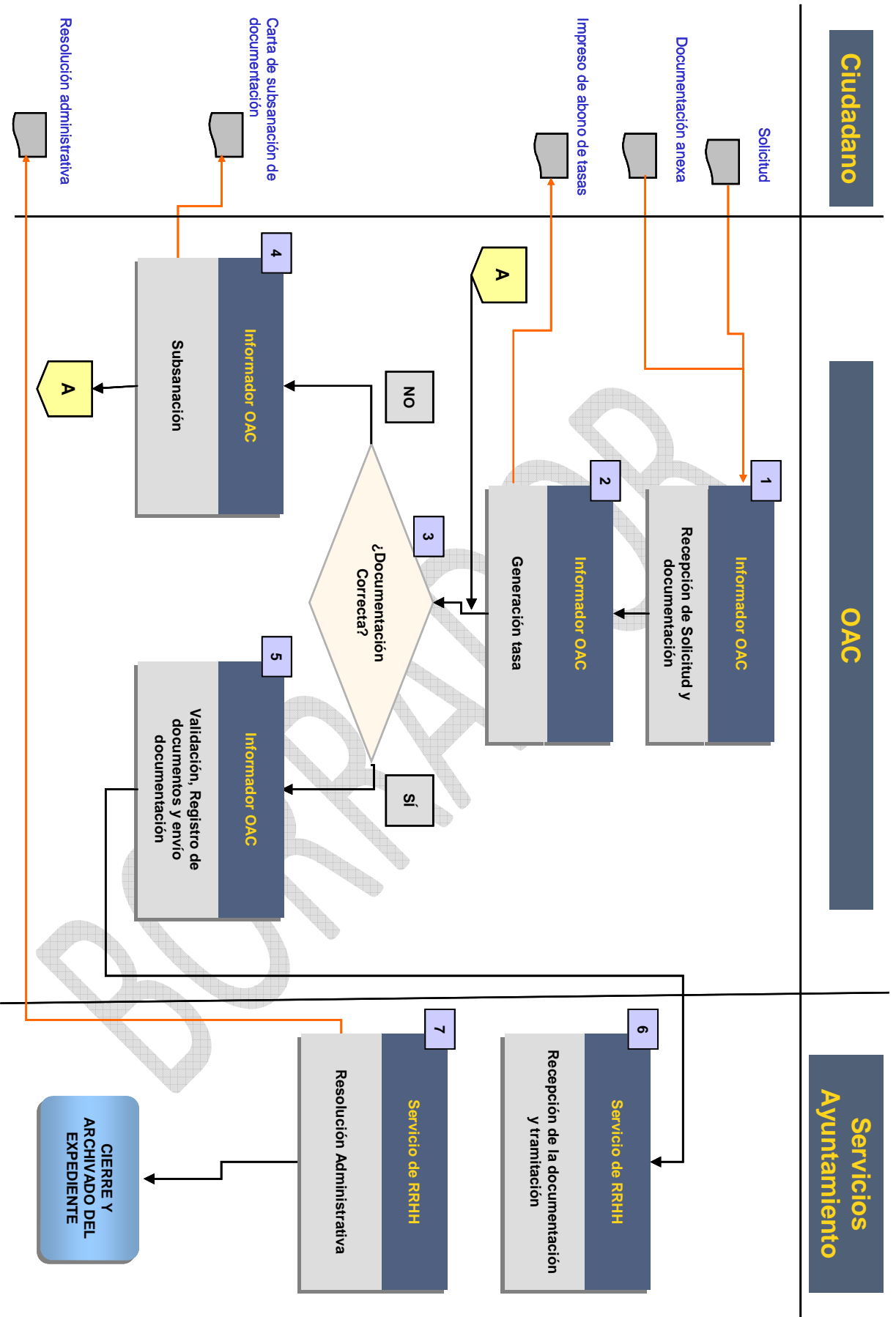
3. Responsable de la OAC.

- Realizar un seguimiento de los expedientes tramitados.

4. Servicio de Recursos Humanos.

- Recibir y archivar la documentación enviada desde la OAC.
- Tramitar la documentación y emitir el documento de Certificado de Empadronamiento para la firma.
- Notificar la resolución Administrativa, según la opción que haya indicado en el modelo de solicitud.

Diagrama de flujo.



APARTADO 4. MANUAL OPERATIVO DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Distribución de las oficinas de atención ciudadana.

Otro de los elementos fundamentales para facilitar, mejorar y simplificar la atención al ciudadano es distribución física de la Oficina de Atención al Ciudadano. Nuestro objetivo es que cuando el ciudadano nos visite, le facilitemos la localización y acceso a nuestras instalaciones y hagamos su estancia lo más cómoda posible.

Por ello, las instalaciones deben responder, en la medida de lo posible, a criterios de accesibilidad, comodidad y facilidad de acceso a la información

El desarrollo de este apartado se incluye en el documento **“Modelos físicos de las Oficinas de Atención al Ciudadano”**, elaborado en el marco del proyecto MOVACAL para las Oficinas de Atención de las administraciones intervinientes.

Clasificación y ordenación de los ciudadanos

Los clientes/ciudadanos son ordenados por la hora de entrada, independientemente del servicio o segmento en el que esté enclavado. Pueden establecerse diferentes colas según el trámite a realizar, de acuerdo a las necesidades de cada oficina.

El proceso de atención al cliente se denomina Ciclo de Atención y comprende los siguientes pasos:

1. Entrada del cliente a la OAC. Se ordenan por hora de entrada.
2. Tiempo de espera. El tiempo transcurrido entre la entrega del ticket y la llamada para atenderle.
3. Tiempo de atención. Tiempo transcurrido entre la llamada para atenderle y la llamada al próximo cliente o la pulsación del botón de Fin de Atención.

El cliente que requiere la realización de otro trámite y éste no puede realizarlo él mismo, se deberá reenviar a otro servicio o segmento de manera que entra en otro Ciclo de Atención y con los mismos pasos que el anterior.

En el primer ciclo los clientes se denominan Clientes Primarios y en el segundo y sucesivos Clientes Secundarios o Reenviados.

La ordenación de los clientes en cualquier ciclo es siempre la hora de entrada a la OAC, de manera que cuando se produce un reenvío el sistema automáticamente ubica al cliente en el lugar que le corresponde por hora de entrada en su nuevo servicio. Este criterio de ordenación beneficia en gran manera a los clientes penalizados por los reenvíos y los posiciona donde en justicia les corresponde en el entorno global de la gestión de la atención presencial.

¿Qué hacer en caso de...?

❖ Clientes sin ticket.

Es muy importante no atender a cliente alguno que no disponga de un ticket, dado que esto sentaría un grave precedente de injusticia en la atención presencial difícil de corregir en el futuro. Por intentar prestar un mejor servicio a un cliente, estamos perjudicando al resto que son la mayoría.

❖ Clientes que salen a la calle y vuelven a entrar con el mismo ticket (Flotantes).

Los clientes que están ubicados en la sala de espera ven como un cliente entra de la calle y por arte de magia se salta a los demás y es llamado preferentemente para ser atendido. Los clientes que salgan a la calle deberán solicitar un nuevo ticket.

❖ Clientes que se les ha pasado el número.

Cuando llamamos al cliente y no acude, debemos realizar un rellamada al cabo de unos segundos. Si aún así no viene lo marcamos como cliente “No presentado” y llamamos al siguiente. Los clientes que hayan perdido su turno, deberán solicitar un nuevo ticket. No debemos asumir responsabilidades que no nos corresponden, el cliente ha tenido dos oportunidades para acudir y su número se puede visualizar un mínimo de veces en el Display General. Esto es un margen más que suficiente para que los clientes acudan cuando son llamados.

Soportes informativos y señalética interior.

Un elemento fundamental en las OAC es la adecuación y utilidad de los elementos tangibles que se usan en las Administraciones, lo cual incide de forma notable en la satisfacción de nuestros usuarios. El desarrollo de este importante aspecto se incluye en el documento **“Manual de señalética interior de las Oficinas de Atención al Ciudadano”**, elaborado en el marco del proyecto MOVACAL para las Oficinas de Atención de las administraciones intervinientes.

El sector de la señalética, que comprende los sistemas de señalización, conforma un campo en el que el impacto visual incide de manera preponderante. La información que aporta cualquier

código de señales ha de facilitar con rapidez, en ciertos casos de forma casi instantánea, un conocimiento claro del mensaje que se intenta transmitir. Esta información se facilita a través de un conjunto de señales –gráficas o tipográficas- a lo largo de un trayecto o en un lugar determinado.

Por otro lado, para conseguir una buena señalización, que comporte resultados efectivos, ha de lograrse, además de ofrecer símbolos gráficos adecuados, una correcta ubicación, en lugares perfectamente visibles, de los carteles informativos. Igualmente, también es importante la correcta ubicación de los cuestionarios de evaluación, de forma que se facilite su utilización por los ciudadanos que acuden a la OAC.

La falta de carteles o señalización orientativa, así como la inadecuación del mobiliario a los flujos de demanda y al tipo de atención prestada, suelen motivar insatisfacción por parte de nuestros clientes.

BORRADOR

APARTADO 5. ACCIONES DE MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente apartado tiene como objeto presentar una serie de herramientas que permitan obtener información para el establecimiento de acciones de mejora. Con este fin, se recomienda la utilización de herramientas ampliamente conocidas, como son la Autoevaluación y las Encuestas de Satisfacción del Ciudadano. Además se apuntan otras posibles técnicas de recogida de información, como el cuestionario de autodiagnóstico, el cliente misterioso y las visitas de inspección.

Autoevaluación

La realización de autoevaluaciones en las OACs, con el propósito de identificar los puntos fuertes y áreas de mejora existentes, permitirá establecer las correspondientes acciones o medidas correctoras.

Encuestas de satisfacción del ciudadano.

Conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos

Conocer lo que más valoran los ciudadanos y lo que mejorarían de los servicios que les prestamos es uno de los puntos clave para continuar avanzando en el proceso de modernización y mejora.

Entender cuáles son sus necesidades, demandas y expectativas concretas nos ayudará a:

- ❖ Mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía, pudiendo dirigir de una manera más acertada las pautas de actuación a seguir en el proceso de mejora, al haber delimitado las áreas o aspectos que requieren nuestro esfuerzo.
- ❖ Proyectar una imagen de modernidad y preocupación por los ciudadanos, gozando del reconocimiento de los mismos, al desarrollar acciones de mejora que se anticipan y adaptan a los cambios y demandas sociales.

Por ello, es fundamental contar con un sistema capaz de averiguar las necesidades y expectativas que:

- ❖ Permita determinar, a través de diversas técnicas, el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios que se ofrecen.
- ❖ Delimite aquellos aspectos menos valorados por los ciudadanos, con el objetivo de establecer acciones dirigidas a la mejora de los mismos.
- ❖ Facilite, adicionalmente, que los resultados obtenidos con la aplicación de estas herramientas sean susceptibles de utilización en distintos tipos de análisis, en función de las necesidades del momento y de los requerimientos concretos de cada administración.

Además, poder conocer la evolución de las necesidades y expectativas de los ciudadanos en relación con la atención que prestan las distintas unidades de cada administración local contribuye a:

- ❖ Comparar los resultados obtenidos a los largo del tiempo y determinar si la calidad de los servicios ha mejorado.
- ❖ Conocer si las acciones de mejora que se han llevado a cabo han dado el resultado esperado y si la línea de trabajo que se ha seguido ha sido la apropiada.
- ❖ Revisar las acciones de mejora que estén previstas para un futuro, adaptándolas y enfocándolas en función de los resultados extraídos de las mediciones.

Esta evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y de la calidad de los servicios requiere de un compromiso firme por parte de cada administración en diversos ámbitos:

- ❖ Esforzarse en habitar a las distintas unidades en la utilización de los diferentes indicadores y sistemas de medición como parte del desarrollo de sus funciones.
- ❖ Llevar a cabo las actividades necesarias que esta evaluación de la satisfacción de la ciudadanía requiera para su correcto desarrollo, con la periodicidad que se haya estimado oportuna.
- ❖ Poner en marcha las acciones oportunas para mitigar aquellas áreas y aspectos de mejora concretos detectados en cada una de las unidades.

Es indispensable conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios que se le presta a los ciudadanos.

Esta preocupación por conocer las demandas y exigencias de la ciudadanía no ha de considerarse como algo puntual sino que ha de encuadrarse en un marco de continuidad en el futuro, dado su carácter cambiante con el paso del tiempo.

Otras técnicas o herramientas

En el presente apartado, se mencionan otras herramientas o técnicas que pueden facilitar la obtención de información sobre la gestión de la OAC. Se pueden destacar las siguientes herramientas:

1. Cuestionario de autodiagnóstico: consiste en la cumplimentación de un cuestionario en el que cada funcionario puede evaluar de forma personal su forma de atender al público. Esta herramienta permite establecer posibles puntos fuertes y áreas de mejora.
2. Cliente misterioso: esta técnica permite conocer de forma objetiva la calidad ofrecida por las diferentes Administraciones, y en función de ello, poder establecer áreas de mejora en la atención prestada al ciudadano y acciones encaminadas a la mejora.
3. Visitas de revisión y contraste: esta técnica permite verificar el cumplimiento de estándares de calidad. Para ello, se utiliza un cuestionario confeccionado al efecto, con el propósito de realizar un diagnóstico de la situación de las instalaciones en las que se recibe al ciudadano, pudiéndose realizar con posterioridad comparaciones entre las diferentes unidades.

Programa financiado por:



Participan:



Mancomunidad del Norte de Gran Canaria



Fundación Universitaria de Las Palmas

**Mancomunidad
del Nordeste**

Tacoranto - El Sauzal - La Matanza de Acentejo - La Victoria de Acentejo - Santo Úrsulo

Mancomunidad del Nordeste de Tenerife



Gobierno Regional de Madeira



Câmara Municipal del Nordeste de Azores