

**DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

INFORME ESPECIAL AL PARLAMENTO

**LA ATENCIÓN CIUDADANA EN ANDALUCÍA:  
LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y  
ATENCIÓN CIUDADANA EN ANDALUCÍA**

**JULIO 2002**

<b>1. INTRODUCCIÓN: PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS.....</b>	.....
<b>2. METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA.....</b>	.....
2. 1. METODOLOGÍA.....	.....
2. 2. ESTRUCTURA.....	.....
<b>3. CONSIDERACIONES GENERALES.....</b>	.....
3. 1. EL DERECHO A LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.....	.....
3. 2. TIPOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.....	.....
3. 3. PRESENTACIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTOS.....	.....
3. 3. 1. <i>Presentación de documentos</i> .....	.....
3. 3. 2. <i>Registro de Documentos</i> .....	.....
3. 3. 3. <i>Sugerencias y Reclamaciones</i> .....	.....
<b>4. MARCO NORMATIVO Y COMPETENCIAL DE LAS ADMINISTRACIONES INTERVINIENTES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.....</b>	.....
4. 1. PREVISIONES NORMATIVAS. MARCO LEGAL Y ÁMBITO COMPETENCIAL.....	.....
4. 2. LAS ADMINISTRACIONES INTERVINIENTES.....	.....
4. 2. 1. <i>Administración del Estado</i> .....	.....
4. 2. 2. <i>Administración de la Junta de Andalucía</i> .....	.....
4. 2. 3. <i>Administración Local</i> .....	.....
<b>5. POSICIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES ASOCIATIVAS CONSULTADAS.....</b>	.....
5. 1. LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA EN MATERIA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO....	.....
5. 1. 1. <i>La Consejería de Justicia y Administración Pública</i> .....	.....
5. 1. 2. <i>Las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía y Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública</i> .....	.....
5. 1. 2. 1. <i>Provincia de Almería</i> .....	.....
5. 1. 2. 2. <i>Provincia de Cádiz</i> .....	.....
5. 1. 2. 3. <i>Provincia de Córdoba</i> .....	.....
5. 1. 2. 4. <i>Provincia de Granada</i> .....	.....
5. 1. 2. 5. <i>Provincia de Huelva</i> .....	.....
5. 1. 2. 6. <i>Provincia de Jaén</i> .....	.....
5. 1. 2. 7. <i>Provincia de Málaga</i> .....	.....
5. 1. 2. 8. <i>Provincia de Sevilla</i> .....	.....
5. 1. 3. <i>Restantes Consejerías de la Junta de Andalucía</i> .....	.....
5. 2. LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES.....	.....
5. 2. 1. <i>Diputación Provincial de Almería</i> .....	.....
5. 2. 2. <i>Diputación Provincial de Cádiz</i> .....	.....
5. 2. 3. <i>Diputación Provincial de Córdoba</i> .....	.....
5. 2. 4. <i>Diputación Provincial de Granada</i> .....	.....
5. 2. 5. <i>Diputación Provincial de Huelva</i> .....	.....
5. 2. 6. <i>Diputación Provincial de Jaén</i> .....	.....
5. 2. 7. <i>Diputación Provincial de Málaga</i> .....	.....
5. 2. 8. <i>Diputación Provincial de Sevilla</i> .....	.....
5. 3. AYUNTAMIENTOS CONSULTADOS.....	.....
5. 3. 1. <i>Municipios de la provincia de Almería</i> .....	.....
5. 3. 2. <i>Municipios de la provincia de Cádiz</i> .....	.....
5. 3. 3. <i>Municipios de la provincia de Córdoba</i> .....	.....
5. 3. 4. <i>Municipios de la provincia de Granada</i> .....	.....
5. 3. 5. <i>Municipios de la provincia de Huelva</i> .....	.....

5. 3. 6. Municipios de la provincia de Jaén.....	
5. 3. 7. Municipios de la provincia de Málaga.....	
5. 3. 8. Municipios de la provincia de Sevilla.....	
5. 4. POSICIÓN DE LAS ENTIDADES ASOCIATIVAS CONSULTADAS: CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE ANDALUCÍA (CAVA) Y FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FACUA).....	
5. 4. 1. Respuestas de cada entidad asociativa: CAVA Y FACUA.....	
5. 4. 2. Respuestas de los Usuarios de CAVA.....	
5. 4. 3. Respuestas de los Usuarios de FACUA.....	
<b>6. EXPERIENCIA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS AYUNTAMIENTOS DE BARCELONA Y LA CORUÑA.....</b>	
6. 1. AYUNTAMIENTO DE BARCELONA.....	
6. 2. AYUNTAMIENTO DE LA CORUÑA.....	
<b>7. VALORACIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	
7. 1. NORMATIVA REGULADORA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	
7. 1. 1. Junta de Andalucía.....	
7. 1. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 1. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 1. 2. Ayuntamientos.....	
7. 1. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 1. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 2. IMAGEN INSTITUCIONAL.....	
7. 2. 1. Junta de Andalucía.....	
7. 2. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 2. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 2. 2. Ayuntamientos.....	
7. 2. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 2. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 3. IMPLANTACIÓN Y DISEÑO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	
7. 3. 1. Junta de Andalucía.....	
7. 3. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 3. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 3. 2. Ayuntamientos.....	
7. 3. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 3. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 4. MEDIOS UTILIZADOS PARA FACILITAR INFORMACIÓN POR LOS AYUNTAMIENTOS.....	
7. 4. 1. Valoraciones.....	
7. 4. 2. Recomendaciones.....	
7. 5. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA. DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS Y ASUNTOS QUE SE CONSULTAN MEDIANTE ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA.....	
7. 5. 1. Junta de Andalucía.....	
7. 5. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 5. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 5. 2. Ayuntamientos.....	
7. 5. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 5. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 6. EXAMEN ESPECIAL ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	
7. 6. 1. Junta de Andalucía.....	
7. 6. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 6. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 6. 2. Ayuntamientos.....	
7. 6. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 6. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 7. EXAMEN ESPECIAL DEL HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO.....	

7. 7. 1. <i>Junta de Andalucía</i> .....	
7. 7. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 7. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 7. 2. <i>Ayuntamientos</i> .....	
7. 7. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 7. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 8. ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	
7. 8. 1. <i>Junta de Andalucía</i> .....	
7. 8. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 8. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 8. 2. <i>Ayuntamientos</i> .....	
7. 8. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 8. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 9. COMPULSAS DE DOCUMENTOS.....	
7. 9. 1. <i>Valoraciones</i> .....	
7. 9. 2. <i>Recomendaciones</i> .....	
7. 10. REGISTROS DE DOCUMENTOS. VENTANILLA ÚNICA.....	
7. 10. 1. <i>Valoraciones</i> .....	
7. 10. 2. <i>Recomendaciones</i> .....	
7. 11. MEDIOS PERSONALES.....	
7. 11. 1. <i>Junta de Andalucía</i> .....	
7. 11. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 11. 1. 2. Recomendaciones Junta de Andalucía.....	
7. 11. 2. <i>Ayuntamientos</i> .....	
7. 11. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 11. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 12. ACTIVIDADES FORMATIVAS.....	
7. 12. 1. <i>Junta de Andalucía</i> .....	
7. 12. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 12. 2. <i>Recomendaciones</i> .....	
7. 12. 2. 1. <i>Ayuntamientos</i> .....	
7. 12. 2. 2. Valoraciones.....	
7. 12. 2. 3. Recomendaciones.....	
7. 13. CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA PARA LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN CIUDADANA.....	
7. 13. 1. <i>Junta de Andalucía</i> .....	
7. 13. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 13. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 13. 2. <i>Ayuntamientos</i> .....	
7. 13. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 13. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 14. WEB, BASE DE DATOS Y CORREO ELECTRÓNICO.....	
7. 14. 1. <i>Junta de Andalucía</i> .....	
7. 14. 1. 1. Valoraciones.....	
7. 14. 1. 2. Recomendaciones.....	
7. 14. 2. <i>Ayuntamientos</i> .....	
7. 14. 2. 1. Valoraciones.....	
7. 14. 2. 2. Recomendaciones.....	
7. 15. PLAN DE ATENCIÓN CIUDADANA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ANDALUZAS.....	
7. 15. 1. <i>Valoraciones</i> .....	
7. 15. 2. <i>Recomendaciones</i> .....	
7. 16. CONCLUSIONES FINALES.....	
<b>ANEXO I- DATOS ESTADISTICOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.....</b>	
<b>ANEXO II.- DATOS ESTADISTICOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....</b>	

<b>ANEXO III. REFERENCIAS NORMATIVAS.....</b>	
<b>ANEXO IV. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS DISTINTAS CONSEJERÍAS.....</b>	
<b>ANEXO V. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS DELEGACIONES PROVINCIALES DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....</b>	
<b>ANEXO VI. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS AYUNTAMIENTOS.....</b>	
<b>ANEXO VII. CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENTIDADES ASOCIATIVAS.....</b>	
<b>7.1.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA FEDERACION DE ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA SOBRE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	
<b>7.2.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	
<b>ANEXO.VIII. ABREVIATURAS UTILIZADAS.....</b>	
<b>ANEXO IX. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	
<b>ANEXO X. DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	

# **LA ATENCIÓN CIUDADANA EN ANDALUCÍA**

## **LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN CIUDADANA EN ANDALUCÍA**

### **1 INTRODUCCIÓN: PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS**

Es cierto que sobre la Administración pública han recaído siempre las más acerbadas críticas contra su lentitud, su falta de efectividad y su alejamiento, no sólo físico, de los administrados-ciudadanos que al fin y al cabo, son su razón de ser. Pero también es cierto que hay Administraciones o sectores de éstas que cada vez despiertan más confianza en el usuario de los servicios públicos.

La Constitución recoge en su Título IV, bajo la rúbrica genérica del Gobierno y la Administración, los principios generales que inspiran la actuación administrativa, vinculándola a la legalidad expresada en su artículo 103.1, de forma que la Administración sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación con sometimiento pleno a la ley y al Derecho, lo que significa el sometimiento al ordenamiento jurídico, comprensivo de toda la normativa de origen legal y reglamentaria. De ahí que el texto constitucional alumbre un nuevo concepto de Administración que, al someterlo al principio de legalidad, es más acorde con la expresión democrática de la voluntad popular, es decir, la Administración es una organización puesta al servicio de la comunidad, subrayando su artículo 103.1 como primera nota su carácter instrumental o servicial (la Administración sirve con objetividad los intereses generales), de la que se extrae su condición de subordinada, al declararse con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Partiendo de este planteamiento constitucional, se regula el procedimiento administrativo común, de aplicación general a todas las Administraciones Públicas, fijándose asimismo las garantías mínimas de los ciudadanos respecto de la actividad administrativa, ya que la múltiple realidad que supone la coexistencia de la Administración del Estado, la de las Comunidades Autónomas (entre ellas, la de Andalucía) y la de las Entidades Locales, proyectando su actividad sobre un mismo espacio subjetivo y geográfico, hace necesario articular los mecanismos jurídicos que posibiliten un acercamiento eficaz de los servicios administrativos a los ciudadanos. Este objetivo demanda, a su vez, una fluida relación entre las distintas Administraciones Públicas y un marco jurídico de actuación común que permita a los particulares dirigirse a cualquier instancia administrativa con la certeza de que todas actúan con criterios homogéneos.

Bajo esta perspectiva de someter a Derecho las relaciones entre las Administraciones Públicas y los administrados, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJAPyPAC), parcialmente modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, introduce en el Título IV, relativo a la actividad de las Administraciones Públicas, un capítulo primero (artículos 35 y siguientes) en el que, bajo el epígrafe normas generales, se regula una serie de derechos y deberes de los ciudadanos en el ámbito de dichas relaciones.

Interesa destacar, en primer lugar, que tales derechos y deberes no agotan la relación de aquéllos, sino que habrán de ser completados con los demás establecidos en la propia Ley y el resto del ordenamiento jurídico, y, en segundo lugar, que mientras los

derechos tienen un carácter expansivo, los deberes habrán de ser objeto de interpretación restrictiva, no sólo porque limitan la esfera jurídica de los afectados, sino también porque el propio texto legal exige su establecimiento en normas con rango de ley.

El citado derecho, al igual que los demás derechos de los ciudadanos que se contemplan en el artículo 35, están relacionados directamente con la función general de la información administrativa, cuya regulación y desarrollo se abordó, a nivel de la Administración General del Estado, por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, y, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, por los artículos 2 a 8 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, de forma que se establecieron medidas de organización, funcionamiento y coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y orientación a los ciudadanos, estableciéndose, por su parte, el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquélla; conceptos que arrancan de los artículos 33 y 34.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo de 17 de julio de 1958 (LPA), aún vigentes.

En cuanto a los Ayuntamientos, la referencia normativa expresa sobre la existencia en la organización municipal de una Oficina de Información, la tenemos en el art. 230 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 2568/1986, de 28 de noviembre (ROF), considerando que esta Administración es la responsable y obligada legal a constituir y mantener este servicio de información ciudadana.

Nuestro punto de referencia o modelo de comparación se centra en la creación de Oficinas integradas de información y atención ciudadana, respondiendo a la necesidad de facilitar los ciudadanos su relación con la Administración Pública, de modo que, cuando una persona acuda a una oficina de la Administración, pueda dársele la información y la atención administrativa adecuada de cualquiera de los servicios, funciones o materias que sean competencia de la Administración a la que se dirija.

Un paso más en el carácter integrado de las oficinas de información administrativa es el que efectuó el art. 10 del Real Decreto 208/1996, al que hemos hecho referencia anteriormente. Así, señala el citado precepto que, mediante convenio de colaboración suscrito con distintas Administraciones Públicas, podrá acordarse que desde las oficinas de información y atención de cualesquiera de ellas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras, articulándose los mecanismos de comunicación necesarios para el intercambio de la información, así como la creación de oficinas integradas de información con participación de varias Administraciones Públicas.

La posibilidad de que, desde las oficinas de información y atención ciudadana de las Entidades Locales se pueda facilitar información administrativa de otras Administraciones Públicas y se pueda acceder a los registros de otras Administraciones, es factible mediante la suscripción de los convenios interadministrativos en materia de registros. La Administración Local puede convertirse en ventanilla de las tres Administraciones que operan, la Administración General del Estado, la Administración de las Comunidades Autónomas y la propia Entidad Local.

Como dice el apartado 4º de la Exposición de Motivos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, la múltiple y compleja realidad que supone la coexistencia de la Administración del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, hace necesario propiciar un acercamiento eficaz de los servicios administrativos a la población en general.

La decisión de elaborar este Informe surge de la confluencia de dos factores: por un lado, el gran número de quejas sobre la Atención Ciudadana en general que se reciben en esta Institución, referidas a todas las Administraciones Públicas si bien muchas quejas están relacionadas directamente con las carencias o deficiencias de este servicio, incluyendo el acceso a la información administrativa; por otro lado, y fundamentalmente, la percepción de que la falta de previsión o ejecución de las medidas necesarias para implantar estos servicios instrumentales para los ciudadanos, deriva en situaciones perjudiciales para el ejercicio y reconocimiento de sus derechos básicos, siendo mas palpable en las personas con menos recursos y nivel de preparación.

Una vez adoptada la decisión de realizar el Informe sobre esta materia y no sobre otros ámbitos administrativos sectoriales mas cercanos a la gestión diaria de la Administración, la primera cuestión que había que decidir era la relativa al ámbito y contenido a los que debía y podía extenderse nuestra investigación.

A este respecto, dado que la implantación de este servicio público abarca a todas las Administraciones Públicas Territoriales, en mayor o menor medida o grado de intervención, como se fundamenta en otra parte del Informe, la decisión se centró en concretar el estudio a dos ámbitos competenciales y territoriales delimitados; el correspondiente a la Administración autonómica de la Junta de Andalucía, el nivel competencial de la Comunidad Autónoma andaluza, y el ámbito municipal, circunscrito solamente a los municipios con una población de 20.000 habitantes o más.

De todos modos, entendemos que nuestras consideraciones y valoraciones, serían aplicables a cualquier municipio andaluz, sea cual sea su entidad poblacional, dejando a un lado la cuestión formal del mayor nivel de población. Por tanto, la percepción de su necesidad es la misma en cualquier municipio, no debiendo contribuir a una despreocupación en cuanto a la regulación, planificación y ejecución que se precisan en este campo.

Considerando que la información administrativa es un instrumento fundamental para el ejercicio efectivo de los derechos constitucionales reconocidos a los ciudadanos, entendimos que resultaba oportuno elaborar un Informe especial, al objeto de determinar la situación administrativa, marco jurídico, organización y funcionamiento de las unidades o dependencias con funciones específicas de información administrativa general y atención ciudadana en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía y de los Ayuntamientos andaluces de más de 20.000 habitantes.

A tal efecto se elaboraron una serie de cuestionarios para su cumplimentación por los siguientes órganos y entidades:

- Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública, para que, a su vez recabara datos de las demás servicios centrales y periféricos de las Consejerías.

- Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, y Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública.

- Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes.

- Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (FACUA).

- Confederación de Asociaciones de Vecinos (CAVA).

A este respecto el art. 9.2. de la Constitución dispone que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Asimismo, el Estatuto de Autonomía de Andalucía, establece en su art. 12 dichas obligaciones respecto a la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En cualquier caso, dada la concurrencia competencial en la materia, y la necesaria interrelación las Administraciones están obligadas a coordinarse, pues además el principio de coordinación administrativa va implícito en el propio concepto de Atención Ciudadana; en el funcionamiento eficaz del servicio público que ha de sustentar, que abarca un amplio espectro de información a suministrar a los ciudadanos.

Las anteriores consideraciones constituyen motivos para la elaboración de este Informe, que abarca a toda la geografía andaluza, aunque con mayor o menor grado de representación territorial, según los municipios existentes de más de 20.000 habitantes.

Pretendemos, no solo denunciar las carencias, disfunciones y necesidades sentidas en materia de Atención Ciudadana por las distintas Administraciones Públicas y entidades asociativas consultadas, sino también poner de manifiesto y trasladar a los órganos ejecutivos y legislativos de la Comunidad Autónoma y Entidades Locales investigadas la necesidad de tomar medidas oportunas de diversa índole.

Por tanto, si desde esta Institución se consigue impulsar las decisiones políticas y administrativas para contribuir a la implantación de un eficaz servicio público de Atención Ciudadana, nos daremos por satisfechos.

## **2 METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA.**

### **METODOLOGÍA**

Para el estudio de los Servicios de Información Administrativa y Atención Ciudadana en la Administración General de la Junta de Andalucía, en las Diputaciones Provinciales Andaluzas y en los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, fundamentalmente, hemos partido de la queja de oficio 00/2626, cuya tramitación comenzó a finales del año 2000.

En un primer momento obtuvimos información de la Dirección de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios dependiente de la Consejería de Justicia y Administración Pública, como órgano con competencias respecto: *“al impulso y coordinación de iniciativas de desarrollo del principio de servicio a los ciudadanos” y a “la dirección e impulso del servicio de información administrativa y la asistencia al ciudadano conforme establece el Decreto 139/2000, de 16 de Mayo, modificado por Decreto 121/2002, de 9 de abril, (art. 12.1 k) y l)”*.

A este respecto el Decreto 204/1995, de 29 de Agosto, sobre funciones generales de atención al ciudadano en el ámbito de la Junta de Andalucía, establece en su

art. 2, bajo el título "Responsabilidad de Informar": «Los servicios centrales y periféricos de las Consejerías y Organismos Autónomos, adoptarán las medidas necesarias para que la función de información administrativa al ciudadano se desarrolle integrada en los procesos de ejecución de sus competencias, incumbiendo dicha función al personal adscrito a los mismos en la forma y con el alcance previsto en los artículos siguientes de este capítulo».

El art. 5. Información administrativa general, prescribe:

«1. La función de información administrativa general corresponderá a las unidades o puestos de trabajo que singularmente puedan existir para esta función en cada centro o dependencia y, en su defecto, a aquel personal que la autoridad responsable designe.

2. La información administrativa general deberá facilitarse sin ningún tipo de demora ni de restricciones sobre el tiempo de respuesta o sobre el medio de comunicación o soporte elegido por el solicitante, siempre que el mismo se encuentre a disposición del centro que haya de producir la información».

Por su parte, el art. 6. Información administrativa particular, establece:

«1. La función de información administrativa particular corresponderá a las jefaturas de sección u órganos asimilados con responsabilidades en la materia o el procedimiento, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 90/1993, de 13 de julio (BOJA número 94)».

Y el art. 7 se refiere a los órganos, las Oficinas de Información Administrativa, que:

«Sin perjuicio del ejercicio de las funciones de información administrativa que tengan que desarrollar los distintos Centros Directivos, las Oficinas de Información Administrativa adscritas a la Consejería de Gobernación ejercerán las funciones de información administrativa general en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía.

Para posibilitar dicho ejercicio con el alcance y calidad requerida por la presente disposición, los distintos Centros Directivos producirán, actualizarán y remitirán periódicamente y con la antelación suficiente toda la información de base necesaria, al mismo tiempo que a sus unidades de información, a la Consejería de Gobernación, adoptándose por parte de esta Consejería las medidas necesarias para garantizar la coordinación de los distintos medios materiales y humanos así como de las informaciones que se faciliten.»

En consideración a estos preceptos específicos sobre la materia, y a la vista de la información recibida inicialmente se consideró oportuno acometer una investigación más amplia considerando la importancia de esta materia, dado su carácter instrumental para el ejercicio y efectividad de los bienes jurídicos y derechos fundamentales, garantizados en la Constitución, cuya salvaguarda corresponde a las Administraciones Públicas y, por tanto, susceptible de supervisión por este Comisionado.

Esta primera información fue recibida a finales de Noviembre de 2000, del citado Centro Directivo, completándose con los cuestionarios cumplimentados por las Consejerías que restaban, que se recepcionó el 30 de Marzo de 2001, excepto el de dos Consejerías. La

Consejería de Gobernación, debido a la reestructuración de los servicios de atención ciudadana derivados del traspaso de competencias a la Consejería de Justicia y Administración Pública; y la Consejería de la Presidencia que nos informó lo siguiente: *"no existen formalmente unidades administrativas de atención al ciudadano, y por lo tanto, los apartados de la encuesta no se adaptan a la función de información desarrollada. No obstante, y a los efectos oportunos, se informa que la inexistencia en R.P.T. de dichas unidades queda suplida con la labor de otras unidades, como por ejemplo, Registro General, Centralita de Teléfonos o el Servicio de Personal, que reciben consultas de diversa índole tanto de ciudadanos como de funcionarios de otras Consejerías, y a su vez los remiten al Departamento correspondiente o, en su caso, quedan resueltos internamente."*

La información valorada se contiene en cuestionario que figura como Anexo IV; que recoge una relación de preguntas, la mayoría cerradas, sobre la organización y funcionamiento de los servicios de atención ciudadana que deben existir en todas las Consejerías de la Junta de Andalucía, en definitiva, en la Administración General de la misma.

También, hemos visitado a lo largo del año 2002 las páginas web de todas las Consejerías de la Junta de Andalucía, para valorar si el contenido es adecuado a los fines de información administrativa al ciudadano. Los aspectos valorados han sido: si cuentan con un icono o enlace que se denomine Atención Ciudadana; si disponen de un Buzón de Sugerencias y Reclamaciones o para solicitar información por e-mail; si permite la realización de trámites administrativos on line; posibilidad de descargar documentación (estadísticas, normativa...) o solicitudes y diversos formularios en formato Word; si permite el acceso al Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA), Boletín Oficial del Estado (BOE); Boletines Oficiales de las Provincias Andaluzas (BOP) u otros Diarios Oficiales.

Asimismo, se decidió solicitar información en el ámbito competencial de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, para que se cumplimentara el cuestionario que figura como Anexo V, en base a las competencias atribuidas, respecto a la organización y funcionamiento de la Oficina de Información Administrativa existente en las diversas Delegaciones.

Una vez recibidos los cuestionarios de las distintas Delegaciones, se procedió a establecer un calendario de visitas a los Secretarios Generales de las mismas; éstas, se realizaron a las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, al haber asumido en esas mismas fechas las competencias en la materia que tenían atribuidas las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, lo que motivó un retraso en el calendario previsto para la elaboración del presente Informe, pues el traspaso efectivo de las Oficinas de Información Administrativa no se estaba produciendo al mismo ritmo en todas las Delegaciones Provinciales.

En cuanto a la Administración Municipal, consideramos que es la responsable y obligada legal a constituir y mantener este servicio de información ciudadana, conforme a lo previsto en el art. 230 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 2568/1986, de 28 de noviembre(ROF), sobre la existencia de una Oficina de Información.

El art. 18.1 de la Ley de Régimen Local, establece el derecho del vecino a «participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesado por los órganos de gobierno y administración municipal». Así, el apartado e) de este mismo art.

18.1 reconoce el derecho del vecino a «ser informado previa petición razonada» y dirigir solicitudes a la Administración Municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el art. 105.b) de la Constitución.

A este respecto, la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recoge una regulación de desarrollo del citado art. 105.b) de la Constitución; si bien, sin pretender agotar la materia. En el apartado 1 del art. 37 declara que «los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud». También los principios de transparencia y de participación de los ciudadanos en la actuación administrativa se han recogido expresamente en la Ley 4/99, de 13 de Enero, que modifica el art. 3.5 de la citada Ley 30/92.

La Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales de 28 de Noviembre de 1986, regulan el conjunto de derechos y deberes de los vecinos, y entre ellos los derechos medulares de participación e información.

A su vez, el art. 69.1 de citada Ley de Bases de Régimen Local, recoge el principio de transparencia al declarar que «las Corporaciones Locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad...». Exigencia que podemos encontrar en dos aspectos distintos: uno, la publicidad de los actos y acuerdos municipales, y el segundo, la accesibilidad de los archivos, según el art 70 de la citada Ley que completa el art. 72 en cuanto a las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, favoreciendo su desarrollo y facilitando la más amplia información sobre la actividad municipal. La publicidad de la actividad del Pleno, de las convocatorias y del órdenes del día se recoge expresamente en el ROF.

En todo caso, para facilitar la participación ciudadana en las tareas públicas resulta necesario, entre otras cuestiones, y como ya hemos significado anteriormente, el que se facilite al vecino el acceso a registros y documentos y la obtención de copias de los mismos, en su caso. Con frecuencia se ha considerado que el derecho de los ciudadanos a acceder a los documentos que forman parte del expediente administrativo no es sino un requisito para el ejercicio de un derecho más amplio, como es el participación, vinculándolo además al derecho a la información, ésta resulta indispensable para ejercitar aquél.

Pues bien, para conocer cuál es la situación municipal, como ya hemos reseñado, se procedió a elaborar un pormenorizado cuestionario de preguntas dirigido a las Alcaldías de los 63 Ayuntamientos andaluces de más de 20.000 habitantes, para su cumplimentación, figurando como Anexo VI.

Los Ayuntamientos a los que se solicitó la información son los siguientes:

\* Provincia de Almería: Adra, Almería, El Ejido, y Roquetas de Mar.

\* Provincia de Cádiz: Algeciras, Arcos de la Frontera, Barbate, Cádiz, Chiclana de la Frontera, Jerez de la Frontera, La Línea de la Concepción, El Puerto de Santa María, Puerto Real, Rota, San Fernando, Sanlúcar de Barrameda y San Roque.

\* Provincia de Córdoba: Baena, Cabra, Córdoba, Lucena, Montilla, Priego de Córdoba y Puente Genil.

\* Provincia de Granada: Almuñécar, Baza, Granada, Guadix, Loja y Motril.

\* Provincia de Huelva: Huelva.

\* Provincia de Jaén: Alcalá la Real, Andújar, Jaén, Linares, Martos y Úbeda.

\* Provincia de Málaga: Alhaurín de la Torre, Antequera, Benalmádena, Estepona, Fuengirola, Málaga, Marbella, Mijas, El Rincón de la Victoria, Ronda, Torremolinos y Vélez-Málaga.

\* Provincia de Sevilla: Alcalá de Guadaíra, Camas, Carmona, Coria del Río, Dos Hermanas, Écija, La Rinconada, Lebrija, Los Palacios y Villafranca, Mairena del Aljarafe, Morón de la Frontera, San Juan de Aznalfarache, Sevilla y Utrera.

Además, para obtener una visión más directa, se efectuaron visitas a los responsables de atención ciudadana de los Ayuntamientos siguientes:

\* Municipios de la Provincia de Almería: Almería, El Ejido y Roquetas de Mar.

\* Municipios de la Provincia de Cádiz: Jerez de la Frontera, Cádiz y El Puerto de Santa María.

\* Municipios de la Provincia de Córdoba: Córdoba

\* Municipios de la Provincia de Granada: Granada, Loja y Motril.

\* Municipios de la Provincia de Huelva: Huelva.

\* Municipios de la Provincia de Jaén: Jaén y Linares.

\* Municipios de la Provincia de Málaga: Antequera, Benalmádena, Fuengirola, Málaga, Mijas y Torremolinos.

\* Municipios de la Provincia de Sevilla: Coria del Río, Dos Hermanas, Mairena del Aljarafe, Sevilla y Utrera.

En la mayoría de estas entrevistas se mantuvo contacto con la persona encargada de la atención ciudadana en el Ayuntamiento, inspeccionando las dependencias municipales habilitadas para desarrollar las funciones y tareas encomendadas, conforme prevé el repetido art. 230 del ROF sobre la existencia de una Oficina de Información.

En cuanto al ritmo de recepción de los cuestionarios ha sido muy lento, tras diversas reiteraciones por escrito los Ayuntamientos renuentes y bastantes gestiones telefónicas; aunque finalmente todos cumplieron con la obligación de colaboración con la Institución.

Asimismo, hemos visitado los sitios web de todos los Ayuntamientos investigados, para valorar si el contenido es adecuado a los fines de información administrativa general y si resultan fáciles de usar; para evaluar estas páginas web hemos

utilizado algunos indicadores estándares desarrollados a partir de los criterios de “usabilidad” formulados, entre otros, por Jacob Nielsen.

También reflejamos la información referida a las Diputaciones Provinciales sobre la implantación de Servicios de Atención Ciudadana y medios adscritos a los mismos.

Igualmente, se han mantenido entrevistas con los responsables técnicos de los servicios de atención ciudadana de los Ayuntamientos de Barcelona y La Coruña, para conocer la organización y funcionamiento de los mismos.

Por último, significar que hemos consultado a las Entidades asociativas, Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (FACUA) y Confederación de Asociaciones de Vecinos (CAVA), en base a los cuestionarios recogidos en el Anexo VII, por conocer su opinión y la de sus asociados, acerca del funcionamiento de los servicios de información administrativa autonómicos y municipales.

En cuanto al tiempo empleado en la elaboración de este Informe Especial, las tareas de inspección y estudio se han caracterizado por los retrasos en el envío de los cuestionarios debidamente cumplimentados, el extravío de algunos de ellos y la necesidad de ser reenviados, la determinación de ajustar las fechas de las visitas de inspección a la finalización de obras de construcción, rehabilitación o traspaso de algunos edificios en las que se ubican las Oficinas de Información, todas estas circunstancias decimos, han contribuido a que la investigación se haya dilatado más allá del tiempo inicialmente previsto y deseado. En este sentido, señalar que el último cuestionario pendiente de enviar se ha recibido a finales del mes de Junio de 2002. Ello nos ha obligado a actualizar permanentemente la información que iba siendo recabada, con especial insistencia en las visitas a las páginas Webs.

## ESTRUCTURA.

Para una mejor síntesis de la materia analizada, hemos optado por estructurar el presente Informe en siete Capítulos diferenciados, con los que pretendemos ofrecer una visión, lo más ajustada posible, a la realidad de la Atención Ciudadana de Andalucía.

En el Capítulo Primero hemos esbozado con carácter introductorio y a grandes rasgos, la problemática analizada en el Informe, los Servicios de Atención Ciudadana, circunscrita al ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza. La delimitación del problema, por tanto, forma parte de ese capítulo, aunque a lo largo del texto van apareciendo datos suministrados por las Administraciones consultadas y entidades asociativas que contribuyen a perfilar aun más la realidad sobre la situación de este servicio público, tan específico en los distintos ámbitos administrativos.

También se alude en este Capítulo a los objetivos del Informe, como aspecto importante en esta parte introductoria.

Asimismo, se recogen unas consideraciones generales sobre la Atención Ciudadana, su significado, el derecho a la información administrativa y delimitación de conceptos básicos para ilustrar al lector previamente sobre la materia objeto del Informe.

En el Capítulo Segundo se recoge la estructura y procedimiento utilizado para la elaboración de este estudio, en definitiva, la metodología de investigación y fuentes

consultadas, en este caso, las Administraciones Públicas tanto sus responsables políticos como el personal encargado de la Atención Ciudadana y demás entidades cuya colaboración se ha recabado.

En el Capítulo Tercero se exponen varias consideraciones generales que sirven para delimitar el campo de actuación de la Atención Ciudadana, al objeto de determinar los conceptos y elementos básicos que la configuran, y facilitar una mejor comprensión de la materia.

El Capítulo Cuarto se refiere al marco normativo, organizativo y competencial, en el que está inmerso y se desarrolla la Atención Ciudadana en las Administraciones valoradas. Las previsiones normativas que se examinan son de distinto rango y origen competencial, según las Administraciones intervinientes.

El Capítulo Quinto expone un análisis particularizado de la información facilitada por todas las fuentes administrativas consultadas, tanto a nivel de las Administraciones implicadas como de las entidades asociativas, constituyendo una parte destacada del Informe, pues en ella se contiene la exposición de los datos de la realidad investigada.

El Capítulo Sexto, recoge la experiencia en cuanto a la organización y funcionamiento de los Servicios de Atención Ciudadana en los Ayuntamientos de Barcelona y La Coruña; específicamente en lo que se refiere a la atención telefónica y telemática.

El Capítulo Séptimo y último nos sirve para exponer las principales conclusiones que nos ha aportado la investigación realizada en relación a los servicios públicos de Atención Ciudadana en Andalucía, así como la valoración que nos merece las diversas actuaciones administrativas desarrolladas en esta materia.

Concluimos el Capítulo con un apartado destacado, donde se recogen las Recomendaciones formuladas por esta Institución, en diversos aspectos organizativos, funcionales y normativos dirigidos a las Administraciones Públicas implicadas. Son resoluciones cuyo objetivo es trasladar propuestas de actuación viables a largo, medio o corto plazo, que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios públicos de Atención Ciudadana. Finalmente, hemos incluido varios Anexos sobre datos estadísticos, referencias normativas, diversos cuestionarios dirigidos a las Administraciones y Entidades consultadas, abreviaturas utilizadas a lo largo del texto, bibliografía consultada para su elaboración y un directorio de los servicios de información administrativa municipales, que recoge ordenados por provincias, los datos de dirección postal, teléfono, fax, correo electrónico, página web y horario de atención al público de cada una de las oficinas o unidades de información administrativa municipales.

### **3CONSIDERACIONES GENERALES**

Antes de entrar en el estudio de cuestiones específicas relacionadas con la organización y funcionamiento de los Servicios de Información Administrativa y Atención Ciudadana, es conveniente efectuar algunas consideraciones generales sobre esta materia.

Una vez que hemos presentado los objetivos o alcance del presente Informe y antes de comenzar con el análisis de otros aspectos fundamentales en la conformación de cualquier servicio público, vamos a proceder a delimitar el campo de actuación de la

Atención Ciudadana, al objeto de determinar los conceptos y elementos básicos que la configuran, para facilitar una mejor comprensión de la materia.

Lo anterior lo efectuamos sobre la base del contenido del citado Decreto 204/1995, que constituye la normativa propia de la Junta de Andalucía, y que regula el derecho a la Información Administrativa y establece una serie de medidas organizativas como dice su preámbulo "... que modernizan y adaptan a la mencionada Ley 30/1992, los dispositivos y cauces para obtener información administrativa, presentar escritos, comunicaciones y documentos, obtener copias de éstos, formular sugerencias y reclamaciones; y como novedad, se normaliza el uso de tecnologías de telecomunicaciones, como el telefax y el videotex e incorpora mecanismos como los buzones de documentos, todo ello con la finalidad de facilitar las relaciones de los ciudadanos con la Administración, garantizar la seguridad jurídica de los mismos y potenciar la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos..."

Pues bien, a continuación exponemos las principales tareas o actividades a desempeñar por los servicios de Atención Ciudadana: facilitar información administrativa, recepcionar documentos, Sugerencias y Reclamaciones, y en su caso, tramitarlas.

## EL DERECHO A LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Como hemos reseñado, la LRJAPyPAC inicia el capítulo I de su Título IV con el artículo 35, a cuyo efecto los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen reconocido un conjunto de derechos que, según la exposición de motivos de la citada norma legal, "...contiene una trascendente formulación de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos, además de los que les reconocen la Constitución y las Leyes..."; derechos que son los siguientes:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos. El derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos (contemplado en el artículo 62 de la antigua LPA), viene referido a obtener información de la fase en que se encuentra la instrucción del procedimiento, ser informado del momento procesal de las actuaciones.

Asimismo, los interesados tienen el derecho a obtener copias de documentos obrantes en los procedimientos, lo que implica conocer con exactitud el contenido del expediente para poder solicitar copias con mayor conocimiento de causa.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

La finalidad de este derecho es aumentar la transparencia de la Administración Pública, dotando a los ciudadanos de un medio de control de la eficacia administrativa, al permitir la identificación de la persona que tiene la responsabilidad última en el procedimiento. En esta línea debe indicarse que, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Resolución de 7 de junio de 1993, dictada por la Secretaría General para la Administración Pública (dependiente de la actual Consejería de Justicia y Administración Pública), definió el sistema de identificación común de las autoridades y del personal al servicio de la Junta de Andalucía

c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

d) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en la LRJAPyPAC y en el resto de Ordenamiento Jurídico.

e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar. Se refiere al derecho a obtener información previa a la tramitación de un procedimiento.

h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en la LRJAPyPAC u otras leyes.

i) A ser tratados, con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

Téngase en cuenta que se utiliza el término ciudadano en contraposición al de interesado, de forma que, a diferencia del artículo 31 de la LRJAPyPAC, que define a los interesados en el procedimiento administrativo, los ciudadanos pueden o no ser interesados, designando, en consecuencia, a todo tipo de personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se relacionan con alguna de las Administraciones Públicas. Pese a ello, existen derechos reconocidos en el artículo 35 que sólo pueden imputarse a quienes tengan la condición de interesados, como el derecho a conocer el estado de la tramitación de los procedimientos (artículo 35 a) o el derecho a identificar a las autoridades y al personal que sea responsable de los procedimientos (artículo 35 b), a diferencia del derecho a obtener información previa a la tramitación de un procedimiento (artículo 35 g), que viene reconocido a los ciudadanos en general.

## TIPOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

En esta materia debe indicarse que, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Resolución de 7 de junio de 1993, dictada por la Secretaría General para la Administración Pública (dependiente de la actual Consejería de Justicia y Administración Pública), en materia de información y a efectos de su fácil localización por los interesados, distingue entre la general y la particular:

a) Información general, la relativa a consultas que versen sobre los fines, competencia, funcionamiento y servicios prestados por los distintos órganos y unidades

administrativas. Asimismo, comprenderá cuanto se refiera a la organización de los servicios, localización de dependencias, horario de oficina, horas de visita, tramitación de los distintos tipos de expedientes, documentación que se exija, forma de gestión, listas públicas y, en general, cuantas aclaraciones y requerimientos sirvan de ilustración a quienes hayan de relacionarse con la Administración.

Dicha modalidad de información será atendida por oficinas que deberán existir al efecto en todos los centros integrantes de la Administración Autonómica, situadas en las áreas de acceso al edificio, de fácil identificación para los ciudadanos y separadas de las áreas de trabajo.

b) Información particular, referida al conocimiento en cualquier momento del estado de tramitación de un expediente administrativo y a aquellas orientaciones más especializadas que necesariamente hayan de ser atendidas por la unidad gestora correspondiente de forma personalizada y, a la que se accederá a través de un sistema que se acuerde, conciliando la no distracción o perturbación del normal desempeño de la función administrativa y la comodidad y facilidad para el interesado.

En cualquier caso, las informaciones que se suministren a los consultantes serán claras y sucintas y tendrán exclusivamente carácter ilustrativo e informativo para quienes lo soliciten.

Igualmente respecto a los tipos de información administrativa en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, el artículo 3 del Decreto 204/1995 diferencia entre:

a) Información administrativa general, que sirve de orientación e ilustración a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración andaluza, siendo su objeto facilitar el derecho de acceso a los servicios públicos. En todo caso, tratará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y unidades, comprendiendo todos los aspectos de la organización, servicios públicos que prestan, procedimientos que gestionan, modalidades de tramitación y documentación exigida por los mismos, listas públicas, unidades responsables, localización de dependencias y, en general, toda aquella información que permita a los ciudadanos relacionarse con los distintos servicios sin más limitación que las derivadas del ámbito competencial de los mismos, de los medios materiales disponibles y del sistema de comunicación elegido por el ciudadano.

b) Por su parte, la información administrativa particular es aquella que posibilita el ejercicio de derechos e intereses legítimos concretos de los ciudadanos, abarcando las siguientes facetas:

- Información sobre los aspectos jurídicos o técnicos que deberán reunir las iniciativas que los ciudadanos se propongan realizar ante la Administración

- Conocimiento del estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y

- La identificación de las autoridades y de personal bajo cuya responsabilidad se tramitarán los procedimientos conforme a la normativa legal y reglamentaria.

Las características de la información administrativa se detallan en el artículo 4 del Decreto 204/1995, especificándose las siguientes:

- Será clara y sucinta.
- Se suministrará por el medio más claro para su comprensión, utilizándose la forma y los medios previstos en la ley o reglamentos.
- Tendrá exclusivamente carácter ilustrativo.
- Tratará sobre el ordenamiento jurídico vigente o sobre hechos o situaciones producidas.
- No originará derechos ni expectativas de derechos.
- No podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración Pública.

## PRESENTACIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTOS

### *Presentación de documentos.*

Siguiendo el antiguo artículo 66 de la LPA, que establecía una enumeración de los órganos administrativos con registros generales (Gobiernos Civiles, Delegaciones de los Ministerios, Oficinas de Correos y representaciones diplomáticas o consulares), la vigente LRJAPyPAC ha concretado en el artículo 38.4 que las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos remitan a los órganos de las Administraciones Públicas se podrán presentar:

- a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.

Este es el medio es más usual para la presentación de documentos por parte de los ciudadanos.

- b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local, siempre que, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.

Con esta posibilidad legal de presentación de escritos, la LRJAPyPAC ha ampliado de forma sustantiva los organismos receptores de documentos, haciendo extensiva la obligación que recaía en los suprimidos Gobiernos Civiles (en la actualidad, Subdelegaciones del Gobierno), en cumplimiento del artículo 29 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado-(LOFAGE), a la Administración General del Estado y a las Comunidades Autónomas; ampliación que no abarca a los registros de las Entidades Locales, salvo suscripción de convenio.

En este sentido, la Resolución de 28 de febrero de 1996, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, dispuso la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros 23 de febrero de 1996 para la formalización, con las entidades que integran la Administración Local, de los Convenios previstos en el artículo 38.4.b) de la LRJAP y PAC, habiéndose firmado hasta el día de hoy numerosos convenios entre el Ministerio de Administraciones Públicas y las respectivas Entidades Locales.

c) En las Oficinas de Correos en la forma que reglamentariamente se establezca.

d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, y

e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

El desarrollo reglamentario de los citados artículos 35 c), 38 y 70.3 de la LRJAPyPAC se contiene, a nivel de Administración General del Estado, en el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

Sobre la presentación de documentos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el artículo 14 del Decreto 204/1995 admite los medios previstos en el artículo 38.4 de la LRJAPyPAC, incorporándose como diferencia sustancial la previsión legal de que los Ayuntamientos actuarán como centros de recepción de documentos dirigidos a la Administración autonómica (artículo 51.2 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía); medio de presentación que constituye un avance significativo respecto al planteamiento previsto en el artículo 38.4 b) de la LRJAPyPAC al eximir a la Entidad Local de la posibilidad de suscribir convenio con la Administración Autonómica de Andalucía, pero sin que ello afecte a la Administración General del Estado.

Un aspecto destacable en nuestra Comunidad Autónoma ha sido la creación en el artículo 19 del Decreto 204/1995 de los buzones de documentos con el fin de facilitar la recepción de documentos una vez cerradas al público las Oficinas de Registro, que existen en la Consejería de Justicia y Administración Pública y en las Delegaciones Provinciales. El Buzón se ubicará en lugar accesible para los ciudadanos. Al efecto, éstos podrán depositar documentos en el Buzón a partir de la hora en que finalice el horario de atención al público y hasta las 24 horas de todos los días hábiles. A su vez, los documentos que se depositen a través del Buzón serán registrados con la fecha correspondiente al día en que fueron depositados, a cuyo fin el jefe de servicio responsable del registro de documentos de la Consejería, los secretarios generales de las Delegaciones Provinciales o personas en que hubieran delegado, levantarán acta de cuantos documentos se hayan depositado en el Buzón el día anterior hábil, tramitándola junto con los documentos para su asiento en el Registro.

A su vez, el artículo 17 del Decreto 204/1995 incorporó la utilización del telefax como medio para presentar los interesados documentos sin necesidad de remitir posteriormente los originales. De modo esquemático los aspectos básicos de la regulación normativa del telefax se concretan en los siguientes:

a) A iniciativa del interesado se podrá utilizar el telefax como sistema de remisión de escritos y comunicaciones sin necesidad de presentar posteriormente los originales, siempre que se cumplan las siguientes condiciones: una, que las normas reguladoras del respectivo procedimiento no exijan la presentación de documentos originales, copias auténticas de documentos o la firma original en los mismos y, otra, que el registro de documentos del órgano que haya de tramitarlo tenga previsto este sistema como medio de comunicación y disponga de equipo autorizado.

b) Los envíos por este medio habrán de realizarse directamente al registro del órgano competente para tramitar dichos documentos.

c) Los equipos de telefax dedicados a este fin deberán estar autorizados por la Consejería de Justicia y Administración Pública, que actuará de acuerdo con los siguientes criterios:

- \* Utilización de papel normalizado,
- \* Suficiencia de calidad de recepción e impresión y garantía de integridad, y
- \* Conservación de los documentos por un mínimo de cinco años.

d) Cuando se emitan escritos a otros órganos o personas por este medio, se extenderá diligencia expresiva del resultado de la emisión unida al escrito emitido que se archivará en el expediente.

e) Cuando los interesados soliciten la transmisión de comunicaciones mediante telefax y por este medio se practiquen notificaciones, junto al documento objeto de notificación se adjuntará un recibo de su recepción, que deberá ser cumplimentado, rubricado y enviado por el mismo medio en el plazo de dos días al registro emisor para su incorporación al expediente. Transcurrido dicho plazo sin efecto la notificación se practicará por el procedimiento ordinario.

En caso de que se utilicen otros medios de comunicación de carácter electrónico, informático o telemático para la presentación de escritos, se requerirá la aprobación reglamentaria del órgano competente en el procedimiento, previo informe de la Consejería de Justicia y Administración Pública, según dispone el artículo 18 del citado Decreto 204/1995.

#### *Registro de Documentos.*

La anterior LPA dedicó el artículo 65 a los registros de documentos, regulación básica que se fue completando por sucesivas disposiciones normativas de cara a perfilar este instrumento de garantía para los ciudadanos, pudiéndose destacar como normas vigentes las siguientes:

- El Real Decreto Ley 1/1986, de 14 de marzo, de medidas urgentes administrativas, financieras, fiscales y laborales, establece en su artículo 4 la posibilidad de que las comunicaciones entre los particulares y la Administración, y ésta y aquéllos, pueda realizarse por vía telegráfica, télex o cualquier otra de la que quede constancia por escrito, siempre que existan las debidas garantías de autenticidad (en especial, las notificaciones).

- El Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, regulándose en los artículos 151 a 162 el registro de documentos; regulación que recoge toda la terminología, conceptos y funciones que han ido diseñando los nuevos registros, destacando la existencia de un Registro General único por cada Entidad Local, en el que conste la entrada y salida de los documentos que se reciban o se remitan.

Bajo la vigencia de la nueva LRJAPyPAC los registros de documentos se regulan de forma detallada en su artículo 38, en la redacción dada por la Ley 4/1999 y Ley 24/2001, de 27 de diciembre, pudiéndose extraer los siguientes caracteres principales:

\* Se organizan como registros generales únicos por cada órgano administrativo,

En todo caso, cabe la posibilidad de crear registros auxiliares en unidades administrativas dependientes del órgano principal, con el fin de facilitar la presentación de escritos y con la obligatoriedad de comunicar al registro general todas las anotaciones que se efectúen.

\* Por su parte, el citado Real Decreto 772/1999 califica a las oficinas de registro de la Administración General del Estado como unidades administrativas que tienen la consideración de órgano administrativo por tener atribuidas funciones con efectos jurídicos frente a terceros, conceptuando asimismo las oficinas de registro generales y auxiliares.

Asimismo establece que será informático el soporte de los registros generales y el de todos los registros que las Administraciones Públicas establezcan para la recepción de documentos (constituye una novedad legal, si bien en la práctica administrativa ya se venía realizando).

Téngase en cuenta que a este principio de informatización registral la LRJAPyPAC le ha establecido unas precauciones para que pueda graduarse temporalmente esa exigencia, al señalar su disposición adicional 2ª el encargo del Gobierno, de los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales de decidir sobre la forma y plazos en que tendrá lugar esa incorporación a soporte informático en función del grado de desarrollo de los medios técnicos de que dispongan. A este fin responde la incorporación de apartado 9 del art 38 sobre creación de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos.

También prevé la obligatoriedad de que las Administraciones Públicas hagan pública y mantengan actualizada una relación de las oficinas de registro propias o concertadas, sus sistemas de acceso y comunicación, y los horarios de apertura. Por Resolución de 1 de septiembre de 1997, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, se hace pública la relación de oficinas de registro propias o concertadas con la Administración General del Estado y sus organismos autónomos y se establecen los días y horarios de apertura, parcialmente actualizada por Resolución de 1 de diciembre de 1998.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, las competencias en materia de registro están asumidas, al amparo de los artículos 1 y 6 del referido Decreto 139/2000, por la Consejería de Justicia y Administración Pública, estando, a su vez, los registros de documentos, sobre la base de las normas genéricas contenidas en la LRJAPyPAC, desarrollados reglamentariamente en los artículos 9 y siguientes del Decreto 204/1995. En síntesis, los aspectos esenciales de esta reglamentación son los siguientes:

a) Existencia de un registro general de documentos (de entrada y salida) por cada Consejería y Organismo Autónomo, tanto en los servicios centrales como en sus Delegaciones, Direcciones o Gerencias Provinciales y en aquellos grandes centros administrativos en los que así se haya previsto, en el que se admitirá y anotará todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba destinado a cualquier órgano de las

Administraciones Públicas. De igual forma se anotarán y se cursarán los escritos y las comunicaciones oficiales dirigidos a los particulares o a otros órganos administrativos.

b) Los responsables de los órganos administrativos que dispongan de un registro general de documentos podrán establecer los registros auxiliares necesarios para facilitar la presentación de escritos y comunicaciones, así como para racionalizar los procedimientos administrativos. Al efecto, los registros auxiliares, que dependerán del registro general, le comunicarán todos los asientos que practiquen.

c) Los titulares de los Centros Directivos comunicarán a la Secretaría General para la Administración Pública (Consejería de Justicia y Administración Pública) la instalación, modificación, traslado o supresión de las oficinas de registros generales de documentos que de ellos dependan, especificando su denominación, ubicación, horarios de atención al público y, en su caso, las técnicas y los medios mecánicos, electrónicos, informáticos o telemáticos de acceso y comunicación.

A efectos de conocimiento, la Secretaría General para la Administración Pública deberá publicar en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía la relación completa y actualizada de las oficinas de registros generales (incluidas las concertadas), con una periodicidad, al menos, anual. Por Resolución de 5 de abril de 1994, de la Secretaría General para la Administración Pública, se hizo pública la relación de oficinas de registro general de documentos de las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración de la Junta de Andalucía relación que, hasta la fecha actual, no se ha completado ni se ha actualizado.

A su vez, dicha relación de oficinas de registros deberá estar expuesta en los tablones de anuncios de los órganos que tengan registros generales de documentos, conjuntamente con la relación de oficinas de registros auxiliares de documentos que dependan de su registro general.

Por otra parte, la Orden de 10 de noviembre de 1999, de la Consejería de Gobernación y Justicia, ha determinado el horario de atención al público de los Registros Generales y las jornadas y horarios del personal a ellos adscritos, señalando que los Registros Generales atenderán directamente al público todos los días laborales del año con el siguiente horario:

- Servicios Centrales de Consejerías y Organismos Autónomos.

a) Lunes a viernes: de 9 a 20 horas, ininterrumpidamente.

b) Días 24 y 31 de diciembre: de 9 a 14 horas.

- Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, Subdelegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en el Campo de Gibraltar y Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública.

a) Lunes a viernes: de 9 a 20 horas, ininterrumpidamente.

b) Sabados y días 24 y 31 de diciembre: de 9 a 14 horas.

- Delegaciones, Direcciones o Gerencias Provinciales.

a) Lunes a viernes: de 9 a 14 horas.

Asimismo, se contempla la previsión de que cuando, por causa justificada, con el personal de los Registros Generales no se pudiera garantizar la atención al público en los horarios establecidos, los órganos de quien dependan dispondrán que sean atendidos por personal funcionario o interino de otras unidades, y ante una posible afluencia a los Registros Generales superior a la habitual, los Delegados competentes podrán, con suficiente antelación y publicidad, ampliar el horario de recepción de documentos en los Registros Generales de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, Delegaciones, Direcciones o Gerencias Provinciales de su ámbito territorial que se estimen procedentes, adoptando las medidas organizativas que fueran precisas para atender a esa situación.

Por lo demás, se admite la acumulación de los Registros Generales en una sola oficina en aquellos edificios en los que se ubiquen más de una Consejería y/u Organismo Autónomo, y/o Delegación, Dirección o Gerencia Provincial, determinándose previamente el personal de cada uno de ellos que se incorporaría a esa oficina y el responsable de la misma, mediante resolución favorable del titular de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

#### *Sugerencias y Reclamaciones.*

Como instrumento común en el funcionamiento de la Administración de la Junta de Andalucía, existe el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, cuya regulación jurídica se concreta en las siguientes normas reglamentarias:

El Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones,

La Orden de 2 de mayo de 1989, por la que se dictan instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, y

Los artículos 27 y 28 del Decreto 204/1995 de referencia, que han afectado a las normas previamente citadas.

Es el instrumento más adecuado para recoger y tramitar las quejas y sugerencias que los ciudadanos deseen formular sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos gestionados por la Administración andaluza, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando piensen que se pueden mejorar cualquiera de dichos aspectos.

A efectos de localización, el Libro de Sugerencias y Reclamaciones se ubica, a tenor de artículo 2 de Decreto 262/1988, en los registros generales, los auxiliares, en virtud del artículo 10 del Decreto 204/1995, de recepción o salida de documentos de todas las Consejerías de la Junta de Andalucía y de sus respectivas Delegaciones Provinciales, extendiéndose igualmente a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquéllas.

El control de las denuncias corresponde a la Inspección General de Servicios, controlándose y tramitándose en cada provincia las que afecten a dependencias periféricas, en cuyo caso el Inspector Provincial de Servicios informará mensualmente al Inspector

General Coordinador sobre las recibidas y las actuaciones practicadas en relación con las mismas.

Por su parte, toda denuncia motivará la apertura de un expediente, en el que deberán incluirse cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella y los informes que se reciban del órgano afectado.

En el caso de que de las denuncias presentadas se dedujeran indicios de anormal funcionamiento de los servicios, el Inspector Provincial de Servicios lo pondrá en conocimiento del Inspector General Coordinador, quien ordenará la práctica, de oficio o a propuesta del órgano afectado, de las actuaciones procedentes, sin perjuicio de las competencias de los Consejeros o de los Delegados Provinciales de Justicia y Administración Pública. El resultado de las mismas, junto con la denuncia, será remitido por el Consejero de Justicia y Administración Pública al Consejero que en cada caso proceda.

#### **4 MARCO NORMATIVO Y COMPETENCIAL DE LAS ADMINISTRACIONES INTERVINIENTES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**

##### **PREVISIONES NORMATIVAS. MARCO LEGAL Y ÁMBITO COMPETENCIAL**

Los fundamentos normativos recogidos en la Constitución son los siguientes:

Artículo 9.- Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

- Artículo 14.- Los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

- Artículo 18.- Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

- Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.

- La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

- Artículo 20.- 1. Se reconocen y protegen los derechos:

A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.

El ejercicio de estos derechos no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa.

Estas libertades tienen su límite en el respeto a los derechos reconocidos en este Título, en los preceptos de las leyes que lo desarrollen y, especialmente, en el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia.

- Artículo 23.- Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal, añadiendo el derecho de acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalan las leyes.

- Artículo 29.- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley.

Los miembros de las Fuerzas o institutos armados o de los Cuerpos sometidos a disciplina militar podrán ejercer este derecho sólo individualmente y con arreglo a lo dispuesto en su legislación específica.

- Art. 51.- Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca.

- Artículo 77.- Las Cámaras pueden recibir peticiones individuales y colectivas, siempre por escrito, quedando prohibida la presentación directa por manifestaciones ciudadanas.

Las Cámaras pueden remitir al Gobierno las peticiones que reciban. El Gobierno está obligado a explicarse sobre su contenido, siempre que las Cámaras lo exijan.

- Artículo 103.- La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

- Artículo 105.- La Ley regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

- Artículo 109.- Las Cámaras y sus Comisiones podrán recabar, a través de los Presidentes de aquéllas, la información y ayuda que precisen del Gobierno y de sus Departamentos y de cualesquiera autoridades del Estado y de las Comunidades Autónomas.

- Artículo 129.- La ley establecerá las formas de participación de los interesados en la Seguridad Social y en la actividad de los organismos públicos cuya función afecte directamente a la calidad de la vida o al bienestar general.

- Artículo 149.- El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias:

1ª. La regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.

- 18ª. Las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y del régimen estatutario de sus funcionarios que, en todo caso, garantizarán a los administrados un tratamiento común ante ellas; el procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas; legislación sobre expropiación forzosa; legislación básica sobre contratos y concesiones administrativas y el sistema de responsabilidad de todas las Administraciones públicas.

Los fundamentos constitucionales que hemos señalado exigen de la Administración una actitud y un comportamiento hacia el ciudadano que convierten a éste en algo más que un simple receptor o afectado de la actividad de la Administración, llegando a vérsese ya como un cliente de los servicios públicos, al que la Administración, como Empresa que gestiona estos servicios, ha de complacer.

En este espíritu, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dedica un artículo, el 35 a exponer los derechos de los ciudadanos, que en su mayoría, como hemos comprobado anteriormente, tienen una gran relación con la acogida y la información al ciudadano-cliente.

## LAS ADMINISTRACIONES INTERVINIENTES

### *Administración del Estado*

Hay que significar que, respecto al emplazamiento, a los horarios, y al personal de estas oficinas, nada dice la normativa estatal actual.

Conforme al art. 4 de la Ley 6/1997, de 14 de Abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, la actuación de ésta debe asegurar a los ciudadanos:

a) La efectividad de sus derechos cuando se relacionen con la Administración, es decir, de los recogidos en el art. 35 LRJ y PAC.

b) La continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas por el Gobierno y teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionan los servicios estatales, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad.

En este contexto, la Administración General del Estado desarrollará su actividad y organizará las dependencias administrativas y, en particular, las oficinas periféricas, de manera que los ciudadanos:

a) Puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos y recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos, debiendo tenerse en cuenta, al respecto, las previsiones del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, y del Real Decreto 263/1996, de 16 de Febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado, promulgados en desarrollo, respectivamente, de los arts. 35 y 45 LRJAP y PAC.

b) Puedan presentar reclamaciones sin el carácter de recursos administrativos, sobre el funcionamiento de las dependencias administrativas.

Por último, todos los Ministerios mantendrán permanentemente actualizadas y a disposición de los ciudadanos en las unidades de información correspondientes, el esquema de su organización y de la de los organismos dependientes, y las guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones aplicables en el ámbito de la competencia y del Ministerio y de sus Organismos públicos.

La regulación actual, en el ámbito estatal, de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, se contiene en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero.

En el Preámbulo o Exposición de Motivos del citado Decreto se señala que desde la promulgación del Decreto 93/1965, de 28 de enero, que reguló el Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno y los Servicios de Información administrativa de los departamentos ministeriales, la sociedad española ha experimentado importantes cambios, y también han variado de forma sensible los principios que rigen la actuación de las Administraciones Públicas.

La estructura del Decreto responde a tres bloques: el primero, contenido en el Capítulo 1, relativo a las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano; el segundo bloque, contenido en el Capítulo 2, perfila la organización de la información administrativa; por último, el tercer bloque, contenido en el Capítulo 3, regula el Libro de Quejas y Sugerencias como instrumento para recoger y tramitar las que los ciudadanos deseen formular ante la Administración.

La Constitución Española primero y la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, instauran un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones y los ciudadanos que imponen la necesaria puesta al día de aquella norma.

En este sentido, añade el Real Decreto, la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, dentro del catálogo derechos de los ciudadanos, que recoge en su art. 35, incluye en sus párrafos a), b) y g), tres que se hallan directamente relacionados con la función general de la información, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas, conceptos que arrancan de los arts. 33 y 34.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo, de 17 de julio de 1958, aún vigentes.

El mencionado Decreto excluye del ámbito de aplicación a la información administrativa y asistencial de carácter sanitario, reservando a favor del INSALUD, mediante la Disposición Adicional Única, la regulación de la información y atención a los ciudadanos en hospitales dependientes del mismo.

Así, la norma 9 A) de la Orden de 22 de octubre de 1958, de la Presidencia del Gobierno, respecto del emplazamiento de las oficinas de información, señalaba que estarán situadas en la sede principal de cada departamento, y dentro de ella en el lugar más accesible para el público y más próximo a la entrada del mismo. En todo caso, si existen

varios accesos, en cada uno de ellos se indicará dónde se encuentra la oficina de información por un sistema de señalización que, sin necesidad de consultas, encamine al público fácilmente a dicha oficina.

Respecto del horario de los servicios de información u oficinas de información administrativa y de atención ciudadana, tampoco dice nada expresamente el Real Decreto 208/1996, aunque se puede señalar que el antecedente inmediato, la citada Orden de 22 de Octubre de 1958, establecía como horario de estas oficinas de información de 10 a 14 y de 17 a 19 h, como mínimo, pudiendo ser ampliado en cada departamento si las circunstancias aconsejaren hacerlo.

#### 1. Las funciones de información administrativa y de atención ciudadana.

##### Información ciudadana.

El Real Decreto 208/1996 define la información administrativa como el cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

La función de información administrativa puede ser de tipo general o de tipo particular.

La función de información general (art. 2) es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como cualesquiera otros datos que aquéllos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

La información de tipo general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Por otro lado, la información de tipo particular (art. 3) es la concerniente al Estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de Derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales, de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 31 y 32 de la repetida Ley 30/1992.

La información que se refiera a datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas estará reservada a las personas a que se refieran, con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

##### B. Atención ciudadana.

Junto con la información administrativa a la que nos hemos referido en los párrafos anteriores, el Capítulo 1 del Real Decreto 208/1996 regula las funciones de atención al ciudadano, refiriéndose a la atención personalizada al ciudadano (art. 4), que comprende las funciones que resumidamente señalamos a continuación:

- a) De recepción y acogida de los ciudadanos,
- b) De orientación e información,
- c) De gestión, en relación con los procedimientos administrativos.

d) De recepción de las iniciativas, sugerencias formuladas por los ciudadanos o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones que la Administración General del Estado y con las entidades de Derecho público vinculadas o dependientes de la misma.

Hemos de hacer notar que las oficinas de atención ciudadana recogen las sugerencias e iniciativas tanto de los usuarios como de los empleados públicos, en orden todo ello a mejorar el rendimiento o el ahorro del gasto público, es decir, la eficacia y la eficiencia de los servicios, como forma de aumentar el grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.

Entendemos que es una novedad de estas oficinas que hemos de destacar por su papel en orden a la mejora de la calidad de los servicios y en orden a la introducción de principios de calidad y mejora continua en la prestación de los servicios, proceso iniciado desde la Ley de 1992 y los trabajos materiales previos.

e) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

f) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los arts. 29 y 77 de la Constitución.

## 2. La organización de la información administrativa.

### A. Unidades departamentales de información administrativa.

En cada Ministerio el titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa ostentará la Jefatura de la Unidad Departamental de información administrativa. Esta unidad tendrá una interrelación activa y permanente con los centros directivos, entidades y organismos del departamento (art. 5)-

### B. El Centro de Información Administrativa.

El Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas (art. 6) se haya adscrito a la Secretaría de Estado para la Administración Pública y desarrollará las funciones propias de las unidades departamentales de información administrativa, y además específicamente las siguientes:

a) Mantener actualizadas y distribuir las bases de datos de la Administración General del Estado.

b) Sostener un sistema de información administrativa al ciudadano, eminentemente telefónico, sobre los servicios públicos y trámites de toda la Administración General del Estado.

c) Cooperar en el desarrollo de las unidades y oficinas de información de los demás departamentos y organismos de la Administración General del Estado.

d) Actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interministerial de información administrativa en relación con las iniciativas y reclamaciones que reciba sobre la función informativa.

e) Promover y organizar, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública, curso de capacitación en materia relacionada con las funciones propias de las unidades de información administrativa.

f) Participar en cursos, jornadas, seminarios, coloquios u otros actos sobre las mismas materias.

#### C. Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Realizan las funciones descritas en el Capítulo I del Real Decreto, es decir, las funciones de información y las de atención al ciudadano, y los cometidos de gestión interna de tratamiento y difusión de la información que expresamente delegue o encomiende el Centro de Información Administrativa por la unidad de información administrativa respectiva. Las oficinas de información y atención al ciudadano que constituyen la red informativa general son las oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales y las oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado.

#### *Administración de la Junta de Andalucía.*

En cuanto al marco organizativo funcional y competencial en el ámbito de la información administrativa examinamos las disposiciones aplicables.

En el ámbito autonómico, por Decreto 57/83, de 9 de Marzo, se creó a nivel central un Servicio de Información y Coordinación, con funciones de dirección, programación, impulsión y coordinación de las actividades a desarrollar por las Oficinas de Información.

A nivel provincial establece que, en cada una de las ocho provincias andaluzas existirán unas Oficinas de Información Administrativa del Servicio de Información y Coordinación.

Sus funciones serán:

a) Facilitar información general administrativa acerca de los fines, competencias y funciones de los distintos Organismos y Servicios.

b) Indicación sobre localización y sede de Dependencias y Organismos y de sus horarios de trabajo.

c) Recepción de visitantes, orientándoles adecuadamente para la más cómoda y rápida realización de las gestiones que precisen.

d) Recibir y tramitar toda iniciativa o sugerencia que se promueva tanto de los ciudadanos como de los funcionarios.

e) Recibir, atender y tramitar las reclamaciones o quejas a que puedan dar lugar las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios administrativos.

f) Recibir y asentar en el correspondiente Registro todo escrito, comunicación u oficio que se presente en sus dependencias procediendo a su readmisión a la Dependencia, Servicio o Sección que corresponda.

Esta función se entiende como complementaria, pero no sustitutoria del Registro General que se lleva en los distintos Organismos y Servicios.

g) Realizar cuantas otras funciones dentro de su esfera de competencias, les sean encomendadas en orden a lograr la mejor comunicación entre los ciudadanos y la Administración.

También, contiene las siguientes previsiones:

- Las Oficinas y los Servicios de Información Administrativa establecerán cuantos contactos sean precisos con los distintos Órganos y Unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma, y muy especialmente con aquéllos que tengan competencias específicas sobre la materia informativa.

- Asimismo se establecerán convenios a fin de regular las relaciones de estas Dependencias de Información con los distintos Órganos y Unidades de las distintas Administraciones Públicas.

- Las Oficinas de Información Provinciales estarán ubicadas en aquellos edificios administrativos dependientes de la Junta, de fácil localización, acceso y buena situación y que por la naturaleza y entidad de las funciones desarrolladas tengan una mayor relevancia o sean más conocidas dentro de la provincia.

En relación con lo anterior significar que por Decreto 225/1984, de 4 de Septiembre, se adscribió el Servicio de Información Administrativa a la Consejería de Gobernación y Justicia, y posteriormente a la actual Consejería de Justicia y Administración Pública, dependiendo del mismo ocho Oficinas de Información Administrativa, una por cada provincia y adscritas a las respectivas Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública.

En todo caso se cuidará el sistema de señalización a fin de que, sin necesidad de consultas, sea de fácil localización por el público.

Asimismo, esta materia se regula en los artículos 5 a 8 del Decreto 204/1995.  
Así:

Mientras que la competencia para suministrar la información administrativa general corresponde a las unidades o puestos de trabajo que singularmente puedan existir para esta función en cada centro o dependencia y, en su defecto, a aquel personal que la autoridad responsable designe, en la particular, en cambio, se atribuye a las jefaturas de sección u órganos asimilados con responsabilidades en la materia o el procedimiento, conforme a lo previsto en el artículo 4 del Decreto 90/1993, de 13 de julio, por el que se asignan diversas funciones a determinados órganos administrativos de la Junta de Andalucía; artículo que especifica las funciones de las secciones u órganos asimilados en los términos siguientes:

a) Informar a los interesados del estado de tramitación de los expedientes en su ámbito de actuación, sin perjuicio de que dicha función se pueda encomendar a otro órgano especializado.

b) Expedir y autorizar las copias de documentos públicos o privados a que se refiere la LRJAPyPAC, obrantes en los expedientes que se encuentren tramitándose por dichos órganos.

c) Informar y orientar acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones imponen a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar.

d) Acordar la acumulación de expedientes.

e) Requerir la subsanación de escritos o solicitudes a las interesados.

f) En general, las funciones de instrucción de los procedimientos y aquellas otras que les atribuyan por delegación o desconcentración o tengan ya atribuidas expresamente.

Aparte de las funciones de información administrativa que tienen atribuidas los diferentes centros directivos, las Oficinas de Información Administrativa, adscritas a la Consejería de Justicia y Administración Pública, ejercerán las funciones de información administrativa general en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, a cuyo efecto los centros directivos, para facilitar su ejercicio, producirán, actualizarán y remitirán periódicamente, con la suficiente antelación, la información de base necesaria a sus respectivas unidades de información y a la Consejería de Justicia y Administración Pública, correspondiendo a ésta la coordinación de los medios materiales y humanos y de la información que se facilite.

Sobre el marco organizativo de la información, debe indicarse que la general debe facilitarse sin ningún tipo de demora ni restricciones sobre el tiempo de respuesta o sobre el medio de comunicación o soporte elegido por el solicitante, siempre que el mismo se encuentre a disposición del centro que deba producir la información, mientras que para la particular la Administración dispondrá los medios y cauces adecuados a cada caso y tipo de información o asunto que se desee conocer y se solicite, incluso la comunicación personal en el caso que así se haya solicitado o en aquellos otros en que la confidencialidad o complejidad de la información a tratar lo requiera y de esta forma se acuerde con el solicitante. Las correspondientes entrevistas deberán programarse a través de horarios previos de citas que permitan salvaguardar la facilidad y comodidad de los interesados a la vez que el normal desempeño de las funciones administrativas de las unidades gestoras, y en ningún caso supondrá obstáculo o demora al efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

En el supuesto de que el solicitante desee conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado y, en su caso, obtener copias de documentos contenidos en ellos, deberá previamente acreditar que está legitimado para ello.

Dentro de este marco organizativo, se ha previsto la existencia de tablones de anuncios permanentes con arreglo a las siguientes notas:

- Se ubicarán en los servicios centrales y periféricos de las Consejerías y Organismos Autónomos.

- Se situarán en el lugar accesible y destacado para el público, con la finalidad de atraer su atención y su contenido resulte fácilmente legible.

- Se exhibirá la información general que deba ponerse en conocimiento de los ciudadanos y así se hubiese ordenado.

#### *Administración Local*

La concreción legal de los derechos constitucionales a la información y participación ciudadana, por lo que se refiere al ámbito local, se contiene en el art. 69 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que dispone que «las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación que las Corporaciones establezcan en ejercicio de su potestad de autoorganización no podrán en ningún caso menoscabar las facultades de decisión que corresponden a los órganos representativos regulados por ley.

El desarrollo reglamentario en la esfera local de la información y participación ciudadana se contiene en el Capítulo 2 del Título VII del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, que comprende los arts. 227 a 236 del citado Reglamento de Organización y que cierra dicho texto reglamentario.

Por lo que respecta concretamente a las oficinas de información, su existencia se prevé expresamente en el art. 230 del citado Reglamento de Organización.

El art. 230 del ROF dispone que existirá en la organización administrativa de la entidad una oficina de información que canalizará toda la actividad relacionada con la publicidad a que se refiere el artículo anterior, así como el resto de la información que la misma proporcione, en virtud de lo dispuesto en el art. 69.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

La publicidad a la que se refiere el art. 229 es la relativa a las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno así como del resumen del contenido de las sesiones plenarias y de todos los acuerdos del Pleno y de la Comisión de Gobierno, así como de las Resoluciones del Alcalde y las que por su delegación dicten los delegados.

Las oficinas de información administrativa, según determina el art. 230.2 del ROF, realizarán de oficio las gestiones que sean precisas para que los ciudadanos solicitantes de copias y certificaciones acreditativos de acuerdos municipales o antecedentes de los mismos, así como la consulta de archivos y registros, obtengan la información requerida en el plazo más breve posible y sin que ello suponga entorpecimiento de las tareas de los servicios municipales. Entendemos que este precepto hay que ponerlo

en relación con el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, así como el art. 14 y concordantes del ROF, por lo que respecta a la obtención de información por parte de los miembros de la Corporación. En cualquier caso la obtención de copias, informaciones y antecedentes se supedita al funcionamiento normal de los servicios municipales sin que se menoscabe o entorpezca el desempeño de las tareas propias.

Las peticiones de información deberán ser razonadas, salvo que se refiera a la obtención de certificaciones de acuerdos o resoluciones que, en todo caso, podrán ser obtenidas mediante el abono de la tasa correspondiente.

Por último, el art. 230 del Reglamento citado señala que las oficinas de información podrán estructurarse de forma desconcentrada si así lo exige la eficacia de su función.

No hay ninguna previsión adicional en cuanto a las oficinas de información administrativa en la legislación de régimen local, y en consecuencia lo que exponemos a continuación son meras sugerencias o recomendaciones en orden a la creación, potenciación o mejora de las actuales oficinas de información y atención al ciudadano.

#### A. Ubicación o emplazamiento de la oficina.

La ubicación o el emplazamiento de las oficinas de información administrativa deberá estar en la proximidad o en el lugar donde accedan la mayor parte de los ciudadanos a las oficinas administrativas o, en caso contrario, estar debidamente señalizadas de forma que se canalice a los ciudadanos y ciudadanas hacia las oficinas de información atención al ciudadano sin necesidad de ir preguntando por el resto de las unidades administrativas. Deberá estar exenta de cualquier barrera arquitectónica que impida o dificulte el acceso de personas con movilidad disminuida y a ser posible deberá estar en la planta baja y con buena señalización desde el exterior del edificio en el que se encuentre.

#### B. Horario de oficinas.

Considerando que si la Administración es un instrumento al servicio de los ciudadanos, el horario deberá ser lo suficientemente amplio como para permitir que cualquier persona, sea cual sea su horario de trabajo, pueda acceder a los servicios de la Administración o, en su caso, de las oficinas de información y atención ciudadana. Existen ejemplos de Administraciones que tienen abierta dicha oficina únicamente en horario de mañana, otras Administraciones tienen abierto en horario de mañana y de tarde y, otras, también atendiendo a su tamaño, que tienen abierto en horario ininterrumpido desde la mañana hasta la tarde. Habremos de pensar que, como señalábamos antes, si la Administración Pública, después de la Constitución de 1978, tiene un carácter instrumental puesto al servicio de los intereses de los ciudadanos y por lo tanto es considerada por los propios ciudadanos como una organización de servicios a los mismos, habría que reconsiderar algunas posturas inmovilistas en cuanto a los horarios de, al menos, las oficinas de información y atención al público en nuestras Entidades Locales.

#### C. Personal y medios.

Por lo que se refiere al personal al servicio de estas unidades, deberían seleccionarse de acuerdo con el puesto de trabajo a desempeñar y no ser las propias oposiciones a puestos de auxiliar de la Administración General, sino que debiera valorarse

entre las características del personal a seleccionar, no sólo sus conocimientos administrativos, el exponer o recitar temas de contenido únicamente jurídico-administrativo, sino debería valorarse también, y sobre todo, su capacidad y disposición para el trato con el público, su receptividad a cuestiones de valoración de la calidad del servicio prestado, de la mejora continua del servicio y, en definitiva, su capacidad para adaptarse a situaciones que no son regladas, sino que en muchas ocasiones se trata de adoptar comportamientos psicológicos adecuados tales como una buena acogida, la escucha eficaz, la escucha activa, la capacidad de respuesta, el cuidado en la despedida y, en definitiva, la empatía de los empleados encargados de estas oficinas que permitan adaptarse a las características de la población que acude en demanda de información o de servicios a la Administración Pública.

Resulta necesario dotar de medios materiales suficientes y adecuados tecnológicamente a la función de información y atención pública. Además de la dotación propia de cualquier unidad administrativa, será necesaria la dotación de bases de datos de información, de acceso a Internet, de Telefax, de correo electrónico propio y de medios materiales en cuanto a mobiliario y espacio adecuado para desempeñar una función correcta y amable de información y atención ciudadana.

## **5POSICIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES ASOCIATIVAS CONSULTADAS.**

### **LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA EN MATERIA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

A continuación exponemos los datos e información obtenida del cuestionario enviado a la Consejería de Justicia y Administración Pública, a través de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, así como del resto de las Consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía, se incluyen además información de las entrevistas mantenidas con distintos Jefes de Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública, con competencia en los aspectos investigados.

#### *La Consejería de Justicia y Administración Pública.*

##### **1. Denominación y adscripción orgánica.**

La Oficina de Información Administrativa dependiente de la Consejería de Justicia y Administración Pública ha estado ubicada, hasta principios del año 2002, en la sede de la Consejería de Gobernación en Plaza Nueva, 4, de Sevilla; posteriormente se ha trasladado a la Plaza de la Gavidia, 10, donde se encuentran los Servicios Centrales del Departamento; no obstante, se ha mantenido un Registro Auxiliar de documentos en Plaza Nueva 4, pues hay dependencias allí del Departamento.

Se ubica en una dependencia de adecuadas dimensiones que comunica con un despacho anexo.

Está adscrita a la Secretaría General Técnica del Departamento, a través del Servicio de Documentación y Publicaciones; y la valoración global que concede a las tareas

de Información Administrativa general en la organización y funcionamiento de Servicio de Atención al Ciudadano es buena.

## 2. Emplazamiento, acceso y mobiliario.

Esta Oficina tiene una fácil localización; tiene placa identificativa solamente en el interior, que indica Registro y Atención al ciudadano, con un acceso común desde la calle.

Tiene un amplio mostrador para atender al público, dos mesas y varias sillas en zona de espera; asimismo dispone de un tablón de anuncios conforme a las previsiones del Decreto 204/1995, de 29 de Agosto, donde figuran diversas convocatorias de bolsa de trabajo; acción social; pruebas selectivas .... y una relación de las Oficinas de Registro General y Auxiliares de documentos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, un expositor con folletos y modelos de solicitudes de acción social, concursos, anticipos reintegrables y un modelo general de instancia.

El nivel de utilización y grado de funcionamiento es alto, para los medios telefónicos, bajo para el fax y medio para la página web.

La valoración que concede la Consejería de Justicia y Administración Pública a las tareas de Información Administrativa general es buena.

## 3.- Medios telemáticos.

Cuentan con acceso a Internet, teléfono y fax propios; así como dirección de correo electrónico, asimismo existe un punto de acceso informativo a través de Internet para su utilización por los ciudadanos.

No existe un registro informatizado para el control de las consultas.

En cuanto a la base de datos, a que se refiere el art. 7 del Decreto 204/95, no existe ni un protocolo de información general, ni una actualización adecuada con la periodicidad necesaria de la información de base necesaria para ejercer las funciones de información administrativa.

A este respecto, según manifiestan la Consejería de Justicia y Administración Pública y las propias Delegaciones Provinciales, no existen bases de datos de consulta completas y actualizadas.

Se nos ha informado de la Guía de Funciones y Servicios de la Administración Andaluza editada en papel y difundida a través de la red de Internet. Su contenido se desglosa del modo siguiente:

\*organigramas de las Consejerías.

\*funciones de las distintas Consejerías, organismos y entidades adscritas y normas reguladoras.

\*direcciones postales, telefónicas y fax de los distintos centros directivos, delegaciones provinciales o centros de las Consejerías (bibliotecas, museos, centros administrativos...). Faltan las direcciones electrónicas (e mail).

\*índice alfabético por materias, recogiendo temas relacionados con indicación de: órganos competentes para tramitación y resolución, objeto y normas reguladoras; indicando formularios correspondientes, en su caso, pero no permite su descarga on line. Observamos que no figura información previa para los ciudadanos sobre la documentación a aportar junto a las correspondientes solicitudes.

\*búsqueda guiada de servicios dividido en 7 grupos de materias, que a su vez permite el desglose de otras submaterias para buscar.

Siguiendo con la herramienta internet, vamos a analizar el contenido del portal de la Junta de Andalucía.

En el portal andalucía-junta.es, contiene el menú servicios públicos donde se encuentra el acceso a la página ciudadano, en cuyo menú figura Justicia y Administración Pública. Aquí se produce un enlace a otra página de esta Consejería, competente a través de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, en la "dirección e impulso del Servicio de Información Administrativa y la asistencia al ciudadano", conforme al Decreto 139/2000, de 16 de Mayo.

En definitiva, la ausencia en el portal andalucía-junta.es, de un icono o acceso "Atención Ciudadana", o cualquier otra denominación que identifique a la población en general, de acuerdo con la normativa sobre eliminación de lenguaje sexista, que permita la entrada directa a la información administrativa general, dificulta el acceso de los usuarios a esa información cuyo contenido corresponde determinar a la Consejería de Justicia y Administración Pública, sin perjuicio de las competencias de la Consejería de la Presidencia en materia de coordinación de la información y divulgación de la Acción Institucional de la Administración de la Junta de Andalucía.

En cuanto a la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública, significamos los siguientes datos acerca de distintos aspectos o servicios valorados:

- El enlace de atención ciudadana no figura dentro de la página inicial sino en "información general".

- Existe acceso a un Buzón de Sugerencias para cuestiones relacionadas con la reforma de la Ley de Función Pública. Además, pueden formularse Sugerencias y Reclamaciones en general por e-mail.

- Cuenta con acceso a petición de información por e-mail, con posibilidad de respuesta.

- No posibilita la realización de trámites administrativos on line.

- Permite la descarga de diversos formularios sobre asuntos de personal y en materia de función pública.

- Dispone de acceso a libro electrónico que recoge la legislación vigente, tanto estatal como andaluza, relativa a las competencias propias de la Consejería.

Asimismo, significar que cuenta con el enlace a la página web del Instituto Andaluz de Administración Pública, que permite un fácil acceso a la información sobre convocatorias de pruebas selectivas para personal funcionario, figurando el diverso estado

de tramitación en que se encuentran las correspondientes convocatorias, fecha de realización de los ejercicios; permite la consulta individualizada por aspirante respecto a la admisión y resultado obtenido así como indica el BOJA de publicación del temario exigido. Tiene modelos en Internet para imprimir y rellenar manualmente o por ordenador las solicitudes de participación en los siguientes procesos selectivos para funcionarios: promoción interna, acceso libre, consolidación de empleo, funcionarización plazas de laborales y funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter Nacional.

En materia de formación contiene información sobre cursos programados, inscripción de profesores y homologación de los cursos; permitiendo la descarga de solicitudes en estas materias: solicitud de admisión a cursos a distancia, homologación a actividades formativas, descripción de la actividad formativa y datos del profesorado.

También, la página del IAAP cuenta con otros accesos muy útiles a documentación, publicaciones y estudios, así como para enviar consultas a través de e-mail.

#### 4.- Servicios que desempeñan.

Volviendo al funcionamiento de las oficinas de información de la Consejería de Justicia y Administración Pública, existe una atención presencial facilitando información verbal y también escrita, cuando se solicita expresamente, aunque en el año 2001 no se ha hecho por falta de personal.

Los principales usuarios de estos servicios son, por este orden: ciudadanos, funcionarios y empresas. La tipología de los asuntos o consultas efectuadas, son en primer lugar, las referentes a la Oferta de Empleo Público y situación concreta de cada convocatoria (listas de aprobados, fechas de exámenes, etc) subvenciones y ayudas públicas y tramitación de diversos asuntos.

En cuanto a la atención telefónica, a través de un número específico, no se presta desde 1999, fecha hasta la que existió el teléfono 900859292.

También asumen las funciones de Registro General para la recepción de documentos, incluidas las Sugerencias y Reclamaciones

En lo que se refiere al horario de atención al público en la Oficina de los Servicios Centrales de las Consejerías y Organismos Autónomos, es el siguiente:

- a) Lunes a viernes: de 9 a 20 Horas, ininterrumpidamente.
- b) Días 24 y 31 de Diciembre: de 9 a 14 horas.

Respecto a los Registros Generales, hemos comprobado que no se ha publicado ni actualizado la previsión del art. 11 del Decreto 204/95, relativa a la relación completa y actualizada de las Oficinas de Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, que establece: "La Secretaría General para la Administración Pública publicará en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía», la relación completa y actualizada de las Oficinas de Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, al menos una vez al año y con sujeción a lo establecido en el artículo 38.7 de la mencionada Ley 30/1992. Dicha relación incluirá los concertados si los hubiere."

No obstante, sí se ha publicado en la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública, un Directorio con los organismos y dirección postal, en el que figuran las Oficinas de Registros de documentos de la Junta de Andalucía.

En cuanto a las Sugerencias y Reclamaciones, se tramitan a través de las Inspecciones Provinciales de Servicios existentes en las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, las referentes a servicios periféricos, y por la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, las que afectan a órganos o unidades de los Servicios Centrales de las Consejerías u Órganos Autónomos.

Además, comprobamos que los datos suministrados acerca de las quejas y sugerencias (solo hasta principios del año 2000), recibidos de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, están referidos como máximo en algunas provincias hasta Marzo de 2000.

No existe un catálogo de claves por materias debidamente descritas de las razones o motivos de la queja o sugerencia, así como de las deficiencias o disfunciones denunciadas. Concretamente, no se ha respondido por los organismos consultados respecto del número de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en relación con las funciones de información administrativa general. A este respecto, se nos comunicó en visita efectuada en enero de 2002, que la falta de actualización de datos y demás disfunciones obedecía a la carencia de un programa informático adecuado.

#### 5.- Medios Personales.

Los puestos de trabajo existentes en la Relación de Puestos de Trabajo de la Consejería de la Justicia y Administración Pública, bien de atención presencial o telefónica, o de asesoramiento o planificación en la materia, se adscriben a dos Centros Directivos:

- Secretaría General Técnica, a través del Servicio de Documentación y Publicaciones:

- \* Sección de Atención al Ciudadano.
- \* Negociado de Atención al Ciudadano.
- \* 4 Auxiliares de Atención al Ciudadano.

- Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, a través del Servicio de Organización Administrativa:

- \* Departamento Desarrollos Sistemas Información.
- \* 2 Asesores Técnicos-Gestión Información.
- \* 1 Unidad Gestión Atención al Ciudadano.

También existen en la Dirección General de la Función Pública dos puestos de Asesor-Técnico Sistemas de Información.

La valoración de los efectivos personales adscritos a la Oficina de Información Administrativa es como insuficiente.

La Consejería de Justicia y Administración Pública ha valorado insuficientes las actividades formativas impartidas al personal destinado en estos servicios, durante el periodo consultado.

En cuanto a las actividades formativas dirigidas al personal de la Administración de la Junta de Andalucía las recogemos a continuación, conforme a la información recibida del Instituto Andaluz de Administración Pública.

*“En respuesta a su escrito acerca de la organización y funcionamiento de los servicios administrativos de Atención al Ciudadano, le informamos en lo que respecta a la formación dirigida al personal de la Administración Autonómica, que es el ámbito principal de las competencias de este Instituto (en materia de formación).*

*Por planes anuales de Formación, referidos a los periodos interesados, los datos son:*

CURSOS O ACTIVIDADES DE FORMACIÓN SOBRE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Plan de 1998

En colaboración con Consejerías y Organismos Autónomos

<i>Cursos presenciales:</i>	<i>Nº de Cursos</i>
<i>- Trabajo e Industria ... Comunicación y atención al ciudadano....</i>	<i>1</i>
<i>- Turismo y Deporte ... Comunicación y atención al ciudadano....</i>	<i>1</i>
<i>- S.A.S..... Relaciones con los usuarios .....</i>	<i>2</i>
<i>- Cultura..... Comunicación y atención al ciudadano .. para personal laboral</i>	<i>1</i>

*En total 5 cursos, para 140 alumnos y 125 horas lectivas.*

Directamente por el IAAP

<i>A distancia:</i>	<i>Nº de Cursos</i>
<i>- Comunicación y atención al ciudadano.....</i>	<i>26</i>

*En total 26 ediciones, para 1.250 alumnos y 780 horas lectivas.*

Plan de 1999

En colaboración con Consejerías y Organismos Autónomos

<i>Cursos presenciales:</i>	<i>Nº de Cursos</i>
<i>- Turismo y Deporte ... Comunicación y atención al ciudadano....</i>	<i>1</i>

- Turismo y Deporte .. Sistemas de información de la Junta ..... 1  
de Andalucía.
- I.A.S.S..... Comunicación y atención al ciudadano .... 1  
para personal laboral

En total 4 cursos, para 120 alumnos y 100 horas lectivas.

Directamente por el IAAP

- | A distancia:   | Nº de Cursos |
|--|--------------|
| - Comunicación y atención al ciudadano (Nivel Básico)..... | 18           |
| - Comunicación y atención al ciudadano (Nivel Medio).....  | 9            |

En total 27 cursos, para 1.200 alumnos y 810 horas lectivas.

Plan de 2000

En colaboración con Consejerías y Organismos Autónomos

- | Cursos presenciales:  | Nº de Cursos |
|---|--------------|
| - Turismo y Deporte... Sistemas de información de la Junta..... 1<br>de Andalucía.  | 1            |
| - Cultura..... Comunicación y atención al ciudadano .... 1<br>para personal laboral | 1            |

En total 2 cursos, para 60 alumnos y 50 horas lectivas.

Directamente por el IAAP

- | A distancia:   | Nº de Cursos |
|--|--------------|
| - Comunicación y atención al ciudadano (Nivel Básico)..... | 18           |
| - Comunicación y atención al ciudadano (Nivel Medio) ..... | 18           |

En total 36 cursos, para 1.450 alumnos y 1.080 horas lectivas.

- Actividades presenciales de formación organizadas directamente por el I.A.A.P., para destinatarios adscritos a las Oficinas de Respuesta Unificada (O.R.U.) de la Junta de Andalucía:

Cursos para personal de las O.R.U. de Sevilla, Cádiz y Jaén.

En total 3 cursos, para 16 alumnos y 270 horas lectivas.

Como resumen de los datos que nos solicitan, los participantes en las actividades de formación han sido:

AGREGADO DE 1998, 1999 Y 2000

1. Cursos de formación general, cuya finalidad es aportar conocimientos no especializados en la materia, dirigidos a persona sin vinculación con la materia

Cursos a distancia: 62, Participantes: 2700

2 Cursos de perfeccionamiento relacionados con el puesto de trabajo: 11 Participantes 320

Cursos a distancia de perfeccionamiento relacionados con el puesto de trabajo: 27 Participantes: 1200

3. Cursos y actividades para personal especializado de las Oficinas de Respuesta Unificada : 3 Participantes: 16”.

También hemos obtenido la siguiente información correspondiente a los cursos programados en el Plan de Formación de 2001:

Directamente por el IAAP

A distancia: N° de Cursos

- Comunicación y atención al ciudadano ..... 9

360 Alumnos y 270 horas lectivas.

Cursos presenciales para personal de las O.R.U.: en total 4 cursos para 20 participantes y 70 horas lectivas.

En colaboración con Consejerías y Organismos Autónomos

Cursos presenciales: N° de Cursos

- Educación y Ciencia ... Calidad y atención al ciudadano ..... 1

- Asuntos Sociales ..... Comunicación y atención al ciudadano.. 1

- Servicio Andaluz de Salud . Sistemas de Información ..... 1  
Asistencial 1

En total 3 cursos para 75 alumnos y 75 horas lectivas.

6.- Coordinación y Difusión.

La Consejería de Justicia y Administración Pública, a la pregunta sobre si existen convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos etc... para la difundir y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa general por parte de los ciudadanos-usuarios, responde afirmativamente, diciendo que "La Guía de Funciones y Servicios de la Junta de Andalucía se distribuye gratuitamente a entidades asociativas, sindicatos, organizaciones empresariales etc".

Sobre las vías de coordinación con el resto de departamentos de la Consejería y coordinación con el resto de las unidades con funciones específicas de información administrativa general, recoge que se lleva a cabo por el departamento responsable de la coordinación y la realiza por escrito, mediante reuniones y por teléfono.

#### 7.- Financiación

Respecto a las dotaciones presupuestarias en los presupuestos correspondientes a los ejercicios de los años 1998, 1999, 2000 y 2001 de la Consejería de Justicia y Administración Pública, no figuran partidas específicas para las funciones de información administrativa ciudadana.

En este sentido en el Presupuesto de la Consejería de Justicia y Administración Pública para el ejercicio 2002, se recogen ya partidas específicas, dentro de Programa 1.2.A. "Modernización y Gestión de la Función Pública".

No obstante, tanto la Consejería de Justicia y Administración Pública así como la mayoría de sus Delegaciones Provinciales creen necesario habilitar más créditos para las funciones de Información Administrativa General.

#### 8.- Valoración, Normativa y Planificación.

La autovaloración global que la Consejería de Justicia y Administración Pública concede a las tareas de Información Administrativa General es buena.

En cuanto a la normativa autonómica reguladora en materia de Información Administrativa General contesta que no es suficiente; integrada básicamente por el Decreto 204/1995, de 29 de Agosto, pero que está en trámite de modificación. Afirmación, esta última, que no hemos podido constatar con posterioridad.

Hemos tenido conocimiento por las entrevistas mantenidas de la elaboración de un Plan Director de Organización que englobaría la adopción de medidas en materia de Atención Ciudadana.

#### *Las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía y Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública.*

A continuación se expone la información obtenida de los cuestionarios recibidos de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, en cada una de las provincias andaluzas; debido a que inicialmente las oficinas encargadas de la información administrativa a que se refiere el Decreto 204/1995, de 29 de Agosto, estaban ubicadas en éstas. Sin embargo como consecuencia de la asignación a la Consejería de Justicia y Administración Pública, por Decreto 139/2000, de 16 de Mayo, de las competencias sobre "dirección e impulso del servicio de información administrativa y asistencia al ciudadano", se

produjeron nuestras visitas a las sedes de las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública.

Lo cierto es que, en casi todas las sedes de las distintas Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, nos argumentaban la situación de transitoriedad debida a esta reestructuración administrativa de las Consejerías, reclamando algunos de los responsables de estos necesarios servicios de atención ciudadana, una delimitación normativa de las competencias y una asignación de medios adecuada a las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, sin perjuicio de que las Delegaciones del Gobierno continúen ostentando, como nos decía la responsable de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública en Almería, *“la máxima representación de la Junta de Andalucía en la provincia, así como la coordinación general de la actuación desarrollada por todas sus Delegaciones Provinciales, por lo que parece lógico -y así lo asume la ciudadanía- que en sus dependencias se ubique, como hasta ahora, un centro de información general sobre competencias, funciones y procedimientos, así como un Registro General de la Administración Autonómica en Almería. A esta misma convicción parece responder la reciente puesta en funcionamiento de la Oficina de Respuesta Unificada (O.R.U.)”*.

Hay que significar que, en cuanto a la financiación del servicio, no existe consignación presupuestaria específica durante los ejercicios 1998, 1999 y 2000, para las funciones de información administrativa y atención ciudadana, según las respuestas facilitadas por todos los responsables consultados, que respondieron afirmativamente sobre la necesidad de habilitar más créditos para estas funciones.

Respecto a las actividades formativas recogidas en la relación de puestos de trabajo del personal que desempeñe los puestos de atención ciudadana son voluntarias, no se exige como requisito ninguna formación; solamente se sugiere la realización de cursos de formación .

En cuanto al horario de Atención al público y Registro General de documentos es el mismo que el establecido para las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía por la Orden de 10 de noviembre de 1999, de la Consejería de Gobernación y Justicia.

-Lunes a Viernes: de 9 a 20 horas, ininterrumpidamente.

-Sábados y días 24 y 31 de diciembre: De 9 a 14 horas.

Seguidamente pasamos a exponer datos reseñados en los cuestionarios de información y la obtenida con las visitas y entrevistas mantenidas con los titulares de las Secretarías Generales y responsables de las unidades de atención ciudadana.

Provincia de Almería.

#### 1.- Denominación y adscripción orgánica.

En la fecha de nuestra visita, el 1 de Octubre de 2001, el Negociado de Atención al Ciudadano se encontraba ya ubicado en el edificio de la Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública de Almería, en la calle Alcalde Muñoz nº 15, planta baja.

#### 2.- Emplazamiento e infraestructura.

El servicio de información y registro se encuentra ubicado en la planta baja del edificio, justo en la zona habilitada como pasillo de entrada principal al mismo, espacio que, consecuentemente, se utiliza como pasillo general y sala de espera al mismo tiempo, contando para ésta última función con sillas especialmente dispuestas para las personas que esperan turno para ser atendidas. El acceso, libre de barreras arquitectónicas, es el común para todas las dependencias, no existiendo placa exterior identificativa de la oficina de información administrativa general o similar. La ubicación del servicio de información está indicada, en el interior, mediante la placa "*Registro e Información*" colocada sobre el mostrador de atención al público. El tablón de anuncios se encuentra instalado en zona visible y de fácil acceso, aunque algo apartada del mostrador de atención ciudadana. Según nos manifestaron durante la visita, existe un proyecto para mejorar tanto la ubicación como el material disponible en el tablón de anuncios, con lo que se pretende facilitar el acceso a cuantas personas acuden normalmente para consultar información escrita (boletines oficiales, convocatorias ....)

### 3.- Medios telemáticos

Respecto a los medios materiales adscritos al desempeño de las funciones de atención ciudadana, el servicio cuenta con medios informáticos aunque no dispone de registro informatizado para el control de consultas. En relación a estas últimas, son más frecuentes las planteadas mediante entrevistas personales (entre las que se incluyen la admisión de documentos para el registro) que las formuladas a través del teléfono. No se facilita ninguna dirección de correo electrónico como medio para plantear consultas sobre información administrativa de carácter general, a pesar de ser la forma más utilizada para las comunicaciones entre diferentes dependencias públicas.

### 4.- Servicios que desempeñan

El Negociado de atención ciudadana desempeña, además de las tareas de información, la función de registro de entrada de documentos dirigidos a la propia Delegación así como al resto de los organismos públicos.

Las personas que hacen uso de los servicios de información de esta Delegación Provincial son, en su mayoría, personal de la propia Administración Pública. Un dato avala esta afirmación: las estadísticas sobre número de consultas atendidas se disparan en los meses que coinciden con convocatorias dirigidas al personal de la Administración pública. Las consultas se refieren, principalmente, a cuestiones relacionadas con la función pública, oferta pública de empleo, convocatoria de pruebas selectivas, ayudas sociales y subvenciones, entre otros. La información se suministra verbalmente y la única documentación que expide el servicio de información está constituida por los certificados sobre el contenido del Buzón de documentos.

### 5.- Personal

Al igual que el resto de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Justicia, la relación de puestos de trabajo contempla la existencia de 5 puestos correspondientes al sector "Atención al Ciudadano": negociado de atención al ciudadano, dos puestos de auxiliar administrativo de atención al ciudadano y dos puestos de auxiliar administrativo en turno de tarde. Con esta dotación de medios personales se presta, además del servicio de información, el servicio de registro de entrada de los documentos que vayan dirigidos a ese u otros Organismos Públicos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/92. En este sentido, desde la propia Delegación Provincial nos señalan que, con bastante frecuencia, el servicio de información se ve colapsado por las numerosas peticiones que se presentan para

participar en las distintas convocatorias generales. Según los datos recogidos en el cuadro estadístico que nos ha facilitado la propia Delegación, durante el año 2000 se atendieron un total de 73.017 consultas, de las cuales 14.860 se relacionaban con la convocatoria de acción social, y 28.095 con convocatorias de oposiciones. Como puede apreciarse, estas dos materias representan casi el 59% del total de consultas que se plantean.

Teniendo en cuenta todas estas circunstancias, la Delegación Provincial considera insuficientes los medios personales adscritos al negociado de información y registro, dada la doble función que vienen ejerciendo. Asimismo, estima que sería acertado poder seleccionar al personal adscrito a estos servicios con criterios basados en las aptitudes personales para la comunicación pública, el trato con las personas usuarias de los servicios públicos etc.

#### 6.- Coordinación

En cuanto a la coordinación con el resto de los organismos públicos, no existe ningún protocolo para garantizar el envío de información de carácter general desde las demás Delegaciones Provinciales hacia la Delegación Provincial de Justicia. Por otro lado, la coordinación interna se resuelve, de manera espontánea, a través de consulta telefónica. No obstante, nos indican, se ha procurado que el personal que atiende al público cuente con la asistencia técnica específica que le procuran algunos funcionarios cuyas mesas de trabajo están próximas al mostrador de información.

La valoración global de las tareas de Información Administrativa General en la organización y funcionamiento del servicio de atención ciudadana es buena.

#### 7.- Valoración del servicio y normativa

En cuanto a la normativa autonómica reguladora de esta materia, desde la Secretaría General de esta Delegación se considera suficiente, si bien, de acuerdo con las competencias que asumen las Delegaciones del Gobierno como máximos representantes de la Junta de Andalucía en la provincia, a su juicio en las dependencias de las citadas Delegaciones deberían ubicarse los centros de información administrativa general.

### Provincia de Cádiz

#### 1.- Denominación y adscripción orgánica

En el momento en el que realizamos la visita, el 19 de Junio de 2001, la Oficina de Información administrativa de la Delegación de Justicia y Administración Pública seguía ubicada en el mismo edificio de la Delegación del Gobierno, compartiendo dependencia con la unidad de atención ciudadana de la Delegación del Gobierno.

En cuanto a la difusión de las funciones que desempeña el servicio de información, se nos indica que no se han efectuado campañas de publicidad, ni existen convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos etc, tendentes a facilitar el acceso y la difusión de este servicio de información administrativa general entre la población usuaria.

#### 2.- Emplazamiento e infraestructura

El edificio donde está emplazada la Delegación del Gobierno (Plaza de España, nº 19) dispone de acceso común, con rampa para facilitar el acceso a personas con

discapacidad. La Oficina de Información, oportunamente anunciada mediante placa identificativa colocada tanto en el exterior como en el interior del edificio, dispone de un amplio mostrador en una espaciosa dependencia donde se ubicaban, en el día de la visita, las unidades de atención al ciudadano de ambas Delegaciones.

El servicio cuenta con una amplia sala de espera en la que se han dispuesto asientos y mesa, para mayor comodidad del público que desee consultar o cumplimentar solicitudes. Asimismo existe tablón de anuncios de adecuado tamaño. Sin embargo, no existe un expositor para facilitar a los ciudadanos la entrega de folletos informativos, formularios de solicitudes etc.

Por lo que se refiere a la nueva sede de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública, los distintos departamentos se encuentran distribuidos en las plantas 2ª, 3ª y 4ª del edificio situado en la calle Nueva nº 4.

Según se nos indicó, una vez completado el traslado a la nueva sede, la Oficina de Atención al Ciudadano se situaría en la planta 2ª del edificio y contaría con una amplia sala de espera. En este sentido, el Secretario General de la Delegación manifestó que el acceso de minusválidos se efectuaría a través del ascensor que se iba a adaptar para su utilización por personas que padezcan dificultad de movilidad.

### 3.- Medios telemáticos

En cuanto a los medios adscritos a los servicios de información, la oficina de atención ciudadana no cuenta con un registro informatizado para el control de las consultas, ni dispone de medios informáticos adecuados, por lo que el grado de funcionamiento del material disponible es, a juicio de la propia Delegación del Gobierno, malo.

Sin embargo, una valoración más positiva merece el funcionamiento de los medios telefónicos en el desempeño de las tareas de información, cuyo nivel de utilización por parte de los ciudadanos es considerado en grado alto. El dato sobre el grado de funcionamiento del fax no está disponible, ni se consigna el dato sobre utilización por los ciudadanos.

Al igual que ocurre para el resto de las Delegaciones Provinciales, este Organismo público no cuenta con página web propia a través de la cual ofrecer información dirigida de manera específica a la población de la provincia. De esta manera, cualquier consulta a través de Internet ha de iniciarse a través de la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública. En relación al contenido de ésta hemos de señalar que no cuenta con icono propio y/o entrada denominada "información ciudadana" o similar, su grado de funcionamiento es, a juicio de la propia Delegación, regular, y su nivel de utilización por los ciudadanos es bajo; el correo electrónico funciona bien, sin embargo su utilización es baja.

Por lo demás, en la propia Oficina de Atención Ciudadana existe un punto de conexión a Internet como instrumento al servicio de las tareas de información y atención ciudadana. Sin embargo, la Oficina de información no dispone de cuenta de correo electrónico específica a la que remitir peticiones de información, de forma que a tales efectos se viene utilizando la dirección de la Delegación o la cuenta de correo electrónico asignada a la persona que ostenta la jefatura de negociado.

### 4.- Servicios que desempeñan

La Oficina tiene asignadas las funciones de información y atención ciudadana, así como la recepción de solicitudes y el registro de documentos.

En cuanto a la atención presencial o directa al público, las consultas ascendieron a un total de 159.914 en el año 1999, bajando a la cantidad de 93.287 en el año 2000. Por lo que se refiere al número de consultas telefónicas, pasó de 78.984 consultas atendidas en 1999, a las 74.120 del año 2000.

La mayoría de las personas que utilizan el servicio de atención telefónica están vinculados de alguna manera a la Administración Pública por ser funcionarios, personal laboral o estatutario de la Junta de Andalucía, y los asuntos consultados fundamentalmente se refieren a temas de personal (ayudas acción social, concursos de méritos, oposiciones...) que afectan tanto a los empleados públicos como al público en general.

La información solicitada se facilita verbalmente, por lo que no se entrega información escrita. Además de ésta, la unidad presta los siguientes servicios a los ciudadanos:

- Entrega de impresos de solicitudes.

- Registro de escritos y documentos dirigidos a todas las Administraciones públicas y compulsa de documentos. El Buzón de documentos permanece en la sede de la Delegación del Gobierno por considerar más adecuada su ubicación actual que en las instalaciones de la Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

- Recepción de Sugerencias y Quejas.

- Consulta de Boletines Oficiales, si bien tan sólo se permite el acceso a sumarios de BOJA o BOE ya que para ver los textos completos, el público es remitido a la Biblioteca Provincial, situada a 300 metros de la Delegación del Gobierno.

## 5.- Personal

En la Relación de Puestos de Trabajo se contempla la existencia de un Negociado de Atención al Ciudadano, cuyo puesto se encuentra cubierto, así como dos puestos de Auxiliares Administrativos de Atención al Ciudadano, que desempeñan sus tareas en jornada de mañana. Además de este personal, existen dos puestos de Auxiliares Administrativos destinados en jornada de tarde (14 a 20 horas) de los cuales uno está cubierto y el otro se encuentra sin dotación presupuestaria. Por lo demás, para la ocupación de estos puestos no se exige una cualificación profesional específica.

Teniendo en cuenta las funciones y servicios que se prestan, el Secretario General de la Delegación estima que el número de efectivos personales destinados en dicho servicio es insuficiente.

## 6.- Coordinación

No existen Circulares internas para organizar el servicio. Respecto a la pregunta sobre si existe algún medio de coordinación con el resto de los Departamentos de la Consejera y otras unidades con funciones específicas de información administrativa general, se nos responde en sentido negativo.

## 7.- Valoración del servicio y normativa

La valoración global de las tareas que realiza el servicio de atención al ciudadano es, a juicio del responsable del servicio, buena. En cuanto a la normativa autonómica reguladora en materia de información administrativa, la consideran suficiente.

Provincia de Córdoba

### 1.- Denominación y adscripción orgánica

El 26 de Mayo de 2001 realizamos una visita a la Oficina de Información Administrativa de la Delegación de Justicia y Administración Pública en Córdoba, la cual se encuentra situada en el mismo edificio en el que se localizan las sedes de varias Delegaciones Provinciales de la Junta de Andalucía y organismos de la Administración del Estado.

De acuerdo con la información que se nos ha suministrado, esta Delegación Provincial no ha efectuado campañas de divulgación para garantizar la difusión del servicio entre la población. Tampoco han existido convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos etc, para procurar la difusión y facilitar el acceso a este servicio de información administrativa general por parte de los ciudadanos usuarios. No obstante lo anterior, por el Secretario General se manifiesta que se está colaborando con Asociaciones en la redacción de Estatutos.

### 2.- Emplazamiento e infraestructura

La oficina se encuentra ubicada en la planta baja del edificio llamado Nuevos Ministerios, en la calle Tomás de Aquino s/n, donde tienen su sede varias Delegaciones Provinciales. En consecuencia comparte la zona de acceso al edificio con el resto de los organismos públicos allí localizados. Respecto al acceso a la oficina en sí, existe una placa identificativa en el interior del departamento, no así en el exterior, y se han eliminado las posibles barreras arquitectónicas.

Existe una sala de espera muy amplia, que según el Secretario General se iba a acondicionar con mobiliario más adecuado para el desempeño de las tareas de atención al público. De momento se ha dispuesto una mesa y una silla que pueden ser utilizadas por las personas que precisen cumplimentar escritos o consultar alguna documentación. Asimismo cuenta con tablón de anuncios situado en lugar visible.

### 3.- Medios telemáticos

En cuanto a los medios adscritos a los servicios de atención ciudadana, el departamento no cuenta con un registro informatizado que permita el control de las consultas atendidas y, en general, los medios informáticos disponibles resultan inadecuados para el servicio. En ese sentido valoran negativamente el grado de funcionamiento de los mismos y además manifiestan que el acceso a las redes de comunicación y a las bases de datos de otros organismos es deficiente.

Mejor valoración merece la utilización de los medios telefónicos, cuyo grado de funcionamiento califican como regular, siendo alto el nivel de utilización por los ciudadanos. El dato sobre el grado de funcionamiento del fax no está disponible, ni se consigna el dato sobre utilización por los ciudadanos; se utiliza sólo para recepcionar documentos.

En cuanto a la página web de la Consejería, ya que la Delegación Provincial no cuenta con página web propia, nos remitimos a los señalado para las demás Delegaciones Provinciales respecto a la no existencia de icono y/o entrada propia de atención ciudadana. Según se declara, su grado de funcionamiento es regular, y su nivel de utilización por los ciudadanos es bajo. No dispone de cuenta de correo electrónico específica para la Oficina de Información, siendo utilizada a esos efectos la cuenta general de la Delegación o la correspondiente a la persona responsable del Negociado. En cualquier caso, su grado de funcionamiento es aceptable, aunque su utilización es baja por parte de los ciudadanos. No existe un punto de conexión a Internet desde ninguno de los ordenadores disponibles en la Oficina de Atención Ciudadana.

#### 4.- Servicios que desempeñan

La Oficina tiene asignadas las funciones de información y atención ciudadana, así como la recepción de solicitudes y el registro de documentos.

En cuanto a la atención presencial o directa, las consultas en el año 1999 fueron 17.171 y las del año 2000 se situaron en 17.596 (correspondientes a los meses de Enero a Septiembre); mientras que el número de consultas telefónicas atendidas ascendieron a 13.855 en 1999 y a 19.826 (de Enero a Septiembre) en el año 2000. Por lo que se refiere a los datos correspondientes a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2000, la Delegación Provincial no los ha aportado debido a que no fueron contabilizados durante el proceso de traslado a la nueva sede.

La mayoría de los usuarios que utilizan el servicio de atención telefónica son funcionarios, personal laboral o estatutario de la Junta de Andalucía, y los asuntos consultados fundamentalmente se refieren a temas de personal (ayudas acción social, concursos de méritos, oposiciones...), tanto por los empleados públicos como por el público en general. También se incluyen entre los consultantes, numerosos jóvenes que demandan información sobre búsqueda de un primer empleo y ayudas económicas.

La información solicitada se facilita verbalmente, si bien existen hojas informativas y se entregan impresos de solicitudes e instancias.

Otras funciones que se realizan en la unidad son:

- Entrega de solicitudes.
- Registro de documentos dirigidos a todas las Administraciones públicas y compulsas de documentos, si se registran simultáneamente. El Buzón de documentos permanece en la sede de la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía
- Recepción de Sugerencias y Quejas.
- Consulta de Boletines Oficiales (sólo acceso a sumarios de BOJA)

#### 5.- Personal

La Relación de Puestos de Trabajo prevé la existencia de un Negociado de Atención al Ciudadano, cuya plaza se encuentra cubierta, así como dos puestos de Auxiliares Administrativos de Atención al Ciudadano, destinados en jornada de mañana. Además de estos puestos específicos de atención ciudadana, el servicio cuenta con dos

puestos de Auxiliares Administrativos, destinados en jornada de tarde (entre las 14'00 y las 20'00 horas) uno de los cuales no cuenta con dotación presupuestaria.

Por lo demás, para el desempeño de estas tareas no se exige ninguna cualificación profesional específica diferente a las propias del puesto de Auxiliar Administrativo.

El número de efectivos personales adscritos a dicho servicio es suficiente según el Secretario General, cuando se efectúan convocatorias generales que producen una gran afluencia de público.

#### 6.- Coordinación

No existen instrucciones o circulares internas para organizar el funcionamiento del servicio. Respecto a la pregunta sobre si existe algún medio de coordinación con el resto de los Departamentos de la Consejería o con otras unidades administrativas con funciones específicas de información administrativa general, se nos responde en sentido negativo.

#### 7.- Valoración del servicio y normativa

La valoración global de las tareas que realiza el servicio de atención al ciudadano es, a juicio del propio personal, buena.

En cuanto a la valoración que les merece la normativa autonómica reguladora en materia de información administrativa, la consideran suficiente.

### Provincia de Granada

#### 1.- Denominación y adscripción orgánica

Durante la visita que realizamos a las dependencias de la Delegación de Justicia el 4 de Julio de 2001, tuvimos ocasión de mantener una entrevista conjunta con los representantes del propio organismo y de la Delegación del Gobierno de la Junta, ésta última en calidad de titular de la competencia en materia de oficinas de información administrativa. Por lo demás señalar que ambas Delegaciones comparten un mismo edificio que ha sido adaptado arquitectónicamente para garantizar una total independencia funcional, de forma que no comparten la puerta de acceso. De esta manera, la entrada principal a la Delegación Provincial de Justicia se encuentra en la calle Vicente Arteaga, situada en uno de los laterales del edificio.

En relación a la divulgación del nuevo servicio, nos indican que no ha habido ninguna campaña de carácter institucional para divulgar entre la ciudadanía la ubicación de la nueva sede de la oficina de información administrativa, siendo así que la única información facilitada ha consistido en la exposición de los oportunos anuncios en la sede de la Delegación del Gobierno, última titular de la competencia.

#### 2.- Emplazamiento e infraestructura

Así pues, el Negociado de Información ha estado ubicado, hasta Marzo de 2001, en la Delegación del Gobierno de la Junta en Granada. El acceso a las dependencias del edificio se realizaba subiendo un tramo de escalera cuya fuerte pendiente impedía (e impide) la instalación de rampa para facilitar el acceso a personas con dificultades de

movilidad, aunque admitiría la colocación de un elevador. Tras el traslado del servicio a las nuevas dependencias de la Delegación Provincial de Justicia, sorprende que aquella circunstancia desfavorable no haya sido tenida en cuenta al decidir la nueva ubicación de la oficina de información administrativa, perdiendo así una ocasión para eliminar las barreras arquitectónicas que venían caracterizando al servicio de atención ciudadana en su anterior ubicación. Efectivamente, el servicio de información se encuentra situado en la entreplanta del edificio de la reciente Delegación, al cual se accede por un tramo de escalera sumamente estrecho, cuyas condiciones técnicas no admiten la instalación de rampa ni de elevador.

Situándonos ya en la descripción del departamento destinado al desarrollo de las funciones de información, el espacio disponible se distribuye de la siguiente manera. La atención al público se presta desde un mostrador tras el cual se sitúan dos mesas de trabajo para el personal informador. Como novedad respecto a lo que hemos observado en otros organismos públicos, esta Delegación Provincial ha dispuesto de una sala, situada en una zona contigua a la oficina de información, en cuyas paredes se exponen “a modo de tablón” listados, boletines, anuncios de convocatorias y todo tipo de documentos informativos susceptibles de ser consultados por cualquier persona que lo solicite. Esta dependencia cuenta con mesa y silla para hacer más cómoda la estancia de los consultantes, sin embargo no existe ningún cartel anunciador que identifique el servicio que se ofrece a los ciudadanos.

### 3.- Medios telemáticos

Los medios materiales disponibles para el desempeño de las tareas de información coinciden, por lo general, con los existentes en el resto de las Delegaciones Provinciales de Justicia. La gestión y el tratamiento automatizado de los datos obtenidos durante las entrevistas resulta imposible, ya que el servicio no dispone de medios informáticos destinados al desarrollo de sus tareas informativas que permitan un control efectivo del número de consultas planteadas, temas, informaciones suministradas etc. Esta es la explicación que ofrece la Delegación al advertirnos sobre el carácter aproximado de los datos estadísticos que nos han hecho llegar. El teléfono, junto con la visita personal, constituyen los principales instrumentos al servicio de las personas que deseen solicitar información administrativa de carácter general en el ámbito de la Administración andaluza, y de acuerdo con la información suministrada, durante el año 1999 el servicio de información atendió un total aproximado de 40.000 consultas telefónicas, mientras que en el año 2000 esa cifra ascendió hasta 42.000. Finalmente, en cuanto a la aplicación de los instrumentos que permiten las nuevas tecnologías de la información, la oficina de información no dispone de dirección de correo electrónico a través del cual puedan ser planteadas las consultas, y ello a pesar de que, como ocurre en otros negociados de atención ciudadana, el citado medio se encuentra a disposición del personal funcionario destinado en los puestos de información.

### 4.- Servicios que desempeñan

Respecto a los grupos de población que, con mayor frecuencia, hacen uso de los servicios del negociado de información destacan, en primer lugar, los funcionarios seguidos de los ciudadanos y, en menor medida, las empresas. Los temas objeto de consulta responden a una variada gama de materias, si bien destacan los asuntos relacionados con la función pública. Ordenados de mayor a menor, según el número de consultas recibidas, la Delegación Provincial de Justicia en Granada señala como principales temas los siguientes: oposiciones, acción social, bolsas de trabajo, ayudas a empresas, becas, cursos, publicaciones del boletín oficial de la Junta de Andalucía.

A la fecha de la elaboración de este informe el Buzón de documentos no se había trasladado a la nueva sede de la Delegación Provincial de Justicia.

#### 5.- Personal

El personal previsto en la relación de puestos de trabajo para cubrir las tareas de información coincide, en número y categoría laboral, con el existente en el resto de las delegaciones provinciales de Justicia: una jefatura de negociado, dos auxiliares de información en turno de mañana, y dos auxiliares administrativos para atender el registro general en turno de tarde, hasta las ocho de la tarde.

#### 6.- Coordinación

Esta Delegación Provincial valora positivamente el número de efectivos disponibles para el desarrollo de estas funciones, sin embargo señala que para cumplir adecuadamente las tareas encomendadas por la normativa vigente sería conveniente emprender campañas de divulgación entre la población, y al mismo tiempo normalizar algunas vías de coordinación con el resto de las Delegaciones Provinciales de otras Consejerías en la provincia.

#### 7.- Valoración del servicio y normativa

Esta Delegación valora positivamente el funcionamiento del servicio de atención ciudadana.

En conexión con lo anterior, se afirma que una nueva organización de los servicios de información requeriría la modificación urgente del Decreto 204/95.

### Provincia de Huelva

#### 1.- Denominación y adscripción orgánica

En la fecha de nuestra visita, el 22 de Octubre de 2001, la oficina de información administrativa estaba ubicada en el edificio sede de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública, en la Plaza Isabel la Católica de la capital onubense. La asunción de las competencias en materia de información administrativa por parte de esta Delegación no ha ido acompañada de ninguna campaña divulgativa para la difusión de este servicio.

Tampoco existen convenios u otras formas de cooperación con entidades públicas o privadas en materia de difusión, tendentes a facilitar el acceso a este servicio, dirigidas a la población usuaria de la provincia de Huelva.

#### 2.- Emplazamiento e infraestructura

El edificio donde está emplazada la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública en Huelva tiene un acceso común, para todas las dependencias de la Delegación, que carece de rampa para salvar las barreras arquitectónicas que dificultan el acceso a personas con discapacidad. La localización del servicio de información se señala mediante placa identificativa situada tanto en el exterior como en el interior del edificio. La atención al público se ofrece desde un mostrador colocado en una espaciosa dependencia donde se ubicaba, en el día de la visita, la unidad de atención al ciudadano.

También observamos una sala de espera habilitada con asientos y mesa, destinada al público que precise redactar escritos o cumplimentar solicitudes. Asimismo existe tablón de anuncios, de adecuado tamaño, además de un expositor en el que se han dispuesto folletos informativos, formularios de solicitudes, etc.

### 3.- Medios Telemáticos

La Delegación Provincial de la Consejería de Justicia en Huelva, al igual que el resto de las Delegaciones que hemos consultado, no ha dispuesto, entre los medios adscritos a los servicios de atención ciudadana, de un instrumento informático que permita el control y tratamiento de los datos sobre las consultas atendidas. Respecto al material informático disponible en el departamento y su grado de funcionamiento, lo consideran insuficiente ya que sería necesario contar con un ordenador más.

La atención telefónica supone una parte importante del servicio que se presta en las tareas de información y atención al público, tal y como lo demuestra el creciente uso de este medio de contacto por parte de los ciudadanos, frente al menor uso de la entrevista personal. Se destaca también, entre los medios utilizados por los ciudadanos aunque en menor medida, el teléfono fax.

Siguiendo con las vías de acceso utilizadas por el público para contactar con el servicio de información, la Delegación Provincial señala que no dispone de datos sobre el grado de utilización de la página oficial de la Junta de Andalucía en Internet, y de los accesos a las distintas Consejerías a través de la propia web. En todo caso, afirman que el funcionamiento del correo electrónico es adecuado aunque su grado de utilización, por parte de los ciudadanos, es bastante bajo, ya que en ningún momento se hace pública una dirección de correo electrónico propia del servicio de información, sino que a esos efectos viene siendo utilizada la cuenta de correo electrónico general de la Delegación Provincial o la personal de la Jefatura de Negociado de Información.

Resulta destacable el hecho de que exista, en la propia dependencia de atención ciudadana, un punto de acceso a Internet a disposición de los usuarios que acuden a ese departamento de información, elemento que fue instalado con posterioridad a nuestra visita.

### 4.- Servicios que desempeñan

La Oficina tiene asignadas las funciones de información y atención ciudadana, así como recepción de solicitudes y registro de documentos, servicios que se prestan de manera presencial y telefónica.

Según las cifras sobre atención directa y personal prestada en el departamento de información de la Delegación Provincial de Justicia en Huelva, durante el año 1999 se atendieron un total de 6.202 consultas personales y 3.136 consultas telefónicas. Sin embargo, el citado organismo no dispone de datos exactos referidos al año 2000, aunque desde la Jefatura de la Unidad de información se asegura que diariamente se atendieron un número aproximado de 120 consultas telefónicas.

En cuanto al perfil de las personas que acuden al servicio de información, la mayoría pertenecen o están vinculados de forma, más o menos directa, a la propia función pública (funcionarios, personal laboral o estatutario de la Junta de Andalucía) siendo minoritaria la presencia de personas ajenas a la función pública. En consecuencia, los

asuntos consultados se refieren, fundamentalmente, a cuestiones sobre la carrera administrativa del personal funcionario (ayudas acción social, concursos de méritos, bolsas de empleo, organización y funcionamiento de la Junta de Andalucía), tanto por los empleados públicos como por el público en general.

La información solicitada se facilita verbalmente, sin que sea posible resolver las consultas mediante la entrega de documentación escrita. Otras funciones que se realizan en la unidad son:

- Entrega de modelos impresos de solicitudes.
- Registro de documentos dirigidos a todas las Administraciones públicas y compulsas de documentos. Dispone de Buzón de documentos.
- Recepción de Sugerencias y Quejas.
- Consulta de Boletines Oficiales (sólo acceso a sumarios de BOJA por Internet, siendo posible, en su caso, facilitar a la persona interesada fotocopia de la disposición o convocatoria de que se trate). Sin embargo, no se facilita el acceso al BOE.

#### 5.- Personal

La Relación de Puestos de Trabajo contempla la existencia de un Negociado de Atención al Ciudadano, integrado por una jefatura y dos puestos de Auxiliares Administrativos de Atención al Ciudadano, que están en jornada de mañana; todos ellos cubiertos.

Dos puestos de Auxiliares Administrativos de Atención al Ciudadano, que son de jornada de tarde (14 a 20 horas) de los cuales uno está cubierto y otro vacante.

No se exige ninguna cualificación profesional específica para acceder a estos puestos.

El número de efectivos personales a dicho servicio es insuficiente según el Secretario General; teniendo que utilizar personal de otras unidades en situaciones puntuales de mayor afluencia de público.

#### 6.- Coordinación.

No existen Circulares internas para organizar el servicio. Respecto a la pregunta sobre si existe algún medio de coordinación con el resto de los Departamentos de la Consejería y otras unidades con funciones específicas de información administrativa general, se nos responde negativamente.

#### 7.- Valoración del servicio y normativa.

La valoración global de las tareas que realiza el servicio de atención al ciudadano es buena.

En cuanto a la normativa autonómica reguladora en materia de información administrativa se considera suficiente.

Provincia de Jaén

### 1.- Denominación y adscripción orgánica

En el momento de realizar nuestra visita a la Delegación Provincial de Justicia en Jaén, el 26 de Junio de 2001, este organismo ya había completado la asunción de todas sus competencias transferidas desde la Consejería de Gobernación, en aplicación del Decreto de reestructuración del Gobierno. Sin embargo, a esa fecha todavía no estaba desarrollando las funciones de información administrativa general en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, tal y como determina el artículo 7 del Decreto 204/1995, respecto de las oficinas de información administrativa de la Consejería de Gobernación, anterior titular de la competencia. Tampoco se han realizado campañas divulgativas entre la población para anunciar el cambio de titularidad en las competencias, mientras que la puesta en marcha de la Oficina de Respuesta Unificada ha contado con una campaña de información propia.

Así las cosas, los representantes de una y otra Delegación provincial acordaron mantener con nosotros una reunión conjunta al objeto de ofrecernos completa información sobre la forma en que se venían organizando ambos organismos para prestar este servicio, a falta de una interpretación jurídica que aclare suficientemente el reparto de las tareas de información y registro entre las dos Consejerías. Se refieren, en este punto, a la consulta que ha sido planteada desde algunas Delegaciones Provinciales de Justicia y del Gobierno, para clarificar el organismo que deba asumir la titularidad sobre las competencias relacionadas con el registro general en la respectiva provincia.

En consecuencia, teniendo en cuenta que todos los departamentos de la Delegación Provincial de Justicia en Jaén han sido ubicados en varias plantas de un edificio situado en una céntrica calle de la capital, frente a la sede de la Delegación del Gobierno de la Junta, se ha considerado oportuno mantener la ubicación de la oficina de información administrativa general en la sede de éste último organismo, a fin de evitar que la dispersión y dificultad de localización que caracteriza a la actual sede de la Delegación de Justicia ocasione mayores perjuicios a los ciudadanos. Por tal motivo, en esta ocasión nuestra visita de inspección se realizó sobre las instalaciones de la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía.

### 2.- Emplazamiento e infraestructura

Centrándonos ya en la descripción física del espacio ocupado por el Negociado de Información, cabe destacar que cuenta con un acceso propio directo desde la calle (oportunamente anunciado mediante placa exterior) y con otro desde el interior del mismo edificio. El servicio de atención al público se realiza desde un mostrador, y detrás se sitúan las dos mesas de trabajo del personal administrativo. El escaso espacio disponible entre la puerta de acceso desde la calle y el mostrador, cumple las funciones de sala de espera aunque no cuenta con mobiliario idóneo habilitado para facilitar el descanso a quienes esperan turno para ser atendidos, algo que en numerosas ocasiones . En este sentido, desde la propia Delegación se ha considerado la conveniencia de habilitar más medios para poder ofrecer una información más íntima y personal, tal y como vienen demandando muchas de las personas que acuden a la oficina, especialmente las de más edad. Por lo demás, las paredes de la sala constituyen el tablón de anuncios del departamento en el que se exponen anuncios y carteles sobre información que divulgan las distintas Consejerías así como los organismos dependientes de otras Administraciones Públicas.

### 3.- Medios telemáticos

Las vías de acceso a la oficina de información son las mismas que hemos encontrado en el resto de las Delegaciones Provinciales: la entrevista personal y la llamada telefónica. Respecto a ésta última, durante el año 1999 se atendieron un total de 27.844 consultas, cifra que ascendió hasta 29.324 en el año 2000. Por lo demás no existe la posibilidad de plantear consultas a través del correo electrónico.

### 4.- Servicios que desempeñan

Las tareas de atención ciudadana se desempeñan de Lunes a Viernes en horario de 9 a 20 horas, siendo el teléfono el medio de contacto más utilizado por los ciudadanos. El público atendido es, en su mayoría, personal de la propia Administración autónoma o de otras Administraciones Públicas, aunque también son muy numerosas las consultas planteadas por jóvenes, fundamentalmente mujeres, solicitando información sobre convocatorias de oposiciones, cursos, bolsas de empleo, servicios públicos de la Junta de Andalucía. Atendiendo al tipo de información que se solicita, desde el Negociado de Información se suministra tanto información verbal como escrita acerca de los temas que más interés suscitan entre la población: orientación laboral, servicios públicos que prestan los organismos públicos de la Junta de Andalucía, sus direcciones y teléfonos etc.

El Buzón de documentos permanece en la Delegación del Gobierno, dado que este organismo presenta mayores facilidades de localización para los ciudadanos.

### 5.- Personal

Respecto al personal destinado a las tareas de información, como quiera que el Negociado de Información y registro no ha sido materialmente trasladado a la Delegación de Justicia, el personal destinado en esos puestos desempeña su trabajo en la sede de la Delegación del Gobierno. En consecuencia, sin perjuicio de la adscripción orgánica operada mediante el Decreto de reestructuración, el reparto material de medios personales entre ambas Delegaciones provinciales queda como sigue: la Delegación Provincial de Justicia dispone de una jefatura de negociado y dos auxiliares de información, mientras que la Delegación del Gobierno cuenta con una jefatura de negociado, dos auxiliares de información en turno de mañana, y dos auxiliares en turno de tarde para cubrir las funciones de registro de documentos, así como información. En todo caso, nos aclaran, las funciones de información y registro están cubiertas por el personal de uno y otro organismo.

No obstante, por parte de la Delegación Provincial de Justicia se nos ha manifestado la insuficiencia de medios personales para atender las tareas que se asignan a la Oficina de Información Administrativa, previstas en la normativa vigente.

### 6.- Coordinación

Sin embargo, la información se facilita sin que exista una línea de coordinación periódica con las demás Delegaciones de las Consejerías en la provincia que permita la armonización de la información institucional que se pretende ofrecer. En ese sentido indican que la única coordinación existente se materializa a través del contacto telefónico con el resto de los organismos públicos y del uso del servicio intranet.

### 7.- Valoración del servicio y normativa

El funcionamiento del servicio de información es, a juicio del representante de la Delegación del Gobierno.

No obstante, respecto al hecho de que la reestructuración del servicio de información no se haya materializado todavía, a juicio de los representantes de ambas Delegaciones sería deseable que no se produjese el cambio al objeto de no perjudicar a los ciudadanos, de forma que las tareas de información administrativa general sigan correspondiendo a la Consejería de Gobernación, como una más dentro del desarrollo de sus competencias en materia de imagen institucional a cuyos efectos estiman que sería necesario incrementar las campañas de divulgación realizadas hasta la fecha.

En cuanto a la normativa andaluza reguladora de esta materia, la considera suficiente.

Provincia de Málaga.

#### 1.- Denominación y adscripción orgánica

En el momento de la visita el 9 de Marzo de 2001, la oficina de información administrativa se había trasladado a la nueva sede de la Delegación de Justicia y Administración Pública.

En cuanto a la difusión del servicio no se han efectuado campañas de publicidad, recientemente. En el año 1995 hubo una campaña de inauguración.

Asimismo, no existen convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos etc. para difundir y facilitar el acceso a este servicio de información administrativa general a los ciudadanos usuarios.

#### 2.- Emplazamiento e infraestructura.

El edificio donde está emplazada la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública (Avda. de la Aurora, 69-Edificio Aries) tiene un acceso común, que carece de rampa para personas con minusvalía física. La Oficina esta ubicada en la primera planta, cuenta con placa identificativa de la oficina en el exterior del edificio, pero sí en el interior del mismo, y en la oficina de reducido espacio existe un mostrador y una zona de espera de unos 10 m<sup>2</sup> con 5 sillas y una mesa redonda para cumplimentar solicitudes. Asimismo existe tablón de anuncios de adecuado tamaño, con sistema de argollas para listados de pruebas selectivas.

Por último, dispone de un expositor con folletos informativos, formularios de solicitudes, etc...

#### 3.- Medios telemáticos.

En cuanto a los medios adscritos a los servicios de atención ciudadana no tienen un registro informatizado para el control de las consultas. No cuentan con medios informáticos adecuados, y el grado de funcionamiento es regular.

Sin embargo, la utilización de los medios telefónicos en cuanto a su grado de funcionamiento es bueno, siendo alto el nivel de utilización por los ciudadanos.

El dato sobre el grado de funcionamiento del fax es regular, y su utilización por los ciudadanos se recoge como bajo.

La Delegación no tiene página web propia. En cuanto a las páginas web de la Consejería (no tiene icono propio ni entrada determinada de atención ciudadana); su grado de funcionamiento es regular, y su nivel de utilización por los ciudadanos es bajo; el correo electrónico funciona bien, pero su utilización es baja.

Existe un punto de acceso a Internet en la Oficina de Atención Ciudadana.

La Oficina de información no dispone de dirección de correo electrónico propia, sino que efectos de comunicación utilizan la general de la Delegación Provincial.

No tiene acceso a Internet en la fecha de la visita.

#### 4.- Servicios que desempeñan.

La Oficina tiene asignadas las funciones de información y atención al ciudadano, así como recepción de solicitudes y registro de documentos.

En cuanto a la atención presencial o directa al ciudadano, las consultas en el año 1999 fueron 123.483 y las del año 2000 fueron a 54.534 (1º semestre); mientras que el número de consultas telefónicas atendidas ascendieron a 50.944 en 1999 y a 65.852 en el año 2000.

La mayoría de los usuarios que utilizan el servicio de atención telefónica son funcionarios, personal laboral o estatutario de la Junta de Andalucía, y los asuntos consultados fundamentalmente se refieren a temas de personal (ayudas acción social, bolsas de trabajo, concursos de méritos, oposiciones...), tanto por los empleados públicos como por el público en general.

La información solicitada se facilita verbalmente y se entrega información escrita.

Otras funciones que se realizan en la unidad son:

- Entrega de solicitudes.

- Registro de documentos dirigidos a todas las Administraciones públicas y compulsas de documentos. El Buzón de documentos continúa instalado en la sede de la Delegación del Gobierno en Alameda Principal.

- Recepción de Sugerencias y Quejas.

- Consulta de Boletines Oficiales (el BOJA completo; el BOE no lo tienen).

#### 5.- Personal.

En la Relación de Puestos de Trabajo existe un Negociado de Atención al Ciudadano, que está cubierto; así como 2 puestos de Auxiliares Administrativos de Atención al Ciudadano, que están en jornada de mañana; uno de ellos se encontraba vacante al no contar con dotación presupuestaria.

Dos puestos de Auxiliares Administrativos que son de jornada de tarde (14 a 20 horas) de los cuales uno está cubierto y otro vacante.

No se exige ninguna cualificación profesional específica.

El número de efectivos personales a dicho servicio es insuficiente según el Secretario General.

#### 6.- Coordinación.

No existen Circulares internas para organizar el servicio. Respecto a la pregunta sobre si existe algún medio de coordinación con el resto de los Departamentos de la Consejería y otras unidades con funciones específicas de información administrativa general, se nos responde que los contactos se realizan por teléfono y esporádicamente.

#### 7.- Valoración del servicio y normativa.

La valoración global de las tareas que realiza el servicio de atención al ciudadano es buena.

En cuanto a la normativa autonómica reguladora en materia de información administrativa se considera suficiente.

Provincia de Sevilla.

#### 1.- Denominación y adscripción orgánica

En el momento de la primera visita, el 9 de Febrero de 2001, la Oficina de Información Administrativa seguía ubicada en el mismo edificio de la Delegación del Gobierno; en Noviembre de 2001 también, compartiendo la misma dependencia con la unidad de atención correspondiente de la Delegación del Gobierno.

El 16 de Diciembre de 2001, se realizó el traslado a la nueva sede de la Delegación Provincial en C/ Marqués de Nervión nº 40; efectuamos nueva visita a la Oficina el 13 de Febrero de 2002, manteniendo entrevista con el Secretario de la Delegación y con la Jefe de Unidad de Atención Ciudadana.

En cuanto a la difusión del servicio, no se han efectuado campañas de divulgación, resultando necesario hacerlo considerando, según el Secretario, el cambio o reestructuración de Consejería.

Asimismo, no se han formalizado convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc. para la difundir y facilitar el acceso a este servicio de información administrativa general a los ciudadanos usuarios.

#### 2.- Emplazamiento e infraestructura.

El edificio donde está emplazada la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública (C/ Marqués de Nervión nº 40) tiene un acceso común, con rampa para disminuidos y cuenta con placa identificativa de la oficina tanto en el exterior como en el interior del edificio, y con un mostrador y una dependencia donde se ubicaban en el día de la visita el Registro General y 4 mesas para el personal.

También observamos una sala de espera con asientos y una mesa para cumplimentar solicitudes; asimismo existe tablón de anuncios de adecuado tamaño, con anillas para las convocatorias y sus listados de aspirantes.

Sin embargo, no cuenta con un expositor con folletos informativos, formularios de solicitudes, etc...

### 3.- Medios telemáticos.

En cuanto a los medios adscritos a los servicios de atención ciudadana no tienen un registro informatizado para el control de las consultas.

No cuentan con medios informáticos adecuados ni base de datos, y el grado de funcionamiento es regular.

Sin embargo, la utilización de los medios telefónicos (no cuentan con nº de teléfono específico) en cuanto a su grado de funcionamiento es regular, siendo alto el nivel de utilización por los ciudadanos.

El dato sobre el grado de funcionamiento del fax es regular (no tienen nº de fax propio) y el dato sobre utilización de los ciudadanos, es medio.

En cuanto a la página web de la Consejería (no tiene icono propio y/o entrada determinada de atención ciudadana); su grado de funcionamiento es regular, y su nivel de utilización por los ciudadanos es medio; el correo electrónico funciona regular, pero su utilización es baja.

Existe un punto de acceso a Internet en la Oficina de Atención Ciudadana, en el ordenador de la Jefe de Unidad.

La dirección de correo electrónico de la Oficina no es específica, sino la de la Delegación o la cuenta de correo electrónico de la jefe de Negociado.

### 4.- Servicios que desempeñan.

La Oficina tiene asignadas las funciones de información y atención al ciudadano, así como recepción de solicitudes y registro de documentos.

En cuanto a la atención directa al ciudadano, las consultas en el año 1999 y las del año 2000 no existen datos; mientras que el número de consultas telefónicas atendidas ascendieron a 17.000 en 1999 y en el año 2000, no hay datos, porque fue el año en el que hubo el cambio de Consejerías.

La mayoría de los usuarios que utilizan el servicio de atención telefónica son ciudadanos en general, funcionarios o personal laboral de la Junta de Andalucía, y los asuntos consultados fundamentalmente se refieren a temas de personal (oposiciones, ayudas, acción social, concursos de méritos, bolsa de trabajo...), tanto por los empleados públicos como por el público en general.

La información solicitada se facilita verbalmente, pero también se entrega información escrita, si se pide expresamente.

Otras funciones que se realizan en la unidad son:

- Entrega de solicitudes e instancias.
- Registro de documentos dirigidos a todas las Administraciones públicas y compulsas de documentos siempre que presenten los originales para su cotejo. El Buzón de Documentos continúa instalado en la sede la Delegación del Gobierno en la Avda. de la Palmera.
- Recepción de Sugerencias y Quejas, para su envío a la Delegación correspondiente.
- Consulta de Boletines Oficiales (sólo acceso a sumarios de BOJA o BOE; para ver los textos completos, se puede acceder a través del portal andaluciajunta.es. No obstante, la Jefe de Oficina señala la conveniencia de tener una suscripción propia de Boletines para uso de la oficina.

#### 5.- Personal.

En la Relación de Puestos de Trabajo existe un Negociado de Atención al Ciudadano, que está cubierto definitivamente; así como dos puestos de Auxiliares Administrativos de Atención al Ciudadano, que tienen jornada de mañana, con nombramiento provisional por art. 30 de la ley 6/1985.

Dos puestos de Auxiliares Administrativos que tienen de jornada de tarde (14 a 20 horas) están cubiertos definitivamente; estos puestos siguen igual en la Delegación del Gobierno. Son puestos que no tienen la calificación de atención ciudadana, sólo jornada de tarde como requisito específico, debería de asignársele la mayor dedicación, pues hacen funciones de registro y atención ciudadana.

No se exigen ninguna cualificación profesional específica, pero han realizado algunos cursos de formación, el personal adscrito debería tener preferencia los funcionarios para realizar los cursos de formación, y debería figurar como requisito en la RPT para desempeño de puesto, sobre información y atención telefónica y personalizada. Tanto el curso de nivel básico como el nivel medio.

El número de efectivos personales de dicho servicio es claramente insuficiente según el Secretario General, y la propia Jefa de la Unidad para las funciones de Registro e información. En este sentido, hemos comprobado que se han convocado 5 puestos de Auxiliares de atención ciudadana en la Delegación Provincial mediante concurso de méritos en el pasado mes de Junio de 2002.

#### 6.- Coordinación.

No existen Circulares internas para organizar el servicio. Respecto a la pregunta sobre si existe algún medio de coordinación con el resto de los Departamentos de la Consejería y otras unidades con funciones específicas de información administrativa general, se nos responde que no.

#### 7.- Valoración del servicio y normativa.

La valoración global de las tareas que realiza el servicio de atención al ciudadano es buena; esta no es la impresión de la jefa de la Unidad pues no se da información telefónica ni presencial, solamente se efectúa la remisión al tablón de anuncios.

En cuanto a la normativa autonómica reguladora en materia de información administrativa se considera suficiente.

#### *Restantes Consejerías de la Junta de Andalucía.*

Exponemos sistematizadamente los datos fundamentales contenidos en los cuestionarios de las demás Consejerías que han sido cumplimentados.

Respecto a las demás de Consejerías de la Junta de Andalucía, según la información facilitada sobre las Relaciones de Puestos de Trabajo correspondientes, solamente la Consejería de Agricultura y Pesca no tiene un Negociado con funciones de Registro General e Información, dependiente de la Secretaría General Técnica.

La denominación de estos puestos de trabajo en los Servicios Centrales, es Negociado de Información y Registro General o viceversa; salvo en las Consejerías de Justicia y Administración Pública y Gobernación, en las que se denomina Negociado de Atención al Ciudadano.

En las Delegaciones Provinciales de las Consejerías de Educación y Ciencia, Salud, Asuntos Sociales y Turismo y Deporte, se denominan Negociados o Unidades de Información; y en el resto de Delegaciones Provinciales, se denominan Negociado de Registro e Información o viceversa, excepto en las Delegaciones Provinciales de Obras Públicas y Transportes que el Registro General depende de la Sección de Administración General, no existiendo un Negociado responsable en materia de Registro e Información.

El cincuenta por ciento de los Departamentos afirman que consideran suficientes el número de efectivos personales adscritos a estas unidades de información administrativa; excepto cuatro Consejerías que no contestan a esta cuestión; Presidencia, Gobernación, Medio Ambiente y Agricultura y Pesca.

Respecto a las actividades formativas la mayoría de las Consejerías no han facilitado datos; Turismo y Deporte, Salud, Relaciones Institucionales y Obras Públicas y Transportes, evalúan como suficiente; y la Consejería de Economía y Hacienda y Asuntos Sociales como insuficiente.

De las Consejerías consultadas, ninguna tienen suscrito Convenio a fin de regular las relaciones de las Oficinas de Información Administrativa de la Junta de Andalucía con los distintos órganos y unidades de las diversas Administraciones Públicas.

En cuanto al Libro de Sugerencias y Reclamaciones todas las Consejerías afirman que lo tienen a disposición del público en las unidades de Registro General, pero ninguna contesta sobre el número, procedencia y si han sido estimadas o rechazadas o no contestadas.

Ninguna de las Consejerías ha efectuado consignaciones presupuestarias específicas para las funciones de información administrativa general, salvo la Consejería de Educación y Ciencia; manifestando la Consejería de Asuntos Sociales que cree necesario

habilitar más créditos para estas funciones, mientras que el resto de Departamentos afirma que no es necesario.

La mayoría de las Oficinas donde se realizan las funciones de información administrativa general, al estar ubicadas en el Registro General, tienen una fácil localización, con un acceso común; no hay placa identificativa en el exterior del edificio; en algunas Consejerías existe placa o cartel en el interior con la denominación de la unidad administrativa. Todas las Consejerías cuentan con tablón de anuncios y en cuanto a zona de espera, solamente las Consejerías de Medio Ambiente, Agricultura y Pesca y Obras Públicas y Transportes afirman no contar con esta dependencia.

Todas las Consejerías consultadas, salvo Medio Ambiente y Economía y Hacienda, manifiestan que además de la información verbal se facilita por escrito.

Respecto a la periodicidad con que se actualiza la información de base necesaria para las tareas de atención ciudadana, solamente la Consejería de Salud reseña que la efectúa con carácter trimestral, el resto no tienen establecido una periodicidad expresa.

En cuanto al contenido de las páginas web de las distintas Consejerías, reseñamos nuestra valoración por cada uno de los aspectos tratados:

- Solamente la Consejería de Medio Ambiente cuenta con un icono o enlace que se denomina Atención Ciudadano.

- Todas las Consejerías cuentan con un Buzón de Sugerencias y Reclamaciones por e-mail, para efectuar consultas o solicitar impresos u otra documentación.

- Ninguna de las páginas web permite la realización de trámites on line salvo la Consejería de Medio Ambiente que dispone del referido a la tarjeta de identificación de cazador o pescador. No obstante, en la página web de la Consejería de Economía y Hacienda se posibilita la petición de diversos certificados para su posterior recogida en persona o recepción por correo.

- Todas las páginas web cuentan en mayor o menor número con la posibilidad de descargar documentación (estadísticas, normativa, publicaciones...) o solicitudes y diversos formularios, destacando los programas de ayuda para confección e impresión de modelos tributarios y otros de la Consejería de Economía y Hacienda.

- A través del portal [www.andalucía.junta.es](http://www.andalucía.junta.es) se permite el acceso al Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) texto completo en formato PDF desde el año 1996; Boletín Oficial del Estado (BOE); Boletines Oficiales de las Provincias Andaluzas (BOP).

Por lo que se refiere a las consignaciones presupuestarias específicas para las funciones de información administrativa, solamente la Consejería de Asuntos Sociales contesta afirmativamente, las demás Consejerías, o no contestan o lo hacen en sentido negativo.

Respecto a la normativa autonómica reguladora en materia de Información Administrativa General todas las Consejerías de la Junta de Andalucía la considera suficiente, salvo las Consejerías de Asuntos Sociales y Turismo y Deporte.

La valoración global que conceden la gran mayoría de las Consejerías a las tareas de Información Administrativa General es buena; solamente Asuntos Sociales las valora como mala; Economía y Hacienda y Empleo y Desarrollo Tecnológico las valora como regular; sin embargo no han contestado a esta pregunta las Consejerías de Presidencia, Gobernación, Medio Ambiente y Agricultura y Pesca.

## LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES.

Respecto a la normativa autonómica en materia de Información Administrativa General, la mitad de las Consejerías la consideran suficiente, mientras que los Departamentos de Turismo y Deporte, Asuntos Sociales y Empleo y Desarrollo Tecnológico, estiman necesaria la aprobación de una nueva normativa; no han contestado las Consejerías de Gobernación, Medio Ambiente y Agricultura y Pesca.

Para la elaboración de este apartado no hemos contado con las aportaciones expresas y directas de los organismos provinciales que vamos a describir. La información que aquí se recoge procede, por un lado del resultado de los contactos que mantenemos de forma periódica con las entidades provinciales, con ocasión de tramitación de expedientes de quejas o la gestión de las consultas planteadas ante nuestra Oficina de Información, y por otro lado, del análisis del contenido de las páginas web oficiales de cada una de las ocho Diputaciones Provinciales.

En uno y otro caso hemos pretendido mostrar la oferta de servicios de información ciudadana que presentan unas entidades caracterizadas, precisamente, por carecer de relaciones directas con los ciudadanos.

### *Diputación Provincial de Almería.*

La Diputación Provincial de Almería cuenta con un “Negociado de Registro, Información y Boletín Oficial de la Provincia”, departamento dependiente del Área de Hacienda, Recursos Humanos y Régimen Interior”. Existe un punto de información en la planta baja de cada uno de los edificios que acogen órganos y departamentos dependientes de la Diputación, pero no se encuentran identificados mediante cartel o placa anunciadora.

Desde estas dependencias se ofrece un servicio telefónico y presencial de atención ciudadana e información administrativa de carácter general sobre las funciones y servicios de la Diputación Provincial de Almería. Sin embargo, cuando la persona consultante desea acceder a información más específica o de carácter especial, es remitida al departamento de la Diputación que resulte competente por razón de la materia.

En cuanto a la presencia de la Diputación Provincial de Almería en Internet, su página de inicio no incluye una opción específica que permita acceder de forma directa a la información administrativa de carácter general. Para llegar a esta información, la persona interesada ha de seguir un complicado itinerario que comienza en la opción *Diputación Provincial*, y, una vez en ésta, continua en *Administración y Servicios*, donde si escoge *Información* puede, finalmente, seleccionar de entre las cuatro posibles, la opción *general*.

Según se describe en esa página, el servicio de información general de la Diputación Provincial de Almería tiene por misión facilitar información sobre esta entidad provincial, sus servicios, trámites y procedimientos con carácter general y, en especial, el contenido del tablón de anuncios de la entidad. Igualmente tiene por misión facilitar impresos

exigidos para concurrir a cualquier procedimiento convocado por la Diputación y orientar sobre la forma de rellenarlos. En cuanto a la información de carácter especial, existe la posibilidad de solicitar copias de documentos, certificaciones y acceder a Archivos y Registros a través de una opción específica contenida en la propia página.

Finalmente se señalan los medios a través de los cuales se prestará la información administrativa general, distinguiéndose a estos efectos entre Internet, atención personalizada y atención telefónica, con indicación de las direcciones, teléfonos y horarios establecidos para cada uno de los tres sistemas.

Entendemos que el carácter esencial de esta información y su interés práctico hacen aconsejable modificar la ubicación de esa opción, para situarla en un espacio mucho más directo y asequible dentro del diseño de la página web.

#### *Diputación Provincial de Cádiz.*

La Diputación Provincial de Cádiz no dispone de oficina o punto de información administrativa desde la que atender las consultas telefónicas o personales que se pudieran plantear sobre el funcionamiento de los órganos de la Diputación. Así pues, la atención ciudadana prestada comprende las tareas más elementales de orientación o derivación que se realizan desde centralita telefónica o conserjería del edificio.

Por otro lado, desde la página de la Diputación en Internet se ofrece una información de carácter oficial dirigida, principalmente, a los municipios de la provincia. No existe la posibilidad de realizar ningún trámite de carácter administrativo vía Internet.

#### *Diputación Provincial de Córdoba.*

La Diputación Provincial de Córdoba dispone de la *Oficina de Información y Atención al Ciudadano*, desde la que se procura dar respuesta a todas las consultas telefónicas o personales que sean planteadas por la ciudadanía en general, independientemente de la Administración Pública sobre la que verse la consulta. La ubicación de la Oficina en el edificio se encuentra señalada mediante una placa identificativa.

Además significar que la Diputación Provincial de Córdoba, en sesión plenaria celebrada el día 10 de Mayo de 1996, aprobó con carácter definitivo el Reglamento de Participación Ciudadana, con objeto de garantizar la participación ciudadana en la gestión de la Corporación; habilitando para este fin diversos cauces e instrumentos participativos.

Como novedad importante, dicho Reglamento prevé la figura del Asesor de Información y Participación Ciudadana que velará por el correcto funcionamiento de los cauces de participación establecidos en el Reglamento y por las adecuadas relaciones entre los órganos de participación ciudadana y la Diputación.

Respecto a la página web de la Diputación Provincial de Córdoba, el portal cuenta con menú principal Diputación cuyo primer enlace nos lleva a Información. Allí se incluyen una serie de datos relacionados con la información administrativa general, y permite la descarga de algunos formularios como es la inscripción en el registro de asociaciones ciudadanas.

### *Diputación Provincial de Granada.*

La Diputación Provincial de Granada cuenta con una *Oficina de Información Administrativa General* donde son atendidas las consultas telefónicas o personales que se plantean sobre aspectos generales del funcionamiento de la Diputación. Respecto a las consultas sobre cuestiones específicas relacionadas con los procedimientos administrativos, son derivadas a los correspondientes departamentos. La ubicación de la oficina está señalada mediante placa identificativa.

En cuanto a la presencia de esta entidad provincial en Internet, la única referencia en su página web a los servicios de información administrativa general está constituida por la inclusión de los números de teléfono de contacto entre la información que se facilita en el icono “directorio” que podemos encontrar dentro del apartado “Servicios”.

Tiene Buzón de sugerencias, se prestan algunos servicios directos a los municipios, pero no así a la ciudadanía en general.

### *Diputación Provincial de Huelva*

Al igual que ocurre con la Cádiz, la Diputación Provincial de Huelva no dispone de oficina o punto de información administrativa desde la que atender las consultas telefónicas o personales. En consecuencia, las llamadas telefónicas o visitas recibidas en materia de información administrativa son derivadas, respectivamente, desde centralita telefónica o conserjería del edificio al departamento competente por razón de la materia.

La página principal de la Diputación en Internet incluye la opción *Servicios al Ciudadano* en la que, contrariamente a lo que su título sugiere, no encontramos ninguna información administrativa de carácter general que ilustre a las personas que lo deseen sobre las cuestiones más básicas en materia de relaciones con esa administración pública. Contiene información de carácter económico y social.

### *Diputación Provincial de Jaén*

La Diputación Provincial de Jaén dispone de *Oficina de Información Administrativa General* que se encuentra anunciada mediante placa identificativa en el edificio principal. Las consultas sobre materias específicas son remitidas a los correspondientes departamentos o a las oficinas de información específica situadas en edificios diferentes a la sede principal (entre otros, Recaudación, Bienestar Social y Turismo).

El portal de la Diputación en Internet no presenta ningún icono o menú denominado información ciudadana o similares. Por el contrario, entre las direcciones de interés incorpora con icono telefónico, el número de teléfono para atención telefónica unificada.

### *Diputación Provincial de Málaga*

La Diputación Provincial de Málaga no dispone de un servicio específico de atención e información ciudadana, siendo así que tanto las consultas telefónicas como las personales que se reciben son derivadas desde conserjería al departamento correspondiente por razón de la materia (entre otros, Bienestar Social, Promoción y Desarrollo).

Dispone de un servicio de información a través de Internet del que se pueden beneficiar los municipios que estén suscritos a una cuenta del Centro Servidor de la sociedad de planificación y desarrollo.

### *Diputación Provincial de Sevilla*

La Diputación Provincial de Sevilla dispone de *Oficina de Información y Atención al Ciudadano*, dependiente del Área de Presidencia, que tiene por misión atender las consultas personales y telefónicas que se reciban en materia de administración general y funcionamiento de la Diputación. Por su parte, las consultas a través de las cuales se plantean cuestiones más específicas son derivadas a los departamentos competentes según la materia. La ubicación de la Oficina se encuentra señalada mediante una placa identificativa.

La página web de la Diputación Provincial de Sevilla no dispone de opción que remita a información administrativa de carácter general, ni siquiera indica la localización de los servicios de información en los distintos edificios de la diputación. Sin embargo, en la opción *enlaces de interés* permite el acceso a información general sobre otras Administraciones Públicas.

### AYUNTAMIENTOS CONSULTADOS

La presentación de los datos municipales los efectuamos desglosados según la provincia, en primer lugar los obtenidos de los cuestionarios y visitas realizadas, y en segundo término, los datos contenidos en los cuestionarios recibidos de los Ayuntamientos no visitados por personal de esta Institución.

### *Municipios de la provincia de Almería.*

#### Ayuntamientos visitados

#### **Ayuntamiento de Almería**

##### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

El Ayuntamiento de Almería cuenta con una Oficina Integral de Atención Ciudadana, gestionada desde el departamento de Informática, Registro y Administración Periférica, dependiente del Área de Hacienda y Personal. La prestación del servicio de información se ha desconcentrado en una serie de oficinas periféricas, desde donde se ofrece una atención e información de carácter integral. A este respecto,, podemos distinguir dos niveles de atención e información ciudadana: nivel básico, que se corresponde con el servicio que se presta desde el Negociado de Registro e Información en los servicios centrales municipales, y nivel especializado, que se corresponde con el servicio integral que se presta desde las diferentes oficinas desconcentradas.

El proyecto para la constitución de la red de oficinas de información integral surgió de la estrecha colaboración establecida entre dos departamentos claves: el servicio de informática y el negociado de registro e información, ambos dependientes de la misma Concejalía municipal. También se destaca por parte de los responsables del proyecto, el impulso que ha supuesto la designación de Almería como sede de los Juegos Olímpicos del Mediterráneo año 2005.

El Ayuntamiento de Almería inauguró, entre el año 2000 y 2001, las cinco oficinas de información integral que se encuentran repartidas por los barrios más periféricos del municipio: El Alquíán, Ciudad Jardín, Nueva Andalucía, Los Ángeles y Cabo de Gata. En Marzo de 2002 se inauguró la oficina de La Cañada y se prevé que se pongan en funcionamiento las Oficinas en los barrios de Pescadería y Piedras Redondas. La ubicación de las oficinas se ha decidido teniendo en cuenta la disponibilidad de locales de propiedad municipal, que estaban siendo utilizados, en algunos casos, como centros cívicos.

Dentro de esta red cabe distinguir dos tipos de oficinas: Tipo I, que cuentan con menor volumen de servicio y están compuestas por un auxiliar administrativo y un agente de la policía local, y Tipo II, integradas por un técnico administrativo como máximo responsable y tantos auxiliares como el volumen del servicio lo requiera. Asimismo en dichas oficinas se encuentra un agente de desarrollo local, informando y asesorando sobre la creación de nuevas empresas.

Las campañas de divulgación de estas nuevas oficinas han sido desarrolladas mediante la emisión de mailing, carteles y videos, efectuándose su difusión, en colaboración con asociaciones ciudadanas con implantación en los diferentes barrios de la ciudad. Dichas campañas han tenido también su apoyo en los medios de comunicación, televisión, prensa y radio.

## 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

El día 30 de Abril de 2001 giramos visita de inspección al edificio de la Casa Consistorial, por ser éste el lugar en el que se ubica el Negociado de Registro e Información, órgano que coordina el funcionamiento de las diferentes oficinas de información integral. A diferencia de éstas, el Negociado de Registro e Información del Ayuntamiento de Almería no presta un servicio de información entendido de forma integral, circunstancia que, lógicamente, va a redundar en los medios materiales y personales adscritos a unos y otro departamento.

La puerta de acceso al departamento de Registro General, Información y Administración Periférica, se realiza a través de una de las entradas secundarias del edificio, y no a través de la entrada principal. Situados ya en el espacio físico reservado a las tareas de información, el servicio se presta mediante el denominado "sistema de ventanilla", ya que el personal informador y los consultantes se hayan separados por una mampara que contiene dos ventanillas. La sala de espera no dispone de mobiliario para ser usado por las personas que esperan para ser atendidas. Por lo demás, la ubicación del departamento es provisional, ya que el Ayuntamiento abordará en breve la remodelación de todo el edificio.

## 3.- Medios telemáticos.

El servicio de información municipal no dispone de un número de teléfono único y exclusivo de información general.

La prestación del servicio de información se apoya sobre un complejo sistema de red informática, que mantiene conectadas a todas las oficinas con el resto de los departamentos municipales a efectos de gestión y tramitación administrativa.

En cuanto a la presencia de las oficinas en Internet, la página web del Ayuntamiento de Almería ([www.a2000.es/almeria](http://www.a2000.es/almeria)), incluye un icono de acceso a las *Oficinas de Gestión Administrativa* que ofrece datos sobre la dirección postal de las mismas.

Además existe la posibilidad de plantear las consultas mediante correo electrónico ante la Oficina Central ([mgalindo@aytoalmeria.es](mailto:mgalindo@aytoalmeria.es)) o ante las propias oficinas periféricas, cuyas direcciones electrónicas son [oficina.cabogata](mailto:oficina.cabogata), [oficina.losangeles](mailto:oficina.losangeles), [oficina.nandalucia](mailto:oficina.nandalucia), y [oficina.alquian@aytoalmeria.es](mailto:oficina.alquian@aytoalmeria.es) respectivamente.

#### 4.- Servicios que desempeña.

En cada una de las Oficinas descentralizadas se puede realizar la tramitación de asuntos relacionados con las siguientes materias: registro de entrada de documentos, asociaciones, ayudas sociales, guarderías, licencias urbanísticas, expedición de recibos periódicos tanto de tasas como de impuestos, efectuar bajas, altas, rectificaciones, consultas, así como la expedición gratuita de certificados de empadronamiento, del Padrón municipal de habitantes, vivienda, viajes de la tercera edad y otros servicios necesarios para los ciudadanos.

El horario de atención al público varía de unas oficinas a otras. En la Oficina central abarca de Lunes a Sábado de 9'00 a 13'00 horas, mientras que en las oficinas periféricas, se atiende al público de Lunes a Viernes desde las 9'00 a las 14'00 horas.

El Ayuntamiento de Almería no dispone de Libro de Sugerencias y Reclamaciones a disposición de las personas interesadas, por lo que las quejas y sugerencias ciudadanas pueden ser presentadas, mediante simple instancia, en el Registro General. Durante el año 1999 fueron presentadas un total de 1.350 reclamaciones, las cuales fueron estimadas en su totalidad.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno municipal son comunicadas a los medios de comunicación social de la localidad. Al mismo tiempo se hacen públicas en el tablón de anuncios de la entidad y se comunican a las asociaciones de vecinos, a las que además se envían copias y/o certificaciones de los acuerdos municipales adoptados.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

La coordinación entre todas las oficinas de gestión se realiza a través de la Oficina Central de Administración Periférica, y cuenta con una base de datos que conecta, mediante un sistema de intranet, a las oficinas con el resto de los departamentos del Ayuntamiento. Es precisamente este mismo instrumento el que permite la ejecución de casi la totalidad de trámites administrativos desde las diferentes oficinas de gestión.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

Las personas destinadas en cada una de las Oficinas periféricas han sido cuidadosamente seleccionadas de entre el personal de plantilla del propio Ayuntamiento, con experiencia multidisciplinar en gestión municipal. Al frente de las oficinas existe un puesto de jefatura de grupo, de nivel C/D, y otro de auxiliar administrativo. Entre los requisitos para acceder al puesto no se ha exigido el dominio de idiomas, ya que no existe demanda de usuarios procedentes de otros países.

En cuanto a la formación del personal en materia de atención ciudadana, durante el año 1999 se impartieron la mayoría de los cursos ya que las convocatorias coincidieron con pruebas para la promoción profesional. Con posterioridad a esa fecha no se han celebrado estos cursos ni han sido demandados por el personal.

#### 7.- Medios financieros.

Teniendo en cuenta que la creación de las oficinas de información forma parte de un ambicioso proyecto en el que se han implicado varios departamentos municipales, la contabilización del coste para su implantación ha sido contemplado de forma específica en los presupuestos del Ayuntamiento, siendo así que en condiciones normales no existe partida presupuestaria individualizada para este servicio.

La consignación presupuestaria para los años 1998, 1999 y 2000, en la partida correspondiente a las oficinas información ascendió a 24.040 € cada año (4 millones de pesetas aproximadamente), cuantía insuficiente a criterio de la Oficina de Central que sitúa en 36.060 € anuales (6 millones de pesetas) el montante necesario para una adecuada implantación de estas oficinas de gestión.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración que les merece el total de medios personales y materiales adscritos al desempeño de las tareas de información es insuficiente si se tiene en cuenta la organización descentralizada del sistema, y su necesaria implantación en el mayor número de barrios.

En cuanto a los resultados obtenidos desde la implantación de las oficinas de gestión, de acuerdo con los datos que maneja el Ayuntamiento, se ha incrementado el número de documentos presentados a través de los registros periféricos así como el número de liquidaciones tributarias efectuadas a través de las citadas oficinas. Todo ello ha redundado en una mejora de la reorganización del trabajo entre los distintos departamentos municipales, y la desaparición de las clásicas e interminables colas de espera de los ciudadanos en la plaza de la Constitución, sede del Ayuntamiento, ya que los principales trámites administrativos pueden ser realizados desde su propio barrio sin necesidad de trasladarse hasta el centro de la ciudad.

### **Ayuntamiento de El Ejido**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

La Oficina de Información Administrativa, dirigida por el Jefe de la Unidad de Información, es un departamento dependiente del Área de Régimen Interior y Unidad de Información del Ayuntamiento de El Ejido.

Además de esta oficina principal, existen 6 Oficinas Periféricas al frente de cada una de las cuales existe un empleado de nivel administrativo, situadas en los siguientes núcleos urbanos: Santa M<sup>a</sup> del Águila, Balerma, San Agustín, Matagorda-Guardias Viejas, Pampanico y Las Norias.

Por lo que se refiere a las empresas concesionarias de servicios municipales dependientes del Ayuntamiento, se nos informa que disponen de oficinas de información ciudadana la empresa para la recogida de basura y la empresa de suministro de agua.

## 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

Las tareas de información y atención ciudadana se prestan desde un mostrador semicircular bastante amplio, situado en la planta baja del edificio sede de la Casa Consistorial. Sobre el mostrador existe un letrero de grandes dimensiones con la indicación "INFORMACIÓN".

A pesar de lo espacioso del lugar, no existen muchas sillas para las personas que deban esperar para ser atendidas.

## 3.- Medios telemáticos

Las oficinas periféricas no cuentan con conexión a la red de información municipal.

En cuanto al uso del teléfono por parte de los ciudadanos, la Unidad de información no cuenta con un número de teléfono propio sino que las llamadas se reciben a través de la centralita general, cuyo número es fácil de recordar para la mayoría de las personas. A este respecto nos indican que, en su día, se dispuso una línea de teléfono de información tributaria que acabó siendo utilizada por las empresas y gestorías del municipio, y no por los ciudadanos a los que iba dirigido el servicio. En cualquier caso, nos indican, los ciudadanos no suelen utilizar la consulta telefónica ya que prefieren acudir personalmente al Ayuntamiento.

La oficina central de información dispone de una dirección de correo electrónico ([oci@elejido.org](mailto:oci@elejido.org)) a través de la cual recibir consultas ciudadanas.

El Ayuntamiento dispone de una página web oficial ([www.elejido.org](http://www.elejido.org)) que no contiene ningún enlace sobre atención ciudadana o información administrativa de carácter general, aunque sí cuenta con una página, por cierto muy completa, sobre información tributaria dirigida al contribuyente. Por lo demás, no es posible realizar ningún trámite administrativo on line ni descargar documentos (a excepción de las Ordenanzas Fiscales) o formularios oficiales.

## 4.- Servicios que desempeña.

Desde la Oficina de Información del Ayuntamiento de El Ejido se puede ofrecer orientación y asesoramiento sobre los trámites de que constan los distintos procedimientos administrativos que gestiona la Corporación, ya que todos ellos se encuentran normalizados y disponibles en una base de datos intranet. A la fecha de nuestra visita se encontraba en elaboración un proyecto para permitir la consulta de algunos procedimientos a través de Internet.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmiten a los medios de comunicación social, se hacen públicas en el tablón de anuncios del ayuntamiento y se publican en las emisoras de radio municipales. Tanto las convocatorias como los acuerdos que finalmente se adopten, son transmitidos a las asociaciones de vecinos del municipio.

Respecto al horario de atención al público, el mismo se extiende durante toda la jornada laboral, de 8'00 a 15'00 horas, de Lunes a Viernes. Los Sábados el registro permanece abierto de 9'00 a 14'00 horas. Los principales usuarios del servicio de

información son los ciudadanos y las empresas. Los temas objeto de consulta son, fundamentalmente, cuestiones relacionadas con pago de tributos, gestión del Impuesto de Actividades Económicas, Contribución urbana etc.

Las oficinas periféricas recogen la documentación que les presenten los ciudadanos, pero no la registran de forma instantánea. En cuanto al horario de atención ciudadana, hemos de señalar que no permanecen abiertas durante toda la jornada laboral ya que algunas comparten el personal, de forma que el servicio se presta algunos días, de forma parcial.

No disponen de un libro o un Buzón de sugerencias o reclamaciones, y no creen que deba de existir en el Ayuntamiento. Hay tablón anuncios en primer tramo de escalera, en un lugar no muy accesible para los ciudadanos. En todo caso, nos indican, el tablón de anuncios no suele ser consultado por los administrados.

Finalmente señalan que el Ayuntamiento ha realizado diversas campañas de difusión del servicio, a través de medios de comunicación local.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

La coordinación con el resto de los departamentos se lleva a cabo a instancia de la propia Unidad de Información, que en ocasiones demanda la actualización de la información municipal al objeto de prestar un adecuado servicio de información. Sin embargo, la mayoría de la información disponible para las tareas de información ha sido suministrada, de forma voluntaria y descoordinada por los demás departamentos. A estos efectos cuentan con una base de datos en intranet, al servicio de toda la Corporación, y al mismo tiempo se dictan circulares internas para actualizar la información disponible en el servicio.

En algunas ocasiones, las consultas que se plantean ante la unidad de información, junto con el escrito y los documentos que deseen aportar los interesados, pueden constituir el primer trámite de la fase de iniciación del correspondiente procedimiento administrativo. Para estos casos, se han creado unos modelos normalizados de carpetas que facilitan su identificación por parte de los departamentos que, finalmente, tramitarán el expediente. De esta forma se evita, en la mayoría de las ocasiones, el trámite de subsanación de errores y petición de documentación adicional, ya que en origen han sido orientados y asesorados por el personal de información.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

La Unidad de Información está integrada por el Jefe de la Unidad, dos auxiliares de atención directa y dos auxiliares de tramitación administrativa y atención telefónica. Cada uno de estos empleados atiende a una media de 70 personas al día. Por otro lado, en cada una de las oficinas periféricas existe un empleado de categoría administrativa.

Respecto a la formación del personal destinado en funciones de información administrativa, la asistencia a cursos en materia de atención e información ciudadana es totalmente voluntaria. En los últimos años estos empleados han participado en todos los cursos que se han celebrado, los cuales han sido impartidos por otras administraciones públicas.

A pesar de que el municipio de El Ejido cuenta con un volumen importante de población inmigrante, para el desempeño de las funciones de información administrativa no se exige el conocimiento de otros idiomas, como podría ser inglés o francés, ya que, según afirman, no existe demanda por parte del público que acude al consistorio.

#### 7.- Medios financieros.

El presupuesto general del Ayuntamiento de El Ejido no desglosa, en una partida específica, las dotaciones económicas destinadas a la prestación del servicio de información. La Corporación tampoco se pronuncia sobre la necesidad o no de ampliar las cantidades destinadas a la financiación del servicio.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

Los efectivos personales adscritos a las oficinas de información son suficientes, a criterio del responsable de la Unidad de Información. También se valora muy positivamente la utilización de los medios materiales (teléfono, Internet, fax) en el desempeño de estas tareas, aunque reconocen que el nivel de uso por parte de los ciudadanos es medio o bajo.

La valoración global que concede al servicio de atención ciudadana, respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

### **Ayuntamiento de Roquetas de Mar**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica

El servicio de información y atención ciudadana se presta desde el departamento denominado Registro General, Información y Notificaciones, ubicado en la Casa Consistorial. El Ayuntamiento no realizado campañas de difusión del servicio de información administrativa general que se presta desde dicho departamento.

En cuanto a la existencia de oficinas de información en otras zonas del municipio, se ha creado una oficina de información administrativa en el núcleo urbano de Aguadulce. Se encuentra situada en la tercera planta de un edificio cuyo uso se comparte con otros departamentos municipales y con asociaciones ciudadanas.

Respecto a la existencia de oficinas de información ciudadana en las empresas concesionarias de servicios municipales o entidades públicas mercantiles dependientes de ese Ayuntamiento, cuentan con una Unidad de Información y Atención al Ciudadano.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

El espacio destinado a las tareas de información ocupa todo el lateral derecho de la zona entrada principal de la Casa Consistorial. Está constituido por un mostrador que separa la zona de trabajo de la zona de atención y espera, donde no existe una placa que identifique las funciones de información y atención ciudadana que se presta en ese área.

La Oficina periférica de Aguadulce se encuentra situada en la tercera planta de un edificio cuyo uso se comparte con otros departamentos municipales y con asociaciones ciudadanas. El mobiliario utilizado se basa en el sistema de mostrador desde donde son recibidas y atendidas las personas que acuden en consulta. No existe sala de espera.

### 3.- Medios telemáticos.

La página web del Ayuntamiento de Roquetas de Mar en Internet ([www.ayto-roquetas.org](http://www.ayto-roquetas.org)) anuncia la futura implantación de una *Ventanilla virtual* a través de la cual se podrán realizar, en un futuro, todo tipo de trámites administrativos. De momento sólo permite descargar un modelo de impreso de instancia. Por otro lado, facilita los datos de localización del Centro Municipal de Aguadulce, al que pueden acudir las personas que residan en áreas próximas a ese distrito municipal para realizar cualquier trámite administrativo relacionado con el Ayuntamiento de Roquetas.

### 4.- Servicios que desempeña.

Suministran información general sobre las funciones y servicios generales del Ayuntamiento, y derivan a los correspondientes departamentos u oficinas de información sectorial (tributos, estadística, urbanismo, recaudación, inmigración) cuando se trata de consultas específicas. Las personas que mayormente acuden para consultar sobre estas cuestiones son, por este orden, ciudadanos, empresas, asociaciones y personal funcionario.

No existe un punto específico de información administrativa vía telefónica, por lo que las consultas telefónicas se formulan a través del número general del Ayuntamiento.

Tienen un amplio horario de atención al público, de Lunes a Viernes, de 9 a 14 '00 horas, y los Sábados de 9 a 13'00 horas, en éste caso fundamentalmente para prestar las tareas de registro de entrada de documentos.

Disponen de tablón de anuncios situado en un lugar visible y destacado, que por lo demás constituye el único lugar en el que se anuncian, entre otros asuntos, las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno, ya que el Ayuntamiento no hace públicas dichas convocatorias a través de los medios de comunicación social ni se comunican a las asociaciones vecinales. Tan sólo, cuando algunas de éstas resultan directamente afectadas, se les envía copia de los acuerdos municipales adoptados.

Entre los servicios que se prestan en la oficina periférica existente en el núcleo urbano de Aguadulce, se incluye la información general sobre el Ayuntamiento, gestión del pago de algunos tributos, emisión de certificados del padrón y recepción de escritos y documentos dirigidos al Ayuntamiento de Roquetas, sin embargo no pueden registrar dichos documentos. Son funcionarios del propio Ayuntamiento quienes, cada día recogen los documentos y los depositan, al día siguiente, en el Registro General del Ayuntamiento, momento en el que son sellados de entrada.

El Ayuntamiento de Roquetas no dispone de un Libro de Sugerencias y Reclamaciones a disposición de las personas que lo deseen, ni tampoco nos han podido ofrecer un cómputo, siquiera aproximado, del número de reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos, por vía de instancia o similar.

### 5.- Coordinación interadministrativa.

La coordinación con las diferentes áreas administrativas de la Corporación Municipal se realiza mediante consultas telefónicas efectuadas desde el servicio de información y registro, al personal técnico de los diferentes departamentos, consultas que son resueltas en el mismo instante de su formulación. Por lo demás, no existen circulares

internas ni ningún otro instrumento de coordinación técnica entre las dos principales oficinas de información.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

La plantilla de personal de atención directa a los ciudadanos está formada por dos puestos de auxiliares administrativos y uno de administrativo jefe del departamento destinados en el departamento de Registro e Información, y dos puestos de auxiliares administrativos destinados en la Oficina de Información del núcleo urbano de Aguadulce.

El Ayuntamiento no organiza cursos de formación, en materia de atención ciudadana siendo así que los cursos en los que ha participado el personal adscrito a las tareas de información han sido organizados e impartidos por otras instituciones, concretamente por la Diputación Provincial de Almería.

El dominio de otros idiomas no constituye un requisito para ocupar los puestos de información y atención ciudadana, aunque el conocimiento de la lengua inglesa es un mérito aportado por algunos de los empleados públicos destinados en el departamento.

#### 7.- Medios financieros.

El coste de los servicios que cubren la prestación de las funciones de atención ciudadana no cuenta con una partida presupuestaria específica en el presupuesto de la Corporación, no siendo posible ofrecer una cantidad individualizada para este servicio. No obstante lo anterior, nos responden afirmativamente a la pregunta de si ese Ayuntamiento considera que sería necesario habilitar más créditos para cubrir las funciones de Información Administrativa Ciudadana.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

El responsable del negociado de registro, información y notificaciones valora como suficientes los medios personales adscritos al desempeño de las tareas de información y atención ciudadana. En cuanto a los medios materiales utilizados por los ciudadanos para acceder al servicio (teléfono, fax, Internet) todos reciben una valoración positiva por parte del servicio y de los usuarios.

La valoración global que concede al servicio de atención ciudadana, respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

#### Otros Ayuntamientos de la provincia de Almería.

##### **Ayuntamiento de Adra.**

La información que hemos recibido de Adra, el último de los cuatro municipios investigados en la provincia de Almería, es muy limitada. El Ayuntamiento de Adra no cuenta con un departamento de Información y Atención Ciudadana para desarrollar las tareas de información, y en consecuencia, no han podido responder a la mayoría de las preguntas que le formulamos en el correspondiente cuestionario, referidas al funcionamiento de un departamento de esas características. Tampoco dispone de Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

En cuanto a la información sobre las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno, las mismas se transmiten a los medios de comunicación y se hacen públicas en el tablón de anuncios. Respecto a las asociaciones de vecinos, sólo son informadas aquellas que lo solicitan expresamente y se les facilita certificaciones de los acuerdos municipales adoptados sólo cuando les afecta de forma directa.

Así mismo nos informaron sobre la reciente creación de la página web del Ayuntamiento de Adra ([www.adraenlinea.com](http://www.adraenlinea.com)), cuyo contenido tiene un marcado carácter comercial o turístico, ya que no figura ninguna información sobre la Corporación municipal o sobre los servicios que presta a la ciudadanía en general.

*Municipios de la provincia de Cádiz.*

#### Ayuntamientos visitados.

#### **Ayuntamiento de Cádiz.**

##### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

La Oficina que visitamos el día 19 de Junio de 2001, estaba instalada en un local dentro del Ayuntamiento con varias dependencias. La Concejalía de la que depende es la del Área de Participación y Atención Ciudadana.

No se conoce, si las Empresas municipales cuentan con Unidad de atención al usuario de los servicios que prestan.

Se han efectuado campañas de divulgación con anterioridad sobre el servicio.

##### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

La ubicación es una dependencia en planta baja en el edificio de la Casa Consistorial, con un acceso único y directo desde la calle, con rampa para discapacitados.

Tiene una fácil localización, no hay placa identificativa en el exterior y sí en el interior. El espacio cuenta con un pequeño mostrador, y varias zonas de espera. También existe un gran tablón de anuncios.

##### 3.- Medios telemáticos.

La respuesta sobre la existencia de un servicio de información administrativa virtual es negativa.

La página web municipal , cofinanciada en colaboración con Fondos europeos, figuran varios teléfonos de interés de diversos servicios municipales, entre ellos atención al ciudadano; pero no sobre la estructura y organización municipal.

No cuenta con un icono o acceso de atención ciudadana, no tiene la posibilidad de efectuar trámites electrónicos ni descarga de formularios o documentos, sí tiene una relación de enlaces con órganos estatales, autonómicos y municipales: destacando la información y enlaces en materia de entidades asociativas y fomento de empleo, incluso específicamente para discapacitados.

El número de teléfono tiene un buen grado de funcionamiento y un alto nivel de utilización por los ciudadanos.

Tiene una línea telefónica propia, pero no número de fax, ni dirección de correo electrónico, se utiliza el de la Delegación Municipal de Fomento.

#### 4.- Servicios que desempeña.

No tiene un control automático de consultas telefónicas directas, pero sí de las producidas a través del contestador, y del Buzón de Sugerencias y Reclamaciones; aunque no existe un Libro específico de Sugerencias y Reclamaciones.

Respecto a la atención presencial el perfil es ciudadano en primer lugar y empresas; y en cuanto a la tipología de asuntos según su mayor número, es sobre la tramitación de los expedientes administrativos; viviendas, tributos, empleo, etc. Se lleva un control de atención por asuntos.

Se ayuda a los ciudadanos a rellenar solicitudes, y a tramitarlas ante otras dependencias municipales.

Realizan funciones de Registro General de documentos e Información Administrativa de lunes a viernes, de 9'00 a 13'00 horas, y de información de 8'00 a 15'00 horas, y los Sábados registro de 9 a 13,30 horas, así como emisión de copias de certificaciones de acuerdos municipales.

Se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial, y en medios de comunicación locales, prensa, radio y televisión municipal, y se envían copias de certificaciones de acuerdos a las asociaciones de vecinos.

Tienen un servicio específico para personas con discapacidad auditiva y otro de atención a personas de etnia gitana.

También realizan funciones de recepción y tramitación de sugerencias y reclamaciones, aunque no tienen un libro específico, ni indican número desglosado de estas.

Tienen un modelo oficial de notificaciones o comunicaciones, con membrete en el que figura Área de Atención al Ciudadano.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

Manifiesta que existen vías de coordinación pero no especifica cuales; no se han formalizado Convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, para difusión y acceso al servicio por la población general. Si tienen un Convenio con la Federación de Asociaciones (FARA) para informar al colectivo gitano.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

El personal destinado a atención telefónica está formado por una persona y a la atención personal un técnico de gestión (vacante), en el servicio de intérprete 1 auxiliar administrativo especialista en el lenguaje de signos y en el punto de información (mostrador) 1 auxiliar administrativo y 1 subalterno.

En cuanto a los cursos de formación, se ha impartido uno en los años (1998 y 2000) por el Ayuntamiento y han asistido a uno organizado en el año 2000 por otras Administraciones Públicas.

No cuenta la Oficina con personal preparado para prestar el servicio de atención ciudadana en otros idiomas.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados se han consignado cuantías específicas de créditos para gastos corrientes para la organización y funcionamiento de las funciones de información administrativa.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede al Servicio de Atención Ciudadana respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

### **Ayuntamiento de Jerez de la Frontera.**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

El modelo de oficina de Información Administrativa del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera es desconcentrado, pues existen unas amplias dependencias en el anexo de la Casa Consistorial en C/ Consistorio, 15, en la planta baja.

El Servicio está constituido por una zona de información general, otra de información específica y el Registro General.

La Concejalía de la que depende es la de Relaciones Ciudadana, según nos informó el propio Concejal y el Director de la OAC (cargo singular creado al efecto), en la visita efectuada el 25 de Mayo de 2001.

Además de la Oficina de Atención al Ciudadano existente en la Casa Consistorial, hay Oficinas de Registro e Información en las 10 Delegaciones Municipales.

En todas las Empresas concesionarias de servicios municipales cuentan con Unidad de información y atención al ciudadano; concretamente visitamos la sede de Jerez Recaudación y Servicios (JEREYSSA que gestiona tributos y recaudación municipal), y pudimos comprobar la existencia de este servicio.

Se han efectuado campañas de divulgación expresa del nuevo servicio de atención ciudadana implantado, tanto en folletos, Boletín municipal, Asociaciones, Periódicos, Onda TV y radio y en la televisión de algunos autobuses urbanos.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

La ubicación de la Oficina municipal es en la planta baja de la Casa Consistorial con un acceso propio, y directo desde la calle con rampa para personas que padezcan alguna discapacidad física que les dificulte el acceso.

Tiene una fácil localización, hay placa identificativa en el exterior; y existe también placa en el interior.

El espacio, es muy amplio y cuenta con zona de espera con asientos y mesas para las personas que deseen rellenar solicitudes. También dispone de varios tabloneros de anuncios y expositores; pantallas de televisión y paneles.

El sistema implantado es el de varias mesas de atención directa, con paneles de atención con indicación del número de espera recogido previamente por el ciudadano; aplicándose un sistema de gestión de espera por ordenador.

### 3.- Medios telemáticos.

En cuanto a la información telemática significar que aunque la respuesta en el cuestionario se respondió que el Ayuntamiento no disponía de servicios de información administrativa virtual, sino que estaba en proyecto, en visita efectuada se nos señaló que se podía solicitar a través de Internet el certificado de empadronamiento y modificaciones de domicilio.

Sí cuentan con una página web muy completa, con un buen grado de funcionamiento y alto nivel de utilización por los ciudadanos. La página web recoge un icono propio de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Los trámites administrativos municipales que se recogen no se pueden efectuar on line. Se trata de información sobre los 22 procedimientos a seguir, requisitos, trámite etc.

Se pueden descargar varios formularios o modelos de solicitudes, así como las distintas Ordenanzas Municipales.

Tiene enlaces con otras páginas de organismos y empresas municipales como:

- Gerencia de Urbanismo, Aguas de Jerez (AJEMSA), Jerez Recaudación y Servicios (JEREYSSA), Gestión Municipal de la Vivienda (GMUVISA)...

Cuenta con un fax propio y dirección de correo electrónico en la Oficina de Información Ciudadana. El nivel de utilización de las e-mail por los ciudadanos es bajo, de la línea telefónica alto y del fax es calificado como bajo.

### 4.- Servicios que desempeña.

- En cuanto a la línea telefónica cuentan con una propia 010 para la Oficina de Información, con un control automático del número de llamadas. Las características del servicio telefónico "010" son:

- Funciona en horario de 9'00 a 20'00 horas ininterrumpidamente de Lunes a Viernes y de 9'00 a 15'00 horas los Sábados.

- El importe de la llamada es el mismo que el de una llamada urbana.

- Para llamar desde fuera de Jerez el número a marcar sería 956-359370 hasta 956-359376.

- En cuanto al tiempo empleado para responde las consultas, éstas se suelen contestar:

\* De inmediato si son preguntas que poseen en la base de datos o por cualquier otro conducto.

\* En diferido, o sea si se les solicita información que no tengan en ese momento, tomar nota del número de teléfono del/a interesado/a o le piden que les vuelvan llamar en un tiempo determinado, no más de una hora.

La información que ofrece el teléfono "010", versa sobre las distintas áreas municipales, así como las Empresas Municipales, Empresas mixtas Municipales y actividades de empresas y servicios particulares que tengan que ver con Jerez.

Asimismo, se pueden solicitar Certificados municipales referidos al Padrón Municipal.

- Respecto a la atención presencial el perfil de los usuarios, acuden en primer lugar ciudadanos en general, después asociaciones y funcionarios; y en cuanto a la tipología de asuntos o consultas efectuadas ordenándolas según su mayor número: padrón de habitantes, bolsa de trabajo, oposiciones, dirección y teléfonos.

El servicio de Información General está enclavado dentro de la OAC, sita en calle Consistorio número 15.

- En este servicio se facilita información ciudadana a primer nivel de todos los Departamentos y Áreas del Ayuntamiento, exceptuando los servicios de Quinta, Tributos y Servicios Sociales, enclavados en la OAC.

También se intenta encauzar a las personas sobre los diferentes organismos no municipales a los que deben dirigirse para solicitar información, tanto de la ciudad, como de la Junta de Andalucía.

- Tiene un servicio de comunicación por lengua de signos.

- Se trata de centralizar la información en la OAC a fin de que los usuarios puedan dirigirse a un mismo lugar para diferentes informaciones.

- Servicio de compulsas de documentos.

- De acuerdo con lo anterior en el Servicio de Información General al Ciudadano podrá informarse de los siguientes temas: urbanismo y vivienda, gmuvisa, empleo, parejas, infraestructura y transportes, educación, cultura, juventud, relaciones ciudadanas, promoción de la ciudad y actividades económicas, medio ambiente, deporte, salud, comercio, seguridad, consulta de expedientes, información de la ciudad y Unión Europea.

También se entrega información escrita, existiendo modelos de solicitudes con pie de recurso y documentación exigida para su tramitación, también se expiden certificados de empadronamiento al momento.

- Efectúan funciones de registro general de documentos dirigidos a cualquier Administración Pública, en horario de Lunes a Sábados de 9'00 a 13'30. Existen Registros Auxiliares en todas las Delegaciones Municipales.

- En cuanto a las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno a las Asociaciones de vecinos, así como copias de certificaciones de acuerdos municipales. Además, se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial, y en los medios de comunicación locales, prensa, radio y televisión municipal.

- También asumen las funciones de recepción de Sugerencias y Reclamaciones. No tienen Libro específico creado al efecto, pero sí un modelo impreso para formularlos y presentarlos a través de un Buzón de Sugerencias. Y han tramitado las reclamaciones y Sugerencias, los cuales han sido estimadas en el 95% de los casos.

El horario de información administrativa es de Lunes a Viernes de 9'00 a 13,30 horas.

- En cuanto a la consulta de BOE o BOJA u otros boletines, no da acceso a Boletines Oficiales, pero se pueden solicitar convocatorias a través del 010.

- Tienen un modelo oficial para notificaciones o comunicaciones.

También se creó a finales del año 2001 el servicio de información personal en Internet vía 010.com que pone a disposición de los ciudadanos toda aquella información de carácter personal (datos fiscales, padrón etc..) Esta información igualmente se dispone a través de los cajeros "TARJEREZ", instalados en varios puntos de la ciudad en virtud de Convenio suscrito con Caja San Fernando. Esta tarjeta sirve, también, como monedero electrónico para pagar en los autobuses municipales.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

No se especifica ninguna medida en el cuestionario, si bien en la entrevista mantenida se nos indica que corresponde al Director de la OAC, con reuniones mensuales y a través del correo electrónico en red Corporativa.

Se han formalizado Convenios con entidades asociativas, para la difusión y acceso al servicio por la población en general y con la asociación de sordos Nuestra Sra. de la Merced.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

En el cuestionario se afirma que existen 28 personas que realizan funciones de información y/o tramitación de peticiones o solicitudes ante otros Servicios municipales enviando documentación y demás; y 6 personas en el Servicio 010 telefónico a través de una empresa privada con central de una coordinadora municipal.

Considera suficiente el número de efectivos personales adscritos. Además, en los años consultados se han impartido por el Ayuntamiento cursos sobre atención telefónica al ciudadano a través de GESITEL, y también a algunos cursos homologados por el IAAP han asistido personal de la OAC.

Cuenta la oficina con personal preparado para atender en idioma inglés a otros ciudadanos.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados se han consignado importantes cuantías específicas de créditos para la organización y funcionamiento de las funciones de información administrativa.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede al Servicio de Atención Ciudadana respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

### **Ayuntamiento de El Puerto de Santa María**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

La Oficina que visitamos el día 25 de Mayo de 2001, estaba instalándose en la planta baja de la Casa Consistorial.

La Concejalía de la que depende es la del Área Económica, con cuyo titular mantuvimos una conversación al efecto. Además de esta Oficina cercana a la Casa Consistorial, hay otra de atención tributaria.

Las Empresas municipales cuentan con Unidad de atención al usuario de los servicios que prestan (APENSA - aguas y SEDECOP-informática y recaudación).

No se han efectuado campañas de divulgación con anterioridad, pero se pretende efectuar con el nuevo Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), tanto presencial como telefónico (010), único para todo el Ayuntamiento.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

La ubicación es en la planta baja del edificio de la Casa Consistorial con un acceso común, y directo desde la calle que dispone de de rampa para eliminar las barreras arquitectónicas.

Tiene una fácil localización, pero no hay placa identificativa en el exterior. Sí existe placa en el interior.

El espacio, es amplio y cuenta con un mostrador y varias mesas para el personal y atención ciudadana, que estaba en obras y adaptación en el momento de la visita.

También existe un gran tablón de anuncios, pero no tiene área de espera.

#### 3.- Medios telemáticos.

La respuesta sobre la existencia de un servicio de información administrativa virtual es negativa, por lo comprobado en la página web municipal.

La página web municipal ([www.elpuertasm.net](http://www.elpuertasm.net)), cuenta con un icono o acceso de atención ciudadana (OAC); no tiene la posibilidad de efectuar trámites electrónicos (solo alegación a la revisión del PGMO), pero sí para descargar diversos formularios de solicitudes o documentación administrativa; tiene una relación de enlaces con Órganos estatales, autonómicos y municipales. Reseña teléfonos de interés de diferentes servicios municipales, dirección postal, fax y direcciones de correo electrónico, permitiendo el envío de comunicaciones al servicio u órgano municipal correspondiente. Publica convocatorias de contratación administrativa municipal.

Permite descargar Bandos Municipales, Ordenanzas Municipales y Ordenanzas Fiscales. También da acceso a Boletines Oficiales (BOE, BOJA y BOP).

Dicha página web tiene un regular grado de funcionamiento y nivel medio de utilización por los ciudadanos.

No tiene una línea telefónica propia, por lo que las consultas telefónicas se canalizan desde centralita, ni número de fax, y correo electrónico, el grado de utilización por los ciudadanos es bajo.

No tienen control automático de consultas telefónicas ni número propio para consultas; se pretende durante el año 2002 implantar un teléfono específico.

#### 4.- Servicios que desempeña.

Respecto a la atención presencial el perfil de los usuarios es el siguiente: ciudadanos en primer lugar, funcionarios y empresas; y en cuanto a la tipología de asuntos según su mayor número, versan sobre la tramitación de los expedientes administrativos; pruebas selectivas, tributos, sanciones etc.

No se entrega información escrita, según lo contestado en el cuestionario. Sin embargo, en la página web se indica que los documentos que entrega la OAC, a los Ciudadanos son:

- "Carta de Servicios de Solicitud Específica".
- Modelos de Solicitud (en blanco).
- "Notificación Por los Efectos de Presentación de la Solicitud" -en el acto- (que hace las veces del "recibo" del Registro de Entrada.
- "Notificación Por Subsanación" -en el acto- (en caso necesario, por falta de alguna documentación a aportar junto a la solicitud).
- Planos de Situación de las fincas (en caso necesario de ser aportado junto a la solicitud).
- Volantes del Padrón Municipal de Habitantes, otros.
- Autoliquidaciones/Liquidaciones de Tributos Locales.
- Otros.

Realizan funciones de Registro General de documentos e Información Administrativa de Lunes a Viernes, de 8'00 a 14,30 horas; y los Sábados de 9'00 a 14'00 horas.

Los principales servicios que ofrece la Oficina de Atención al Ciudadano, según la página web municipal son:

- "Gestión de cola de Espera": recepción, avisos por megafonía y vídeo.
- Información: Cartas de Servicios, folletos informativos, procedimientos asociados a la OAC, etc.
- Iniciación y Seguimiento de Expedientes.
- Entrega de Notificaciones.
- Control de Recogida y Entrega de Documentación.
- Resolución Asistida de Recursos, Certificados,...
- Entrega de Resoluciones.
- Petición de Citas.

Las convocatorias y ordenes del día del Pleno se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial, y en medios de comunicación locales, prensa, radio y televisión municipal, pero no se envían copias de certificaciones de acuerdos a las asociaciones de vecinos, salvo que las soliciten expresamente.

También realizan funciones de recepción y tramitación de sugerencias y reclamaciones; aunque no tienen un libro específico, ni indican número de estas.

No tienen un modelo oficial de notificaciones o comunicaciones.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

Manifiesta que existen vías de coordinación pero no especifica cuales; no se han formalizado Convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, para difusión y acceso al servicio por la población en general.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

El personal destinado a atención telefónica comprende dos telefonistas en la centralita municipal; y a la atención personal 4 ordenanzas-recepcionistas. Considera muy deficientes los efectivos adscritos. Está previsto instalar 8 mesas de atención directa, siete de ellas para asuntos generales y una para funciones de caja (abono de recibos o pago de tasas).

Según la información contenida en la página web municipal; la OAC se integra en el servicio de Información y Comunicación. Con la siguiente estructura:

- Jefatura de servicio .

- Personal administrativo de atención al ciudadano.
- Ordenanzas recepcionistas.

Y se estructura en dos agrupamientos:

- Recepción: Mesas de Recepción.
  - Atención: Mesas de Atención.
- Además existe una Sala de Espera, con los medios audiovisuales para los avisos para Entrevistas en las Mesas de Atención.

En cuanto a los cursos de formación, no se ha impartido ninguno por el Ayuntamiento ni han asistido a los organizados por otras Administraciones Públicas.

No cuenta con personal preparado para atender en idioma extranjero a otros ciudadanos; existe pero en la Oficina de información turística.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados no se han consignado cuantías específicas de créditos para la organización y funcionamiento de las funciones de información administrativa, en el año 2001, ha invertido alrededor de 20 millones de pesetas.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede al Servicio de Atención Ciudadana respecto a las tareas de información administrativa general es mala; siendo una referencia a la situación anterior al año 2002.

Por último significar que se nos aportó por el Concejal responsable el proyecto de creación del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Ventanilla Única Municipal; así como información y documentación sobre los modelos de cartas de servicios para cada solicitud de distintos procedimientos, que se entregaran a los ciudadanos, donde figuran los siguientes aspectos:

- Modelo normalizado.
- Documentación a aportar.
- Legislación aplicable.
- Registro
- Departamento municipal
- Tiempo de resolución - silencio - recursos.
- Forma de notificación.

También nos comunicaron que se está elaborando un sistema de aplicación informática integrada; para conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos, por cada interesado.

#### Otros Ayuntamientos de la provincia de Cádiz

De los cuestionarios de los Ayuntamientos sobre los que no hemos efectuado visita personal valoramos, en primer lugar el aspecto correspondiente a la difusión de las convocatorias y órdenes del día de las sesiones plenarias y en segundo lugar, algunos aspectos de los tres Ayuntamientos que nos han manifestado carecer de Oficina de Información.

Los Ayuntamientos de Sanlúcar de Barrameda y Algeciras responden afirmativamente a si envían las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del pleno a los medios de comunicación social de la localidad, a las asociaciones de vecinos y, se insertan en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial, también envían a las asociaciones de vecinos copias y/o certificaciones de los acuerdos municipales.

Asimismo, los Ayuntamientos de Rota, Chiclana de la Frontera y La Línea de la Concepción, manifiestan afirmativamente todo lo anterior, excepto que no envían a las asociaciones de vecinos las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del pleno.

Sin embargo, los Ayuntamientos de Puerto Real y San Fernando, sí difunden las convocatorias y órdenes del día de las sesiones plenarias, aunque no envían a las asociaciones de vecinos copias y/o certificaciones de los acuerdos

Los Ayuntamientos de Arcos de la Frontera, Barbate y San Roque han respondido que no existen en sus respectivas Corporaciones, Oficinas o Unidades de Información Administrativa al Ciudadano, sino que funcionan las unidades de Registro General con los siguientes horarios:

Barbate: Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas.

Arcos de la Frontera: Lunes a Viernes de 9'00 a 14,30 horas.

San Roque: Lunes a Viernes de 8'00 a 15'00 horas.

En cuanto a las convocatorias de las sesiones plenarias los tres Ayuntamientos contestan afirmativamente que se hacen públicas en el tablón de anuncios, se envían para publicación en medios de comunicación social de la localidad, pero no se envían a las asociaciones de vecinos, ni tampoco copias y/o certificaciones de los acuerdos municipales.

El Ayuntamiento de San Roque tiene en proyecto la creación de la Oficina dotada con un puesto de Técnico, Grupo B, y cinco puestos de Auxiliares Administrativos; cuenta con personal con conocimientos de idiomas extranjeros (inglés, francés y alemán) y unidad de información en diversas empresas municipales. No tiene libro de Sugerencias y Reclamaciones; ni consignación presupuestaria específica, estimando que sería necesario habilitar más créditos para ello; tampoco tiene suscrito convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, etc. para la difusión y facilitar el acceso a la información administrativa municipal. Tampoco dispone de un número de teléfono único y exclusivo de información general.

En cuanto a la página web (elestrecho.com) se trata de una página web comarcal (Campo de Gibraltar) con enlace a la página web municipal que incluye una página inicial denominada "Ayuntamientos", que recoge la dirección postal, telefónica y fax del Ayuntamiento; y de las Barriadas de Puente Mayorga, San Enrique y Guadiaro, el teléfono y dirección; así como de Asuntos Sociales, Casa de la Cultura, Centro de Educación de Adultos y Centro de la Mujer.

Cuenta con unos accesos sobre las siguientes materias: actualidad; negocios; empleo (bolsa de trabajo y cursos de formación); ocio; agenda con información turística.

No tiene icono de atención ciudadana ni permite trámites on line, ni descarga de documentos, formularios o normativa municipal.

### **Ayuntamiento de Algeciras.**

Dispone de una Oficina administrativa de información al ciudadano, además de la OMIC; no existen otras oficinas desconcentradas.

La ubicación de la oficina es en la Casa Consistorial, con una fácil localización y acceso común.

La Oficina tiene un horario de atención al público de 9'00 a 14'00 horas de Lunes a Viernes; y los Sábados de 9'00 a 13'00 horas; se adscribe a la Secretaría General del Ayuntamiento.

Se han efectuado campañas de divulgación del servicio en la radio y televisión local.

El perfil de los usuarios de los servicios son, por este orden, ciudadanos españoles, empresas, funcionarios y ciudadanos extranjeros.

Considera suficientes los efectivos de personal adscritos a estos servicios, que son los siguientes:

Servicio de Información y Atención al Ciudadano:

de:

- Punto de Información y Atención al Ciudadano: 4 Funcionarios con las tareas

- Registro de Entrada/Salida.

- Información y atención al ciudadano.

- Atención telefónica.

- Recepción peticiones vía correo electrónico.

tareas de:

- CPD Servicio de Información y Atención al Ciudadano: 3 Funcionarios con las

- Administración Web.

- Diseño Web.
- Programación Web.
- Administración sistema mecanizado Registro General Entrada/Salida.
- Administración sistemas.
- Tramitación administrativa SIAC.
- Administración Bases de Datos.
- Desarrollo Aplicación.

El personal ha realizado algún curso sobre atención al ciudadano organizados por el Ayuntamiento en los años 1998 y 1999.

Las funciones o tareas que realizan son la atención telefónica con un punto de información general presencial, que tiene adscritas a 4 personas.

Además de la información verbal y escrita, también llevan el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, y Registro General de Documentos. También existe un tablón de anuncios permanente instalado en lugar visible; y dispone de número de teléfono propio, fax y dirección de correo electrónico.

Manifiestan que se produce una coordinación con el resto de departamentos municipales con funciones de información administrativa general, mediante comunicación escrita, telefónica y telemática.

En cuanto a la información administrativa en Internet, dispone de página web ([ayto.algeciras.es](http://ayto.algeciras.es)) que contiene información de cada área del ayuntamiento, así como de cada organismo autónomo o empresa municipal.

Actualmente sólo se ofrece información y respuestas de carácter informativo, aunque se ha iniciado un proyecto para crear un portal de Información/Tramitación desde Internet e instalar 15 puntos de información en vía pública con acceso a este misma información.

Tiene una dirección o acceso de “atención al ciudadano” con información sobre trámites a seguir para un cierto número de procedimientos.

Se pueden descargar documentos como el Plan General de Ordenación Urbana.

Permite realizar algún trámite on line de la página web de EMALGESA (aguas y saneamiento), tales como altas, bajas y bonificaciones.

La valoración global que concede a la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

### **Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera**

Dispone de una Oficina de Información Administrativa al Ciudadano situada en el mismo edificio que la casa Consistorial; no existen otras oficinas en barriadas o zonas de la población.

No se conoce si las empresas concesionarias de servicios municipales cuentan con unidad de información y atención al ciudadano.

La Oficina tiene una fácil localización y se accede directamente desde la calle mediante un acceso común. Depende de la Delegación Municipal de Participación Ciudadana; su horario de funcionamiento, de atención al público es de 9'00 a 13'30 horas de Lunes a Viernes.

Los medios personales adscritos lo forman un auxiliar administrativo y un puesto de Jefe de Negociado de Participación Ciudadana que se encuentra vacante; considerando el propio Ayuntamiento que los efectivos personales resultan insuficientes. Para el personal no se han programado por el Ayuntamiento ni han asistido a actividades formativas de otras Administraciones Públicas.

El personal de la Oficina sí cuenta con preparación para atender a ciudadanos extranjeros en otros idiomas: Inglés y Francés; así como con modelos oficiales de comunicaciones y notificaciones.

Existe un tablón de anuncios permanente en lugar visible; dispone de teléfono propio para atención al ciudadano, no de dirección de correo electrónico ni fax propios.

La información o evacuación de consultas se facilita verbalmente; también se expiden certificados y algunas copias de documentos cuando se solicitan expresamente por los interesados, no existiendo registro informatizado para el control de consultas.

También realizan funciones de recepción de Sugerencias y Reclamaciones, existiendo un Libro a disposición de los ciudadanos.

El Ayuntamiento no ha suscrito convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc, para difundir y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa por parte de los ciudadano-usuarios.

El Ayuntamiento dispone de una página web ([ayto.chiclana.es](http://ayto.chiclana.es)) cuyo contenido no resulta adecuado para suministrar información sobre la organización municipal, pues no existen datos; solamente datos meteorológicos y de depuración de aguas residuales; figura información turística y una información completa en materia de consumo (OMIC).

También se puede acceder al texto íntegro de todas las Ordenanzas Fiscales y estados de liquidación y consolidación de los Presupuestos municipales (años 1999 a 2002); sin embargo no permite realizar trámites on line ni descarga de documentos administrativos a formularios o normas municipales.

La valoración global que se concede a la organización y funcionamiento del servicio respecto a las tareas de Información Administrativa General es regular.

### **Ayuntamiento de La Línea de la Concepción**

El Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, respondió en el cuestionario que no existía Oficina de Información Administrativa al Ciudadano; posteriormente a finales del año 2001, nos comunicó la creación del Servicio Integral Municipal de Atención al Ciudadano (SIMAC); esta unidad se encuentra situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial, con una localización fácil y acceso común; existe colocada una placa identificativa en el interior. Depende de la Delegación Municipal de Presidencia, Relaciones Institucionales y Régimen Interior.

Su horario de funcionamiento y atención al público es de 9'00 a 13,30 de Lunes a Viernes.

No existen Oficinas desconcentradas en otras zonas o barrios de la ciudad, ni se conoce si hay en las Empresas concesionarias de servicios municipales.

En cuanto a medios personales adscritos, no se han facilitado datos, aunque se manifiesta que son suficientes el número de efectivos adscritos sin que hayan realizado actividades formativas ni organizadas por el Ayuntamiento ni por otras Administraciones.

El personal de la Oficina cuenta con preparación para atender a ciudadanos extranjeros en otros idiomas: Inglés y Francés.

Dispone de un tablón de anuncios adecuado y en lugar visible y teléfono y dirección de correo electrónico específico en el Servicio; no así de número de fax propio.

En cuanto a las funciones, se presta información administrativa verbal y escritas, y se expiden certificados o fotocopias de documentación administrativa cuando se soliciten expresamente; no funcionando un registro informatizado para conocer el número y tipo de consultas. También se realiza la función de recepción de Sugerencias y Reclamaciones, aunque no se ha creado un libro específico al efecto.

El Ayuntamiento dispone de una página web (lalineacom.com), se trata de una página web de la Comarca del Campo de Gibraltar cuyo contenido es fundamentalmente comercial, histórico, turístico y de ocio, con información específica de direcciones postales, telefónicas, y en su caso, fax de diversos servicios y órganos municipales. De la Oficina Municipal de Turismo también figura la dirección de correo electrónico.

No tiene icono de Atención Ciudadana ni permite trámites on line ni descarga de documentos formales o normas municipales.

Cuenta con otros accesos sobre actualidad, Negocios, Empleo (bolsa de trabajo y cursos de formación); ocio; Agenda con información turística.

### **Ayuntamiento de Puerto Real.**

El Ayuntamiento de Puerto Real tiene una sola Oficina de Información Administrativa, como unidad administrativa dentro del Área de Gobierno y Administración, dependiente de la Secretaría General. Se encuentra situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial; con una fácil localización y acceso común, tiene una placa identificativa en el interior; carece de área o zona de espera

No se conoce cuántas empresas concesionarias de servicios municipales o Entidades Públicas mercantiles dependientes del Ayuntamiento cuentan con Unidad de Información y Atención al ciudadano.

No dispone de dirección específica de correo electrónico, ni teléfono ni fax propio. Su horario de atención al público es de 8'00 a 14,30 de Lunes a Viernes.

Existe un tablón de anuncios permanente en la Casa Consistorial en lugar visible y destacado.

Los medios personales que conforman plantilla de Oficina son: 1 técnico-licenciado; 1 administrativo, bachiller superior y 2 Auxiliares Administrativos; estando todos los puestos cubiertos. Estiman que los efectivos adscritos son suficientes; y se coordinan por escrito o teléfono. Dicho personal no ha realizado actividades formativas sobre Atención al Ciudadano organizadas por el Ayuntamiento ni por otras Administraciones Públicas.

En cuanto a las funciones, la información se suministra verbalmente y por escrito, incluso se entregan certificados o documentación administrativa que se solicite por los interesados.

No existe un libro específico de Sugerencias y Reclamaciones a disposición de los ciudadanos.

El Ayuntamiento no ha formalizado convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc, para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa por parte de los ciudadanos-usuarios.

No se han consignado partidas presupuestarias específicas para las funciones de Información Administrativa al Ciudadano.

La página web no es adecuada para ofrecer información administrativa municipal; sino más bien información turística y comercial.(cadiz.net).

Por tanto, no permite trámites electrónicos, ni descarga de documentos ni formularios.

La valoración global que efectúa el Ayuntamiento de este servicio es buena.

### **Ayuntamiento de Rota.**

El Ayuntamiento de Rota cuenta con una Oficina de Información Administrativa al Ciudadano con nivel orgánico de Negociado; que no está situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial con una fácil localización y acceso propio; no cuenta con dirección de correo electrónico, pero sí un número de teléfono propio y fax. Depende de la Secretaría municipal.

Su creación y funcionamiento no fue objeto de campaña municipal alguna para su difusión. Cuenta con tablón de anuncios permanente en lugar visible.

Su horario de atención al público es: Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas y Sábado de 9'00 a 13'00 horas. Cuenta con atención telefónica, pero no existe control informático del número de consultas.

Tiene adscritos los siguientes medios personales: un Jefe de Negociado y dos Auxiliares Administrativos en la Unidad con cometidos de información verbal, telefónica y escrita, cuando se solicita. No cuenta con personal con preparación para atender a ciudadanos extranjeros en otros idiomas.

No realizan funciones de registro, ya que el Registro General figura en otro departamento del Ayuntamiento; pero si recogen Reclamaciones o Sugerencias, sin que exista un libro específico.

El personal ha realizado cursos organizados por otras Administraciones Públicas, en los años 1998 y 1999.

En cuanto a la página web oficial del Ayuntamiento, tiene un enlace denominado "servicios municipales", con directorio de todas las Delegaciones Municipales con indicación de: cometidos, horario de atención al público (9'00 a 14'00 horas), teléfono y fax. Otro enlace a Asociaciones de distinta índole, indicando su denominación, dirección y teléfono.

Sin embargo, no permite trámites on line, ni descarga de documentos o formularios municipales.

La valoración global que concede a la organización y funcionamiento de este servicio respecto a las tareas de información administrativa general es buena pero consideran insuficientes los efectivos personales adscritos así como los medios informáticos. Concretamente como observaciones, manifiestan el acceso informático, tanto a situación de expedientes, listas cobratorias etc. y el acceso a Internet, daría una mayor agilidad a cualquier información interesada por el ciudadano.

### **Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda.**

Tiene una Oficina de Información Administrativa al Ciudadano, situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial, con fácil localización mediante placa identificativa en el exterior y mismo acceso común al resto de dependencias municipales; depende de la Delegación de Servicios.

Su horario de atención al público es de 10'00 a 13'00 horas de Lunes a Viernes.

Tiene adscritos a esta Oficina 1 oficial especialista (Grupo C) y dos Auxiliares Administrativos realizando cometidos de información verbal y también escrita aunque no se lleve un control informatizado de las consultas; no dispone de libro específico de Sugerencias y Reclamaciones.

Existe tablón de anuncios permanente en lugar visible de la Casa Consistorial. Dispone de un teléfono propio para atención ciudadana, pero no de fax ni dirección de correo electrónico.

Además el Ayuntamiento nos ha manifestado que cuentan con unidades de información administrativa en las empresas municipales, y Oficinas de Información en otras áreas municipales, tales como fiestas, cultura, educación, juventud y turismo.

Asimismo, hay Oficinas desconcentradas en las barriadas de Bonanza y La Jara.

Se consideran suficientes los efectivos de personal adscritos a estos servicios, pero no han realizado actividades formativas alguna.

La valoración global que efectúa de la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

En cuanto a la página web municipal, no tiene icono o acceso específico de Atención Ciudadana; se trata de una página con información básicamente turística y comercial. Sólo tiene acceso a un organigrama municipal de las distintas Delegaciones con indicación de números de teléfonos y fax. No tiene posibilidad de descargar documentos administrativos, ni formularios ni normas municipales.

### **Ayuntamiento de San Fernando**

El Ayuntamiento de San Fernando cuenta con una sola oficina de Información Administrativa al Ciudadano, denominada OAC y situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial; con un tablón de anuncios permanente en lugar visible; se inauguró en Mayo de 1999. Goza de una fácil localización, con una placa identificativa en el exterior, se accede directamente desde la calle a través de una puerta común. Se efectuaron campañas de divulgación del servicio en prensa y televisión local.

Su horario de atención al público es de 9'00 a 13'30 de Lunes a Viernes; cuenta con área o zona de espera.

Como medios técnicos adscritos para el desempeño de sus funciones tiene dirección de correo electrónico específica y número de teléfono; no así número de fax.

Depende la OAC de la Delegación Municipal de Presidencia. Los medios personales adscritos son: 6 auxiliares administrativos para la atención directa o personalizada al ciudadano; considera que estos efectivos son suficientes; pero indican que haría falta una persona que coordinara al personal. No cuenta con personal con preparación para atender a ciudadanos extranjeros de habla no española.

Han asistido a un curso de formación voluntario (20 horas lectivas) en el año 2000, organizado por la Mancomunidad de Municipios de la Bahía de Cádiz. El Ayuntamiento no ha programado actividades formativas sobre esta materia.

Las consultas se responden verbalmente o por escrito, y se entregan certificados u otra documentación administrativa, cuando se solicitan por los ciudadanos interesados.

También se atienden consultas telefónicas, manifestando que existen un registro informatizado para control de las mismas.

En cuanto al funcionamiento de la oficina, cuenta con un sistema de recepción, espera y direccionamiento de los usuarios de la OAC que consiste en recepcionar al ciudadano de manera personalizada a la entrada de la oficina y proporcionable un número de turno en un ticket, que le garantice una atención personalizada y eficaz. En el área de

espera no tendrá que ubicarse en cola alguna y podrá moverse libremente o sentarse sin perder el turno. Unos marcadores electrónicos presentarán su número y a qué mesa de atención debe dirigirse, llevándole prácticamente de la mano hasta la mesa, sentándole en un entorno personal y confidencial. Este sistema inteligente permite asimismo medir la eficacia y calidad de la atención presencial, proporcionando todo tipo de datos estadísticos tanto en tiempo real como históricos para analizarlos y disponer de recursos humanos o técnicos donde más se necesiten.

No existe libro específico de Sugerencias y Reclamaciones, indicando que el ciudadano a través del Registro de Entrada de documentos dispone de la posibilidad de presentar instancias para todo tipo de comunicación oficial con el Gobierno Municipal.

El Ayuntamiento señala que los usuarios que más utilizan el servicio son ciudadanos en general (amas de casa, 3ª edad) y empresas y la tipología de asuntos de mayor a menor número son: padrón de habitantes, direcciones y teléfonos, licencias de obras y aperturas, recogida de enseres y muebles, atascos...

El Ayuntamiento no ha formalizado convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc, para difundir y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa por parte de los ciudadano-usuarios.

Asimismo, manifiesta que no se conoce cuantas empresas concesionarias de servicios municipales o Entidades Públicas mercantiles dependientes de ese Ayuntamiento cuentan con Unidad de Información y Atención al ciudadano.

El Ayuntamiento dice que no dispone de un servicio de información administrativa virtual a través de Internet por motivos presupuestarios. Dispone de una página web municipal, que no cuenta con icono o acceso específico de atención ciudadana, tiene acceso a páginas de determinadas áreas o dependencias municipales que indica la dirección postal, teléfono y número de fax.

Se pueden ver los Bandos municipales dictados por la Alcaldía, y el texto íntegro de las Ordenanzas Fiscales del año 2001.

No existe posibilidad de acceder a una mejor información sobre organización y funcionamiento de los servicios municipales; ni permite trámite alguno on line, ni descarga de documentos o formularios municipales.

La autovaloración global que efectúa el Ayuntamiento a la organización y funcionamiento de la Oficina es buena

Como observaciones significativas nos resaltan las siguientes:

- Resaltar la importancia de la ubicación de la Oficina de Atención al Ciudadano (fácil acceso y localización).

- Información personalizada: las personas son atendidas en mesas (se eliminan ventanillas y mostradores) fomentándose la escucha y creando un clima de confianza.

- Punto informática de direccionamiento de los ciudadanos. Se evitan tensiones por los turnos.

- Grado alto de satisfacción que ofrece el servicio en relación con las expectativas del cliente.

Finalmente nos comunicó que *“este nuevo concepto proporciona una serie de beneficios como: mejora significativa de la imagen, mejor aprovechamiento de los espacios, mejor distribución de los recursos humanos, agilización de los tiempos de atención, distribución idónea de las áreas de espera y de la atención personalizada, amplísima información estadística y eliminación de aglomeraciones en los puntos de servicio personalizado lo que conlleva menor estrés a los ciudadanos y a los empleados. En definitiva hemos acercado más los servicios municipales al ciudadano y nuestro deseo es ampliar esta nueva oficina moderna para que el isleño sea atendido como se merece con calidad, comodidad y confidencialidad”*.

*Municipios de la provincia de Córdoba.*

#### Ayuntamientos visitados

#### **Ayuntamiento de Córdoba**

1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

El modelo de Oficina de Información Administrativa del Ayuntamiento de Córdoba es desconcentrado.

El Servicio está constituido por una zona de información general, otra de información específica y el Registro General.

Depende de la Secretaría General, ya que según nos informó el Director de Área de Presidencia, en la visita efectuada el 26 de Abril de 2001, no existe una específica Concejalía de Atención Ciudadana o con denominación similar.

Además de la Oficina existente en la Casa Consistorial (C/ Capitulares, nº1), existen 5 oficinas de Registro e información más en Centros Cívicos. El total de Centros Cívicos son 11. Además hay Registros en el Área de Seguridad y en el Área de Infraestructura.

En las Empresas concesionarias de servicios municipales cuentan con Unidad de información y atención al ciudadano.

Se han efectuado campañas de divulgación expresa del nuevo servicio de información ciudadana implantado.

2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

La ubicación de la Oficina municipal es en la planta baja de la Casa Consistorial con un acceso común, y directo desde la calle con rampa para eliminar las barreras arquitectónicas.

Tiene una fácil localización, no hay placa identificativa en el exterior, pero sí existe placa en el interior.

El espacio, es muy amplio y cuenta con zona de espera con asientos y una gran mesa sobre la que rellenar solicitudes. También cuenta con varios tableros de anuncios.

Se han instalado recientemente 8 mesas de atención directa para información y tramitación de peticiones ante otros Servicios enviando o recabando documentación; cuentan con equipos informáticos.

El sistema implantado es el de paneles de atención con indicación del número de espera recogido por el ciudadano.

### 3.- Medios telemáticos.

En cuanto a la información telemática significar que aunque la respuesta en el cuestionario fue que el Ayuntamiento no disponía de servicios de información administrativa virtual sino que estaba en proyecto, se nos comunicó en visita efectuada que se pueden solicitar a través de Internet el certificado de empadronamiento y modificaciones de domicilio. No existen otros trámites administrativos on line.

Sí cuentan con una página web (ayuncordoba.es), con un buen grado de funcionamiento y alto nivel de utilización por los ciudadanos. La página web recoge una denominada "guía ciudadana", no figurando icono propio, con el siguiente menú:

- Direcciones web.
- Calendario del contribuyente.
- Empresas y Organismos Autónomos Municipales.
- Organización Municipal.
- Servicios Municipales.
- Trámites administrativos municipales.
- Trámites administrativos no municipales.
- Ordenanzas Municipales.
- Teléfonos de utilidad.
- Información financiera municipal.
- Horarios de atención al público en oficinas administrativas.

Ofrece información sobre procedimientos a seguir, pero no se pueden efectuar trámites on line.

No se puede descargar ningún formulario o modelo de solicitud. Sí se puede descargar de la `página web las distintas Ordenanzas Municipales.

Dispone de Buzón de Sugerencias por e-mail.

Tiene enlaces con otras páginas de organismos municipales como:

- Gerencia de Urbanismo - contiene 4 submenús de información.

- Ecmasa (empresa de aguas) - permite trámites on line (altas, contadores, tarifas, cobros y sugerencias).

- Aucorsa (empresa de autobuses) - contiene información general sobre la empresa, paradas y recorridos pero no actualizados.

Tiene una línea telefónica directa la oficina 957499980, sin embargo no cuenta con un fax propio ni dirección de correo electrónico en la Oficina de Información Ciudadana. El nivel de utilización por los ciudadanos de los e-mail, línea telefónica y el fax es alto.

#### 4.- Servicios que desempeña.

En cuanto a la línea telefónica cuentan con una propia para la Oficina de Información, no tiene un control automático del número de llamadas; no obstante, se quiere implantar en el año 2002 un número de atención telefónico tipo 010 ó línea 900.

Respecto a la atención presencial los principales usuarios, son ciudadanos en general y funcionarios; y en cuanto a los asuntos o consultas efectuadas, se pueden obtener el número de consultas por departamentos.

También se entrega información escrita, existiendo modelos de solicitudes con pie de recurso y documentación que exige para tramitación, también se expide certificados de empadronamiento al momento.

Realizan funciones de registro general de documentos en horario de lunes a viernes de 8,30 a 14 horas y Sábados de 9 a 12. Existen Registros Auxiliares en 5 Centros Cívicos, el Área de Seguridad y Área de Infraestructura.

Efectúan funciones de enviar convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno a las Asociaciones de vecinos; así como copias de certificaciones de acuerdos municipales. Se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial, y a medios de comunicación locales, prensa, radio y televisión municipal.

También asumen las funciones de recepción de Sugerencias y Reclamaciones. No tienen Libro específico creado al efecto, pero sí un modelo impreso para formularlos. Y han tramitado las reclamaciones, que han sido estimadas en el 95% de los casos.

El horario de información administrativa es de Lunes a Viernes de 8,30 a 14'00 horas.

- Tienen un modelo oficial para notificaciones o comunicaciones.

#### 5.- Coordinación interadministrativa

No se especifica ninguna, en la entrevista mantenida se nos indica que corresponderá a la jefatura del Servicio.

No se han formalizado Convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, para difusión y acceso al servicio por la población en general.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

En el cuestionario se afirma que existe un jefe del Grupo B, estando previstos 10 puestos de informador-gestor (Grupos C-D), que realizan funciones de información y/o tramitación de peticiones o solicitudes ante otros servicios municipales enviando documentación y demás. Considera suficiente el número de efectivos personales adscritos.

En los años consultados no se han impartido por el Ayuntamiento o por otras Administraciones Públicas cursos sobre atención al ciudadano. A finales del 2001, nos comunicaron que iban a organizar curso general para Informadores-gestores; y posteriormente, se pretendían impartir cursos de especialización.

No cuenta la oficina con personal preparado para atender en idioma extranjero a otros ciudadanos.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados se han consignado cuantías específicas de créditos para la organización y funcionamiento de las funciones de información administrativa.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede al Servicio de Atención Ciudadana respecto a las tareas de información administrativa general es regular.

#### Otros Ayuntamientos de la provincia de Córdoba

De los Ayuntamientos sobre la que no hemos efectuado visita personal recogemos los datos sobre la difusión de las convocatorias y ordenes del día de las sesiones plenarias; y en segundo lugar valoramos los distintos aspectos tratados sobre los Servicios de Atención Ciudadana de cada uno de los cuestionarios recibidos,

En cuanto a la información de las convocatorias y órdenes del día de las sesiones plenarias, tanto el Ayuntamiento de Baena, Cabra, Montilla, las envían a los medios de comunicación social de la localidad, todos los anteriores sí las publican en el tablón de anuncios de la Corporación Municipal, y se envían a las Asociaciones de Vecinos; pero no así Priego de Córdoba, Lucena y Puente Genil, ni tampoco envían copias o certificaciones de los acuerdos municipales; en este último caso, si lo piden se pronuncia afirmativamente el Ayuntamiento de Puente Genil.

Los Ayuntamientos de Cabra y Lucena responden que no tienen una Oficina Municipal de Información Administrativa; el Alcalde de Cabra nos comunicaba *“que es propósito del Ayuntamiento de Cabra crear dicha Oficina. No obstante al no existir aún la misma, los distintos Servicios Municipales vienen asumiendo las funciones propias de aquella, a cuyo efecto evacuan cuantas consultas formulan los contribuyentes sobre distintos aspectos de carácter administrativo, relacionados con las Administraciones Públicas.”*

#### **Ayuntamiento de Baena.**

El Ayuntamiento de Baena tiene habilitada una Oficina de Atención al Ciudadano, dependiente de la Secretaría General; no se conoce si existen unidades de información en empresas concesionarias de servicios municipales.

La ubicación de la Oficina es en el mismo edificio que la Casa Consistorial, con una fácil localización y un acceso común; cuenta con área o zona de espera; y sí con un tablón de anuncios en lugar visible y destacado para la información municipal y general.

También cuenta con una Oficina de Información en la barriada de Albendín (situada a 9 km. de Baena).

En cuanto a la información telemática, se respondió que se disponía de servicio de información administrativa virtual, a través de página web(ayto-baena.es) y negociados municipales.

La página web, [www.ayto-baena.es](http://www.ayto-baena.es), cuenta con el siguiente contenido:

- enlace información sobre última sesión plenaria;
- un tablón de anuncios con expedientes administrativos correspondientes al año 2001. No actualizados.
- información actividades culturales y festejos
- información de la Delegación de Deportes sobre programación deportiva e instalaciones.
- amplia información sobre tributos municipales.
- se accede a normas subsidiarias y complementarias de planeamiento.
- permite enviar e-mail al Ayuntamiento.
- no posibilita trámites on line ni descarga de formularios de solicitudes.
- no tiene información sobre organización y funcionamiento de servicios municipales.

El número teléfono de la Oficina es un número específico (957-665061) y está atendido por dos personas; no cuenta con fax propio ni correo electrónico en la Oficina.

El nivel de utilización de los medios telefónicos y del fax es alto; y el grado de funcionamiento es bueno; el del correo electrónico es bajo y su grado de funcionamiento malo.

En cuanto a los servicios que desempeña, con la atención presencial mediante información verbal y escrita, en horario de 8'00 a 15'00 horas de Lunes a Viernes; pero no existe un registro informatizado para el control de consultas.

Sí cuenta con un libro específico de Sugerencias y Reclamaciones, pero no tienen datos sobre el número de las presentadas.

Respecto al personal adscrito a las Oficinas, cuentan con un auxiliar administrativo en cada una, que no ha realizado cursos sobre Atención al Ciudadano. No cuenta con personal para atender a ciudadanos extranjeros que hablan otros idiomas.

No se han suscrito Convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, o sindicatos para la difusión y acceso a la información administrativa.

No ha existido consignación presupuestaria específica durante el periodo consultado para las funciones de información administrativa; indicando que sería necesario habilitar más créditos para ello.

La valoración global que concede a la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano, respecto a estas tareas de información administrativa general es buena.

#### **Ayuntamiento de Cabra.**

En cuanto al sitio web del Ayuntamiento de Cabra, es una web eminentemente turística y comercial.

Sólo reseñar que figura un enlace con diversos teléfonos de interés tanto de servicios municipales como de otras instituciones.

No ofrece información sobre organización y funcionamiento municipal, excepto actas de las últimas comisiones de Gobierno y Pleno municipal; así como de las actas de Patronatos Municipales de Bienestar Social y de Deportes.

Asimismo no posibilita trámites on line o descarga de formularios de solicitudes. No obstante, si destaca la consulta de documentos, en varios formatos, de normas de planeamiento urbanístico municipal.

#### **Ayuntamiento de Lucena.**

Sobre el personal adscrito a esas tareas indica que no hay, están creadas una plaza de administrativo y tres de auxiliares administrativos, pendientes de su provisión.

Se trata de una página web ([turlucena.com](http://turlucena.com)) de información turística y comercial con información de actividades culturales.

El contenido de la información administrativa comprende un listado de teléfonos de interés sobre centros, servicios municipales y Organismos. No ofrece información sobre organización y funcionamiento de servicios municipales; ni trámites administrativos on line, ni descarga de documentos o formularios de solicitudes.

#### **Ayuntamiento de Montilla.**

Tiene una Oficina de Información Administrativa al Ciudadano, situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial, con fácil localización mediante placa identificativa en el exterior y mismo acceso común al resto de dependencias municipales; depende de la Delegación de Hacienda, Fomento y Recursos Humanos.

Su horario de atención al público es de 9'00 a 14'00 horas de Lunes a Viernes; el Registro el Sábado lo lleva la Policía Local.

No indica nada sobre el personal adscrito a esas tareas, realizando cometidos de información verbal y también escrita: aunque no se lleve un control informatizado de las consultas; no dispone de libro específico de Sugerencias y Reclamaciones.

Existe tablón de anuncios permanente en lugar visible de la Casa Consistorial. No dispone de un teléfono propio para atención ciudadana, ni de fax ni dirección de correo electrónico.

No se han suscrito Convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc... para la difundir y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa por parte de los ciudadanos-usuarios.

Además el Ayuntamiento nos ha manifestado que no conoce si cuentan con unidades de información administrativa en las empresas municipales, pero sí de Oficinas de Información en órganos administrativos desconcentrados (Distritos).

Se consideran suficientes los efectivos de personal adscritos a estos servicios, pero no han realizado actividades formativas alguna.

No han consignado cantidades específicas en los presupuestos para estas funciones.

La valoración global que efectúa de la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

En cuanto a la página web municipal, no tiene icono o acceso específico de Atención Ciudadana; se trata de una página de cuyo contenido destacamos lo siguiente:

- Varias páginas web, una de cada Delegación municipal, con indicación de dirección postal, teléfono y fax; y dirección de correo electrónico.

- abundante información turística.

- información sobre requisitos para tramitar tarjetas de armas.

- información sobre directorio de asociaciones inscritas en Registro municipal; y otras asociaciones de mujeres, ecologistas, juveniles, deportivas, Ampas (Asociaciones de Padres de Alumnos).

- información sobre diversos servicios públicos (horario, teléfonos y horarios de atención al público).

- información sobre creación y fomento de empleo.

- Sistemas de Información Geográfica.

- Permite ver Ordenanzas Municipales.

- Tiene una página de anuncios oficiales.

No permite realizar trámites administrativos on line, ni descarga de documentos o formularios de solicitudes.

### **Ayuntamiento de Puente Genil**

El Ayuntamiento de Puente Genil cuenta con una Oficina de Información Administrativa al Ciudadano, creada en el año 2000 que no está situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial con una fácil localización y acceso propio; no dispone con dirección de correo electrónico, ni un número de teléfono propio, aunque sí fax. Depende del Área de Participación Ciudadana. Cuenta con tablón de anuncios permanente en lugar visible, así como zona de espera.

Su creación y funcionamiento no fue objeto de campaña municipal alguna para su difusión.

Su horario de atención al público es: Lunes a Viernes de 10'00 a 14'00 horas y de 17,00 a 20'00 horas. No existe control informático del número de consultas.

En cuanto al personal de atención personal que existe en la plantilla es el siguiente: 2 informadores, (auxiliares) y 1 auxiliar administrativo, y 2 puestos vacantes: director y documentalista.

No realizan funciones de registro, pues está en el Ayuntamiento; pero si recogen Reclamaciones o Sugerencias, sin que exista un libro específico; la información se facilita verbalmente y por escrito.

No ha existido consignación presupuestaria específica en los años 1998, 1999 y 2000; en el año 2001 la consignación para el centro de información y asesoramiento ciudadano (CIAC) fue de 9.015 € (1.500.000 ptas).

El personal ha realizado cursos organizados por otras Administraciones Públicas, en el año 2000; los que no eran obligatorios.

En cuanto a la página web oficial del Ayuntamiento ([aytopuentegenil.es](http://aytopuentegenil.es)) , carece de contenido, sólo figuran fotos de la localidad.

La valoración global que concede a la organización y funcionamiento de este servicio respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

### **Ayuntamiento de Priego de Córdoba.**

El Ayuntamiento de Priego de Córdoba tiene una sola Oficina de Información Administrativa al Ciudadano que depende orgánicamente del Área de Hacienda, Desarrollo Socioeconómico y Personal, e integra las dependencias de Información General, Registro General, Oficina de Población (Certificados), Oficina de Catastro, Oficina de Expedientes, Conserje y Ordenanza-Notificador; se encuentra en el mismo edificio que la Casa Consistorial; cuenta con tablón de anuncios y zona o sala de espera.

Su horario de atención al público es de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas y los Martes a Jueves, también de 17'20 a 19'30.

En cuanto a los medios personales adscritos a las funciones de atención al ciudadano son:

1 Responsable (Técnico), 1 Coordinador/a encargado de Catastro (Auxiliar Administrativo), 1 Información General (Auxiliar Administrativo), 1 Certificados (Auxiliar Administrativo), 1 Expedientes (Auxiliar Administrativo), 1 Registro (Auxiliar Administrativo), 1 Conserje (Grupo D, 3 Notificadores (Grupo D).

En los casos de Coordinador/a, Información General y Conserje se produce atención personal y telefónica.

El número de efectivos personales, se valora como suficiente; la coordinación con el resto de Departamentos municipales y unidades con funciones específicas de información administrativa general, se efectúa generalmente de modo verbal, y también por correo electrónico.

En cuanto a las actividades formativas no se han impartido cursos sobre atención ciudadana por el Ayuntamiento; pero sí han asistido a un curso organizado cada año por el CEMCI, de 20 a 30 horas; que no fueron obligatorios. No cuenta con personal con preparación en dos idiomas para atender a ciudadanos extranjeros.

La valoración de los medios telefónicos, fax y correo electrónico, en cuanto a su grado de funcionamiento es alto, y respecto a la utilización por los ciudadanos es alta, excepto el correo electrónico que es bajo.

En cuanto a los servicios que prestan destaca la atención telefónica, presencial tanto verbal como expedición de certificados y copia de documentación administrativa pero no dispone de registro informatizado para el control de las consultas.

No cuenta con un Libro de Sugerencias y Reclamaciones a disposición de los ciudadanos; pero se indica que se han recibido 3 sugerencias que han sido estimadas.

Se reseña que el Ayuntamiento dispone de medios de comunicación, folletos, carteles, trípticos, etc. para difundir el acceso a la información administrativa general.

En cuanto a la página web municipal ([aytopriegodecordoba.es](http://aytopriegodecordoba.es)), resaltamos de su contenido lo siguiente:

- No cuenta con icono o enlace de atención ciudadana.
- Contiene sobre todo información turística y comercial, - viene información sobre teléfonos de los responsables y servicios del Área de Promoción y Desarrollo socioeconómico.
- Información sobre periodos de pago de impuestos y tasas municipales y puntos de información tributaria.
- Información sobre direcciones y teléfonos de Centros Culturales, Sociales, Información juvenil, transportes; protección civil.
- No permite acceso a trámites administrativos on line, ni descarga de formularios de solicitudes.

## *Municipios de la provincia de Granada.*

### Ayuntamientos visitados.

#### **Ayuntamiento de Granada.**

##### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano se adscribe a la Jefatura de Servicio de Participación Ciudadana, dependiente del Área del mismo nombre.

Además de la Oficina Principal, existe el proyecto de crear otras 6 oficinas integrales dependientes de esta principal, distribuidas por otros tantos edificios de la ciudad. Durante nuestra visita tuvimos ocasión de desplazarnos hasta la Oficina situada en el barrio del Zaidín, ubicada en el edificio del centro cívico, y que constituye la primera de una serie de oficinas integrales que se piensa abrir en el resto de los centros cívicos existentes. Esta oficina comparte el uso del edificio con las delegaciones de otros departamentos municipales así como con entidades asociativas. En la actualidad las Juntas Municipales de Distrito son los puntos de atención ciudadana en los que se tiene previsto implantar las restantes oficinas, y que se corresponden con los barrios de Chana, Albaycin, Beiro, Genil, Zaidin y Norte.

En relación con las campañas publicitarias para la divulgación del servicio de información, las realizadas han tenido un carácter más genérico, abarcando al conjunto de los servicios municipales.

##### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

En la Casa Consistorial existe una placa identificativa que anuncia la ubicación de la Oficina, en un lateral de la entrada principal del edificio. El acceso a la misma cuenta con una barrera arquitectónica, ya que es necesario bajar un par de escalones y no existe rampa de acceso. El servicio de atención ciudadana se presta desde un mostrador, y el espacio disponible para el público que ha de esperar a ser atendido es algo reducido.

La Oficina de Información cuenta con tablón de anuncios y publicaciones. Una zona de la oficina de información está reservada para que el público pueda consultar los boletines oficiales y otras publicaciones. Junto a esa zona, se destaca otro espacio en el que se exhiben publicaciones y folletos de interés general.

##### 3.- Medios telemáticos.

Las consultas se realizan mediante entrevista personal o telefónica. A estos efectos cuenta con una línea de atención telefónica específica en el número de teléfono 958-248126. Las consultas se atienden además a través de cartas enviadas por correo ordinario o correo electrónico, en la dirección [ayuntamiento@granada.org](mailto:ayuntamiento@granada.org). En relación a esta última vía, afirman que al año reciben una media de 2.300 consultas por correo electrónico.

Disponen de un registro informatizado para el control de consultas como instrumento para realizar cómputos totales. Además cuentan con una aplicación informática que les permite la conexión intranet y el acceso a Internet, instrumentos que vienen siendo muy utilizados por el personal de la Oficina como fuente de información. Sin embargo, hoy

por hoy, no se puede realizar la consulta de expedientes administrativos on line, a través de Internet.

Los medios técnicos más utilizados por los usuarios para conectar con el servicio son, en primer lugar, el teléfono seguido muy de cerca por la consulta de página web, a continuación el fax y en último lugar el correo electrónico.

#### 4.- Servicios que desempeña

Los usuarios de la Oficina de Información del Ayuntamiento de Granada son, principalmente, los ciudadanos en calidad de administrados y los turistas.

Desde la Oficina de Información se ofrecen dos niveles de información a los usuarios del servicio. Una primera información de carácter general sobre todos los procedimientos administrativos que tramita el Ayuntamiento, facilitando impresos normalizados al efecto e informando sobre los requisitos para acceder a los servicios públicos.

El servicio incluye información sobre actividades culturales, turísticas, campañas informativas, bolsa de empleo del Ayuntamiento, Patronatos y Empresas municipales, así como información referida a organismos de otras administraciones públicas.

Por otro lado, se ofrece una información más específica, referida al estado de tramitación de los expedientes administrativos gestionados en los correspondientes departamentos municipales.

Por su parte, los servicios que se prestan en las Oficinas periféricas comprenden, entre otros, la gestión del Registro de Entrada y Salida de documentos que se dirijan al Ayuntamiento, aquellos que implican la gestión del padrón municipal como son emisión de certificados del padrón, de convivencia, residencia, modificaciones de los datos del padrón etc. En materia de bienestar social se realiza la entrega de carnés y tickets de bono bus de la tercera edad y bono bus joven. En materia tributaria se puede gestionar el pago de recibos de algunas tasas e impuestos municipales (IBI, IVTME, IAE), así como la tramitación de licencias de obras. De acuerdo con la información que nos ha facilitado la Oficina de Información, durante el año 2000 las oficinas de información ubicadas en las Juntas de Distrito de la ciudad tramitaron un total de 66.786 documentos, de los cuales una tercera parte correspondían a la gestión de impuestos municipales.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmiten y se publican en los medios de comunicación social y se hacen públicas en el tablón de anuncios del Ayuntamiento. Además se envían a las asociaciones de vecinos aunque no se les facilita copia de los acuerdos municipales adoptados.

En cuanto al Libro de Reclamaciones, señalar que la Oficina de Información del Ayuntamiento de Granada no dispone de Libro de Quejas y Sugerencias, siendo así que las personas que desean formular queja o sugerencia utilizan el modelo de instancia que se les facilita desde el mismo Servicio. La resolución de estas quejas corresponde a la propia Oficina de Información, tras la oportuna investigación.

El horario de atención al público es de Lunes a Viernes, de 9'00 a 13'30 horas.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

La coordinación con el resto de los departamentos se realiza a través de un sistema de intranet, y en muy pocas ocasiones mediante circulares internas.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

Las personas destinadas en las oficinas de información cuentan con categoría laboral de auxiliar administrativo. En la Oficina Central la plantilla está formada por un responsable de oficina y cuatro auxiliares administrativos. Para poder cubrir uno de estos puestos se ha requerido, de forma expresa, contar con un nivel alto de conocimiento de la lengua inglesa, dada la fuerte afluencia de turistas que visitan la oficina. Por lo que se refiere a las Oficinas descentralizadas, al frente de cada oficina se encuentran dos personas con categoría laboral de auxiliares administrativos.

El Ayuntamiento de Granada ha impartido una media de 3 cursos de formación al año sobre la materia Atención Ciudadana, a los que ha asistido el personal destinado en la Oficina de Información.

#### 7.- Medios financieros

No ha habido consignación presupuestaria específica para el servicio de información y atención ciudadana, ni se indica cifra aproximada del montante que suponga el funcionamiento del mismo. Sin embargo, la responsable de la Oficina de Información señala que sería necesario habilitar más créditos para este concepto.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La responsable de la Oficina de Información realiza una valoración *buena* acerca del funcionamiento del servicio.

### **Ayuntamiento de Loja.**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

El Ayuntamiento de Loja no cuenta, hoy por hoy, con una oficina de información y atención ciudadana, ya que los ciudadanos que acuden en demanda de alguna información son derivados, desde el departamento de Registro (dependiente de Secretaría General), a los correspondientes departamentos municipales.

Tampoco conocen si las empresas concesionarias de servicios municipales o entidades públicas mercantiles dependientes del Ayuntamiento de Loja disponen o no de unidad de información y atención ciudadana o similar.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

A la fecha de nuestra visita la Casa Consistorial se encontraba en obras, por lo que no pudimos comprobar el funcionamiento del servicio de información, ya que estas tareas se venían prestando, provisionalmente, desde diferentes departamentos. Las obras estarían finalizadas en septiembre 2001 e implicarían la creación de una oficina de información integral, que se situaría en otra parte del edificio, ocupada en aquel momento por la policía local.

Hasta ese momento, el servicio de atención ciudadana se prestaba desde la sala entrada principal del edificio, a través del sistema de ventanilla, desde un mostrador que ocupa toda la pared derecha de la sala. El resto de las paredes exhiben, habitualmente, todo tipo de anuncios y carteles informativos de interés general. En el centro de la amplia sala hay una mesa que puede ser utilizada por los ciudadanos, pero no existen sillas.

Sin embargo, en el último contacto telefónico mantenido con este Ayuntamiento en Junio 2002, nos informan que las obras no se han ejecutado por lo que hoy por hoy el servicio de información y atención ciudadana se sigue prestando desde los respectivos departamentos, según cual sea el tema de la consulta.

### 3.- Medios telemáticos

Cuentan con un número de teléfono de información general (958-321156) y un teléfono para avisar sobre averías de los servicios públicos, que funciona las 24 horas.

Cuentan con página web ([www.aytoloja.org](http://www.aytoloja.org)) en la que no figura menú, icono o acceso a una página de atención ciudadana. La única referencia se encuentra dentro del apartado directorio general, donde se especifica el teléfono de contacto para información general. La mayoría de la información administrativa de carácter general (registro de documentos, ventanilla única, compulsas de documentos, Ordenanzas Municipales) se ubica dentro del apartado "Secretaría General".

La página web permite la descarga de documentos on line (impresos oficiales y algunas Ordenanzas Municipales). En cuanto a las posibilidades de comunicación interactiva, la página contiene una encuesta a los usuarios sobre la valoración que les merece la gestión municipal en varios departamentos, entre los que se encuentra la atención ciudadana en el Ayuntamiento.

### 4.- Servicios que desempeña.

Como no existe un departamento específico para la atención ciudadana, el único punto de atención directa al público es el departamento de registro de entrada y salida de documentos, en horario de 8'00 a 15'00 horas, de Lunes a Viernes y los Sábados de 9'00 a 14'00 horas, aunque este día no se ofrece información administrativa.

Entregan modelos impresos para los diferentes procedimientos que se tramitan en el Ayuntamiento y gestionan los siguientes procedimientos: el padrón de habitantes, licencias de obras e inscripciones en actividades culturales.

Respecto a las quejas y sugerencias ciudadanas, el Ayuntamiento afirma disponer de Libro de Sugerencias y Reclamaciones. Sin embargo, no especifica el lugar en el que se encuentra ni aporta información sobre el número de quejas y sugerencias presentadas.

Existe un tablón de anuncios permanente situado en lugar visible donde, entre otras cuestiones, se publican las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del pleno, las cuales se hacen públicas además en los medios de comunicación social de la ciudad. Sin embargo, no se da traslado de las convocatorias a las asociaciones del municipio.

### 5.- Coordinación interadministrativa

No existen vías de coordinación normalizada con el resto de los departamentos municipales, aunque se está pensando en crear un instrumento que permita realizar el seguimiento de la tramitación de expedientes.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas

No existe personal adscrito, de forma específica, a las tareas de información general en el Ayuntamiento de Loja. Estas funciones son desempeñadas parcialmente por el personal destinado en registro general, integrado por dos puestos de auxiliar administrativo y dos de administrativo. Tampoco se requiere a este personal el conocimiento de idioma extranjero para el desempeño de estas tareas. Respecto a la participación de los funcionarios en cursos de formación sobre atención ciudadana, se afirma que la misma es totalmente voluntaria.

#### 7.- Medios financieros.

No se especifica ninguna cantidad en concepto de partida presupuestaria específica para el servicio de atención ciudadana, ni se manifiesta parecer sobre la necesidad o no de incrementar los créditos destinados a cubrir el desempeño de estas funciones.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que el Ayuntamiento de Loja concede a la organización y funcionamiento del servicio de atención ciudadana es de *regular*.

### **Ayuntamiento de Motril**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

El Ayuntamiento de Motril cuenta con un Negociado de Información y Registro, dependiente orgánicamente del Servicio de Personal de la Corporación. No se trata de una oficina de información de las denominadas integrales, y tampoco cuenta con otras oficinas ubicadas en los diferentes barrios o distritos. Tan sólo cuentan con dos puntos de información en dos zonas urbanas periféricas: Calahonda y Carchuna. Por lo demás desconoce si existen oficinas de información y atención ciudadana en las empresas concesionarias de servicios municipales o en las entidades públicas mercantiles dependientes del Ayuntamiento.

No se han realizado campañas para la divulgación de las funciones que se prestan desde este departamento municipal. No obstante lo anterior, responsables municipales aseguran que existe un alto grado de conocimiento entre la población de Motril sobre el funcionamiento del servicio y sobre las personas que lo integran.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

La oficina de información y registro está situada en la planta baja del edificio, y su mobiliario está formado por un mostrador que ocupa toda la pared derecha de la entrada principal, tras el que están dispuestas varias mesas para el personal que desempeña las tareas de información, registro de documentos, reprografía, centralita telefónica y fax. El espacio destinado al público es bastante amplio, aunque en él no se dispone de sillas o

mesas para facilitar su estancia mientras esperan para ser atendidos, o por si desean redactar escritos o manejar alguna documentación para ser entregada en registro.

Existe un tablón de anuncios en lugar visible y destacado para publicar la información municipal, y además numerosas publicaciones de todo tipo (cultural, deportivo, turístico) se exponen en las paredes del espacio utilizado como sala de espera.

### 3.- Medios telemáticos

Dispone de dos números de teléfono directo y específico para el Negociado de Información y Registro: 958-838302 y 958-838303.

Cuentan con una aplicación informática para el seguimiento de la tramitación de los expedientes administrativos, el cual les permite conocer en todo momento la fase de tramitación en que se encuentra cada expediente administrativo, al objeto de informar a los interesados sobre su situación sin necesidad de contactos con los distintos departamentos. Sin embargo carecen de un fichero informatizado para el tratamiento de las consultas atendidas.

El Ayuntamiento de Motril no tiene página web, ni cuenta con la opción de correo electrónico como vía de contacto para los ciudadanos. De esta manera, los medios técnicos más utilizados por el público en general son, por este orden, el fax y el teléfono,

### 4.- Servicios que desempeña.

Desde el Negociado de Información se facilita a los ciudadanos información general sobre las funciones y competencias del Ayuntamiento de Motril, así como sobre organismos de las demás Administraciones Públicas. Los asuntos por los que se interesan los usuarios varían, según la época del año, siendo habituales los relacionados con la gestión de tributos y las convocatorias de empleo público.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmiten y se publican en los medios de comunicación social de la localidad, sin embargo no se exponen en el tablón de anuncios de la ciudad, ni se envían a las asociaciones de vecinos. En relación a éstas, se les envía copias o certificados de los acuerdos municipales sólo cuando el contenido de los mismos les afecta de forma directa.

No cuentan con Libro de Quejas y Sugerencias.

El horario de atención al público es de Lunes a Viernes, de 8'00 a 15'00 horas. Los Sábados permanece cerrado el Registro General del Ayuntamiento, pero los escritos y documentos pueden ser presentados para registro en la Jefatura de la Policía Local. En los puntos de información de la periferia el horario de atención al público comprende de Lunes a Viernes desde las 9'30 hasta las 13'30 horas.

### 5.- Coordinación interadministrativa.

La coordinación se lleva a cabo mediante consultas telefónicas a los departamentos que contestan al instante, no existiendo vías normalizadas para la coordinación con otras oficinas de información administrativa general. Tampoco existen circulares internas para organizar el servicio.

## 6.- Medios personales y actividades formativas.

El Negociado de Información y Registro lo forma una plantilla de 6 trabajadores, siendo la máxima categoría laboral el nivel Administrativo, existiendo cuatro de nivel auxiliar administrativo, y finalmente uno de nivel ordenanza.

Por lo que se refiere a las tareas de información, el servicio lo integran dos personas con categoría laboral de auxiliar administrativo, dedicados de forma exclusiva a las tareas de información y atención ciudadana en el Negociado de Información y Registro. Otros dos trabajadores, también de nivel auxiliar administrativo, están destinados en cada uno de los puntos de información periférica: Calahonda y Carchuna. Para el desempeño de las funciones de información ciudadana no se exige el conocimiento de otros idiomas.

Durante el 1999 el Ayuntamiento de Motril impartió un curso sobre Atención Ciudadana, en el que participaron dos funcionarios del servicio de información. Ese mismo año participaron también en los cursos convocados por la Mancomunidad de Municipios Costa Tropical. La participación en uno y otro curso fue voluntaria para los funcionarios.

## 7.- Medios financieros.

El Ayuntamiento de Motril no contesta ninguna de las cuestiones relacionadas con las partidas presupuestarias destinadas a cubrir la prestación del servicio de información y atención ciudadana.

## 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración que efectúa el jefe del Negociado de Información, respecto a la organización y funcionamiento del servicio, es regular, ya que considera insuficiente el número de efectivos personales adscritos a dichos servicios, lo cual dificulta la adecuada distribución del horario de atención al público.

### Otros Ayuntamientos de la provincia de Granada.

Los datos recogidos en los cuestionarios de los Ayuntamientos no visitados se exponen agrupados en cada uno de los aspectos examinados.

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica

El resto de Ayuntamientos de la provincia de Granada a los que hemos enviado cuestionario son Almuñécar, Baza y Guadix, los cuales afirman disponer de oficina de información administrativa al ciudadano, todas ellas dependientes de la Secretaria General, aunque sólo Almuñécar cuenta con delegaciones de oficinas distribuidas por los distritos del municipio.

En cuanto a las oficinas de información en empresas concesionarias de servicios municipales, únicamente el Ayuntamiento de Baza afirma conocer que una empresa municipal (matadero) dispone de una unidad de información y atención ciudadana.

Finalmente, los tres Ayuntamientos han llevado a cabo campañas para la divulgación del servicio de atención e información ciudadana a través de los medios de comunicación local (radio y televisión) y mediante la edición de folletos informativos (Almuñécar y Baza).

## 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

Ninguno de los Ayuntamientos cuenta con sala de espera para las personas que acuden a realizar consultas o solicitar algún tipo de información.

## 3.- Medios telemáticos

Ninguno de los tres Ayuntamientos dispone de un registro informático para el control de las consultas ciudadanas, y los tres coinciden en señalar que el teléfono, es la vía de contacto más utilizada por los ciudadanos.

Almuñécar no dispone de teléfono específico para atención ciudadana. Su página web ([www.almunecar-ctropical.org](http://www.almunecar-ctropical.org)), contiene un icono que remite a Información, donde se contiene información sobre servicios generales municipales, teléfonos de interés, direcciones de oficinas de atención ciudadana etc. También permite, entre otros servicios, obtener el texto de Ordenanzas Municipales y contactar a través de correo electrónico con el Ayuntamiento para consultas o sugerencias. Sin embargo, no incorpora la posibilidad de realizar trámites administrativos on line.

Baza no dispone de teléfono específico para atención ciudadana. Cuenta con página web ([www.altipla.com/baza](http://www.altipla.com/baza)) donde, para llegar a la información administrativa de carácter general es preciso navegar a través de varios iconos hasta llegar a la página de la secretaria general. Por lo demás ofrece bastante información de carácter turístico.

Guadix cuenta con un número de teléfono específico (958 669 304) para el servicio de información. Sin embargo, el sitio web de Guadix, ([www.isid.es/guadix/ayunta.htm](http://www.isid.es/guadix/ayunta.htm)) abre con un título "Información Municipal" que se refiere exclusivamente al calendario tributario correspondiente al año 1997. Por lo demás la única información que ofrece es sobre otros sitios webs que tienen información turística sobre Guadix.

## 4.- Servicios que desempeña.

El horario de atención al público más extenso es el ofrecido por Baza, de Lunes a Viernes de 8'00 a 15'00, principalmente para funciones de registro de documentos. Los otros Ayuntamientos prestan el servicio los mismos días de 9'00 a 13'30 en Guadix, y de 9'00 a 14'00 en Almuñécar, aunque en éste último los Sábados sólo abren para registro de documentos entre las 9'00 y las 13'00 horas.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno de los respectivos Ayuntamientos, aunque las tres Corporaciones los exponen en sus tablones de anuncios, sólo se transmiten a los medios de comunicación en los municipios de Baza y Guadix. Por su parte Almuñécar responde que el desarrollo del Pleno se retransmite en la televisión local. En cuanto a la participación de las asociaciones de la ciudad, Baza no les da traslado de las convocatorias mientras que Guadix y Almuñécar lo hacen cuando el tema les afecta de forma directa.

Ninguno de los tres Ayuntamientos cuenta con Libro de Sugerencias y Reclamaciones, ni aporta datos numéricos sobre las quejas ciudadanas presentadas por alguna otra vía.

## 5.- Coordinación interadministrativa.

Ninguno de los tres Ayuntamientos organizan el servicio de información mediante circulares internas u otros medios de coordinación formal con el resto de los departamentos municipales. Las dudas y las aclaraciones que éstas precisen se aclaran desde la Secretaria General (Almuñécar) o mediante consulta personal con el departamento afectado (Baza).

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

Para Almuñécar y Baza el número de trabajadores destinados a las tareas informativas resulta insuficiente. De hecho, Almuñécar se encuentra en fase de reorganización y valoración de los medios personales adscritos al servicio. Este municipio afirma además que su personal acude anualmente a las convocatorias de cursos de formación en materia de atención ciudadana, los cuales tienen una duración media de 50 horas cada uno. Por último señala que el personal de atención ciudadana domina la lengua inglesa y francesa.

#### 7.- Medios financieros.

No se especifica consignación presupuestaria específica para las funciones de Información Administrativa ciudadana por parte de ninguno de los tres Ayuntamientos. Aunque los tres indican que sería necesario habilitar más créditos para atender el servicio, sólo Baza señala que la cuantía a incrementar iría destinada a cubrir un puesto específico de informador que estuviera totalmente desvinculado del Registro General.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

Solamente Guadix valora como buena la organización y funcionamiento del servicio de atención ciudadana que presta el Ayuntamiento, mientras que los otros dos municipios ofrecen una valoración de grado regular de sus respectivos servicios.

#### *Municipios de la provincia de Huelva.*

Solamente existe el Ayuntamiento de Huelva como Corporación Municipal con mas de 20.000 habitantes, cuyos datos exponemos a continuación.

#### **Ayuntamiento de Huelva**

##### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

La Oficina que visitamos el día 22 de Octubre de 2001, estaba instalándose en un local cercano al Ayuntamiento, de amplias dimensiones, donde se ha ubicado el Registro General. En contacto telefónico efectuado en junio de 2002 se nos informó que no se había llevado a cabo la creación prevista.

La Concejalía de la que depende es la del Área de Interior y Atención al Ciudadano, con cuyo titular mantuvimos conversación al efecto. Además de esta Oficina cercana a la Casa Consistorial de atención preferencial, existen otros dos puntos de información en las barriadas Lazareto y Torrejón.

Las Empresas municipales cuentan con Unidad de atención al usuario de los servicios que prestan.

No se han efectuado campañas de divulgación con anterioridad, pero se pretende efectuar con el nuevo Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), tanto presencial como telefónico (010), único para todo el Ayuntamiento.

## 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

La Oficina se ubicará en un local en planta baja cercano al edificio de la Casa Consistorial, donde existe el Registro General con un acceso único y directo desde la calle, sin barreras arquitectónicas.

Tiene una fácil localización, no hay placa identificativa en el exterior y sí en el interior.

El espacio es bastante amplio y cuenta con un extenso mostrador, y varias mesas para el personal y atención ciudadana. También existe un gran tablón de anuncios.

## 3.- Medios telemáticos.

La respuesta sobre la existencia de un servicio de información administrativa virtual fue afirmativa.

En la página web ([ayuntamientohuelva.es](http://ayuntamientohuelva.es)), figuran varios teléfonos de interés de diversos servicios municipales. No cuenta con un icono o acceso de atención ciudadana; no tiene la posibilidad de efectuar trámites electrónicos ni descarga de formularios o documentos; sí tiene una relación de enlaces con Órganos estatales, autonómicos y municipales.

Dicha página web tiene un regular grado de funcionamiento y bajo nivel de utilización por los ciudadanos.

No tiene una línea telefónica propia, es a través de centralita, ni número de fax, ni dirección de correo electrónico, se utiliza el de la Delegación de Interior municipal.

## 4.- Servicios que desempeña.

No tienen control automático de consultas telefónicas ni número de teléfono propio; se pretende durante el año 2002 implantar el teléfono 010.

Respecto a la atención presencial, acuden preferentemente los ciudadanos, funcionarios y empresas; y en cuanto a la tipología de asuntos según su mayor número, es sobre la tramitación de los expedientes administrativos; pruebas selectivas, tributos, sanciones etc.

Se entrega cierta información escrita pero no se expide documentación sólo el certificado de empadronamiento.

Realizan funciones de Registro General de documentos e Información Administrativa de Lunes a Viernes, de 8'00 a 14,30 horas; y los Sábados de 8'00 a 13'00 horas, y facilitan copias de certificaciones de acuerdos municipales.

Se hacen públicas copias de certificaciones de acuerdos municipales en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial, y en medios de comunicación locales, prensa,

radio y televisión municipal, pero no se envían copias de certificaciones de acuerdos a las asociaciones de vecinos, salvo que las soliciten expresamente.

También realizan funciones de recepción y tramitación de sugerencias y reclamaciones; aunque no tienen un libro específico, ni indican número de estas.

No tienen un modelo oficial de notificaciones o comunicaciones.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

Manifiesta que existen vías de coordinación pero no especifica cuales; no se han formalizado Convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, para difusión y acceso al servicio por la población en general.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

El personal destinado a atención telefónica está formado por dos telefonistas, y a la atención personal 10 auxiliares administrativos. Considera suficientes los efectivos adscritos.

En cuanto a los cursos de formación, no se ha impartido ninguno por el Ayuntamiento ni han asistido a los organizados por otras Administraciones Públicas.

No cuenta con personal preparado para atender en idiomas extranjeros a otros ciudadanos.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados se han consignado cuantías específicas de créditos para la organización y funcionamiento de las funciones de información administrativa.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede al Servicio de Atención Ciudadana respecto a las tareas de información administrativa general es regular.

En las observaciones del cuestionario nos comunican que mediante la prevista creación de una Oficina Integral de Atención al Ciudadano y del teléfono 010, partiendo de una polivalencia de su personal, se pretende prestar los servicios siguientes:

- Información de la Ciudad.
- Información Municipal.
- Trámites por teléfono.
- Envío de impresos e instrucciones a domicilio
- Resolución inmediata del 80/90% de las demandas.
- Servicio de cita previa.

- Recepción y contestación de avisos, averías, quejas y sugerencias.
- Servicio de objetos perdidos etc.

Se nos aportó por el Concejal responsable el proyecto de creación del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), Ventanilla Única Municipal.

*Municipios de la provincia de Jaén.*

#### Ayuntamientos visitados.

#### **Ayuntamiento de Jaén.**

##### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica

El cuestionario fue respondido desde el Registro General del Ayuntamiento, departamento que ha prestado el servicio de información ciudadana en la Casa Consistorial, hasta finales del mes de Junio 2001, lugar al que se dirigían las personas cuando necesitaban algún tipo de información administrativa general referida al municipio. La dependencia no disponía de un espacio reservado para atender a los consultantes, siendo utilizado a estos efectos el mostrador de registro situado en uno de los laterales de la "espaciosa" escalera principal de la Casa Consistorial. No ha existido control del número o tipología de consultas.

A partir de Julio de 2001 entró en funcionamiento la Oficina Municipal de Información y Atención Ciudadana (dependiente de la Concejalía de Participación Ciudadana y Asuntos de la Mujer) con nivel orgánico de Negociado, creada por Acuerdo del Pleno Municipal. Más adelante se procederá a la apertura de oficinas de información en barrios periféricos, las cuales dependerán de la Concejalía de Participación.

No obstante lo anterior, el Registro General sigue situado en la Casa Consistorial y depende directamente del Secretario General, aunque fuera del horario de atención del registro, la Oficina de Información actuará como recepción y custodia de los documentos. Esta recogida no surte efectos para el cómputo de plazos, con lo cual la fecha que constará será la de entrada en el Registro General, al día siguiente, cuando sea depositado por el personal de la Oficina.

En cuanto a las campañas de difusión, han editado un folleto informativo muy completo, sobre las funciones y la dirección de la OAC, y han realizado campañas de difusión en radio, prensa y televisión.

##### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

La Oficina de Información Integral del Ayuntamiento de Jaén no se encuentra en la Casa Consistorial, sino que se ubica en la planta baja de un edificio situado en una calle peatonal del casco antiguo muy cerca del Ayuntamiento. La Oficina comparte el inmueble con otros departamentos municipales, entre otros, el Patronato de Asuntos Sociales.

En la fachada del edificio no existe placa identificativa de la OAC, pero sí existe en el vestíbulo. Al acceder a la Oficina nos encontramos con una mesa a la derecha (atiende una Conserje) y un mostrador a la izquierda (atiende una Administrativa que se ocupa de registrar informáticamente los datos de los consultantes y de atender las llamadas

telefónicas). No hay sala de espera ni sillas para las personas mientras esperan para ser atendidas. El espacio entre la puerta de la OAC y el mostrador es muy estrecho. Al fondo de la sala pueden verse tres mesas al frente de las cuales se encuentran los empleados que atenderán las consultas. Por último, a través de un pasillo se accede a dos despachos donde serán atendidas las consultas sobre temas de la mujer y las que atiende el Psicólogo de la Oficina. Todo el mobiliario es nuevo y de diseño moderno.

### 3.- Medios telemáticos.

Disponen de teléfono gratuito 900 72 72 73, cuyo coste se financia mediante convenio con una entidad financiera. Además de éste, la oficina cuenta con dos líneas de teléfono específicos no gratuitos: 953 219 206 y 953 219 205.

El Ayuntamiento tiene página web ([www.aytojaen.es](http://www.aytojaen.es)) cuyo portal contiene un icono que nos lleva, no a otra página informativa sino a la dirección de correo electrónico específico de la Oficina de Información Administrativa.

### 4.- Servicios que desempeña.

Suministra información administrativa relativa a la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de organismos y entidades administrativas. Además informa sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de los procedimientos, el acceso a los servicios y prestaciones públicas.

La atención ciudadana incluye la consulta de boletines oficiales y la recepción y custodia (durante un día como máximo) de los documentos que deban ser presentados en el Registro General del Ayuntamiento, pero este servicio complementario se presta sólo en horas en que el propio Registro se encuentre fuera del horario de atención.

El Ayuntamiento de Jaén cuenta con Libro de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, cuya tramitación corresponde a la Oficina de Información, departamento donde se facilita el modelo de impreso específico. Para la implantación del Libro de Quejas, el Ayuntamiento se ha acogido a la normativa estatal vigente en esta materia (Real Decreto 208/96 de 9 de Febrero) en lo referente a la forma de presentación de las quejas, tramitación y efectos de la queja.

En las comunicaciones oficiales escritas del Ayuntamiento se hace mención de la OAC y del teléfono de información general 900. La OAC edita cada dos meses un boletín de información municipal y se encuentra en proyecto la posibilidad de prestar el servicio a personas con discapacidad auditiva.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmiten a los medios de comunicación social y se hacen públicas en el tablón de anuncios de la entidad y en el boletín informativo bimensual de la Corporación. Sin embargo, no se envían a las asociaciones de vecinos ni las convocatorias ni copias de los acuerdos que se adoptan.

El horario de atención al público abarca de Lunes a Viernes, desde las 8'00 a las 15'00 y desde las 17'00 a las 20'00 horas.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

De acuerdo con la respuesta que nos han ofrecido, las vías de coordinación con el resto de los departamentos municipales se canalizan, desde el día 1 de Julio de 2001, a través de un sistema de intranet que mantiene la información general del Ayuntamiento, no existiendo circulares ni otros instrumentos internos de coordinación.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

La Oficina está integrada por un equipo multidisciplinar integrado por un psicólogo, un titulado superior Licenciado en Derecho, 3 auxiliares administrativos y un ordenanza.

#### 7.- Medios financieros.

En los últimos años no ha existido consignación presupuestaria específica para cubrir las funciones de Información administrativa al ciudadano, si bien la implantación de la Oficina Municipal de Información y Atención Ciudadana ha requerido de dotaciones presupuestarias específicas para atender las necesidades de medios personales y materiales.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

En un primer momento, el Ayuntamiento de Jaén valoraba negativamente el grado de funcionamiento de los servicios de atención ciudadana, ya que eran prácticamente inexistentes. Sin embargo, para la responsable del departamento de participación ciudadana la creación de la OAC ha supuesto un gran impulso a la calidad del servicio de atención que se prestará a partir de ahora.

### **Ayuntamiento de Linares.**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica

La Oficina de Atención Ciudadana, en funcionamiento desde el año 1996, se adscribe a la Delegación municipal de Participación Ciudadana. Existe además una oficina de información periférica, en la Barriada de Arrayanes.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

Tiene doble vía de acceso, a través del edificio de la Casa Consistorial y directamente desde la calle, ambos accesos se anuncian mediante placa. Al acceder desde la calle encontramos de frente un mostrador, donde atiende una auxiliar administrativo que facilita un número de turno para poder ser atendido por cualquiera de los auxiliares que se encuentran en cada una de las 10 mesas de que dispone la Oficina. Las personas esperan su turno en una sala situada a la izquierda del citado mostrador, habilitada con cómodas sillas, iluminación natural, revistas, folletos informativos y máquina con bebidas. Las mesas de atención ciudadana se sitúan a la derecha del mostrador, están separadas por una marquesina. El despacho del responsable de la Oficina se encuentra al final de la sala y resulta visible a través de una pared de cristal.

#### 3.- Medios telemáticos

Disponen de un registro informatizado para el control de las consultas atendidas, que está muy bien valorado como instrumento de trabajo para la propia oficina.

La página web municipal ([ayuntamientodelinares.org](http://ayuntamientodelinares.org)) no cuenta con icono o menú de acceso a la atención ciudadana o similar, ni información general acerca de la existencia de la OAC.

Por lo demás contiene un menú de acceso denominado gestor-on line, que permite efectuar diversos trámites municipales e informa sobre los requisitos y trámites así como la documentación a aportar (solicitudes, certificaciones, autorizaciones, licencias); al mismo tiempo permite realizar algunas gestiones relacionadas con la Jefatura Provincial de Tráfico, en virtud del Convenio de Ventanilla Única.

#### 4.- Servicios que desempeña

Gestionan los siguientes procedimientos: certificados del padrón de habitantes, censo electoral, licencia para ocupación de vía pública, licencias de autotaxi, vados, cementerio, Registro de Entrada y Salida de documentos, Libro de Decretos, Caja Única de Recaudación del Ayuntamiento (excepto IAE, IBI, I.vehículos que los cobra Diputación). Según señala, en el año 1999 el volumen de cobros en esa Caja alcanzó los 5.709.614,99€ (950.000.000 ptas).

Además han firmado el convenio de Ventanilla Única con el Ministerio de Administraciones Públicas, por el que se constituye en registro específico para la recogida de solicitudes y documentos, para la iniciación de algunos expedientes administrativos ante la Jefatura Provincial de Tráfico, de solicitudes para las bolsas de empleo del INSALUD, Ministerio del Interior, de Justicia...

Tienen libro de reclamaciones, pero no lo anuncian al público y afirma que los ciudadanos tampoco lo solicitan.

Las siglas de la oficina OAC van impresas en los modelos de comunicaciones oficiales del Ayuntamiento.

El horario de atención al público comprende de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas. Los Sábados la oficina no abre ni siquiera para prestar el servicio de registro de documentos.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

No cuentan con sistema de seguimiento de expedientes; cuando una persona consulta sobre el estado de tramitación de alguno se contacta telefónicamente con el departamento que se supone lo gestiona.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

La plantilla orgánica de la Oficina de Atención Ciudadana está integrada por 10 auxiliares de atención directa (uno de ellos estaba adscrito a los temas de reclutamiento del servicio militar). Además de éstos, cuentan con un auxiliar administrativo en la oficina periférica, en Barriada de Arrayanes, con idénticas tareas, conectado a la central mediante líneas RDSI intranet. También cuentan con apoyo de personal subalterno (4 ordenanzas) que prestan sus servicios para todo el Ayuntamiento.

El personal de la oficina no ha realizado ningún curso de atención ciudadana, ni siquiera como formación previa para ocupar el puesto, y tampoco cree necesario que reciban ninguna formación porque entiende que basta con la experiencia. La única formación la recibe él como responsable de la Oficina, y él mismo forma a sus empleados. En cuanto al idioma, una persona domina el inglés por iniciativa propia.

#### 7.- Medios financieros.

No responde a la pregunta sobre la existencia o no de consignación presupuestaria específica durante los ejercicios 1998, 1999 y 2000, a pesar de que la Oficina de Atención Ciudadana constituye un departamento totalmente independiente del resto de los servicios municipales, dotado de medios personales y materiales específicos. Sin embargo, a la cuestión de si cree que sería necesario habilitar más créditos para ello responde afirmativamente, si bien no indica la cuantía estimada para el incremento.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

El coordinador de la OAC asegura que se ha conseguido mejorar la calidad del servicio que presta el Ayuntamiento de Linares, especialmente en lo que se refiere a la transparencia en la tramitación de los expedientes administrativos y la información facilitada a los ciudadanos. También destaca la colaboración interadministrativa mediante el convenio de ventanilla única, como una mejora importante en la calidad del servicio público de información ciudadana.

#### Otros Ayuntamientos de la provincia de Jaén.

Los datos recogidos en los cuestionarios de los Ayuntamientos no visitados se exponen agrupados en cada uno de los aspectos examinados.

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

Los Ayuntamientos de Alcalá la Real, Andújar, Martos y Úbeda han contestado que cuentan con una única Oficina de Información. Su ubicación, dentro del organigrama municipal, coincide en tres Ayuntamientos que la hacen depender de la Secretaría General (Alcalá, Andújar y Úbeda), mientras que en Martos se adscribe a la Concejalía de Recursos Humanos y Participación Ciudadana.

Las campañas de divulgación de los servicios de información municipal se han llevado a cabo, tan sólo, en Andújar y en Úbeda, mediante anuncios en televisión, prensa y radios locales, edición de guías (Andújar).

En determinadas campañas se ha solicitado la colaboración de las entidades asociativas representadas en el municipio. Así por ejemplo, en el municipio de Andújar se destaca la colaboración de la Federación de Asociaciones de Vecinos en la comisión mixta de participación ciudadana, y en el municipio de Martos entre la Corporación y la Asociación de Consumidores.

Ninguno de los Ayuntamientos conoce si existen o no oficinas de información y atención ciudadana en las empresas concesionarias de servicios municipales o entidades públicas mercantiles dependientes de las respectivas Corporaciones.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

En los cuatro Ayuntamientos, el servicio de información se presta desde una unidad situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial

El Ayuntamiento de Alcalá la Real ha dispuesto un acceso propio para la oficina de información, mientras que en el resto de los Ayuntamientos el acceso es común con las demás dependencias municipales.

Disponen de sala de espera los Ayuntamientos de Andújar y Úbeda, mientras que en Martos nos indican que la zona disponible a esos efectos no es la más adecuada para ese cometido.

### 3.- Medios telemáticos

Ninguno de los cuatro Ayuntamientos cuenta con un número de teléfono específico adscrito, de forma exclusiva, al servicio de información.

Se destaca el teléfono como vía de contacto preferida por la ciudadanía para dirigirse a los Ayuntamientos consultados, salvo en el municipio de Úbeda. En cuanto a los medios informáticos, el grado de utilización es más bien bajo. Ninguno de ellos dispone de correo electrónico habilitado para contactar con el servicio de información.

En cuanto al empleo de las nuevas tecnologías, tan sólo Martos cuenta con dirección de correo electrónico general para el Ayuntamiento, y ninguno de los cuatro dispone de sitio web en Internet

### 4.- Servicios que desempeña.

Los usuarios de los servicios de información en los Ayuntamientos analizados son, por este orden, los ciudadanos, las empresas, el personal funcionario y las asociaciones. Las cuestiones objeto de consulta y los servicios que se demandan varían de unos a otros. Común a todos ellos son los temas urbanísticos, financieros, laborales (oferta de empleo público, subsidio agrario). En Alcalá la Real destaca, como servicios más demandados la compulsa de documentos y las certificaciones oficiales.

Respecto a las quejas ciudadanas, solamente los Ayuntamientos de Martos (se puso en marcha en Octubre de 2000) y Úbeda afirman disponer de Libro de Sugerencias y Reclamaciones (ubicado en el Registro General), sin embargo no indican el número de escritos de esa naturaleza que han sido registrados, ni aportan otra información sobre la tramitación seguida. Para su implantación, Martos se ha apoyado en el marco normativo que le procuraba su Reglamento de Participación Ciudadana.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmiten a los medios de comunicación social y se hacen públicas en los tabloneros de anuncios de los respectivos Ayuntamientos, sin embargo esta información no se difunde a través de boletines informativos de esas Corporaciones. Por lo demás, todos los Ayuntamientos, a excepción de Alcalá la Real, informan a las Asociaciones de vecinos de las convocatorias de Pleno e incluso se les envía copias de los acuerdos cuando el tema les afecta de forma directa.

Los horarios de atención al público se mantienen prácticamente de Lunes a Viernes de 8'00 a 15'00 en los cuatro Ayuntamientos, siendo el Ayuntamiento de Martos el que cuenta con el horario más reducido (de 9'00 a 14'00 horas). Esta Corporación junto con

la de Úbeda, prestan servicio de atención ciudadana los Sábados de 9'00 a 14'00 y a 13'00 horas, respectivamente.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

Las vías de coordinación de los servicios de atención ciudadana con el resto de los departamentos son, prácticamente, inexistentes, si bien en el Ayuntamiento de Úbeda de forma esporádica se dictan circulares internas para el organizar el servicio desde Secretaría General, y desde el Ayuntamiento de Martos se nos indica que es una función que desean impulsar.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

El Ayuntamiento de Andújar cubre el servicio de atención e información ciudadana con el personal del Registro General, mientras que el Ayuntamiento de Alcalá la Real ha adscrito a la Oficina de Información un puesto de Administrativo, uno de auxiliar administrativo y uno de conserje. Ha habido cursos de formación para el personal en materia de información sólo en el Ayuntamiento de Alcalá la Real.

El Ayuntamiento de Martos cuenta, en la plantilla de la Oficina de Información y Registro General, con un puesto de auxiliar administrativo y un ordenanza, siendo derivados los usuarios a los departamentos correspondientes, cuando se trata de atender consultas más técnicas. En cuanto a los idiomas, un empleado cuenta con nociones de lengua árabe. Se impartió un curso de formación en el año 1999.

Al frente de la Oficina de Información del Ayuntamiento de Úbeda se encuentra un funcionario Técnico de Administración General, que ostenta la Jefatura del Negociado de Atención Directa, y existe además un puesto de auxiliar administrativo.

#### 7.- Medios financieros.

No existen consignaciones presupuestarias específicas para las tareas de información, en ninguno de los cuatro Ayuntamientos que estamos analizando. Desde Alcalá la Real se consideran insuficientes los créditos señalados para estas tareas.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

El Ayuntamiento de Alcalá la Real considera insuficientes los medios personales adscritos a las funciones de atención ciudadana, no obstante lo cual valora como buena la organización y funcionamiento del servicio de atención ciudadana que presta ese Ayuntamiento. Para los demás municipios, los medios con que cuentan en la actualidad son suficientes.

### *Municipios de la provincia de Málaga*

#### Ayuntamientos visitados.

#### **Ayuntamiento de Antequera**

##### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica

La Oficina de Información tiene rango orgánico de jefatura de servicio, adscrito a la Delegación Municipal de Hacienda, Personal y Régimen Interior. No cuenta con delegaciones u otras oficinas periféricas, y desconoce si las empresas concesionarias de los servicios municipales o las entidades mercantiles dependientes del Ayuntamiento cuentan con Unidad de Información y Atención al ciudadano.

## 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

La Oficina de Información se sitúa en la planta baja del edificio principal (inmueble antiguo), sede del Ayuntamiento de Antequera. Resulta fácilmente localizable por los ciudadanos ya que cuenta con un cartel anunciador junto a la puerta de acceso a la Oficina.

Existe una amplia sala donde se ordenan varias mesas de trabajo de los empleados destinados en el servicio de información. Los usuarios son atendidos de forma individual desde cada una de las mesas, para lo cual se han dispuesto de las oportunas sillas.

Por lo demás, la oficina cuenta con un expositor para divulgar información documentada en forma de folletos y cuadernillos.

## 3.- Medios telemáticos.

Cuenta con número de teléfono específico adscrito a la Oficina de Información para la atención ciudadana, computándose una media de 50 llamadas diarias atendidas en el servicio de información. Sin embargo, no cuentan con un registro informatizado para el control de las consultas atendidas.

El Ayuntamiento de Antequera tiene página web ([www.aytoantequera.com](http://www.aytoantequera.com)) de contenido, esencialmente, turístico, no ofreciendo la posibilidad de contactar a través del correo electrónico, con el Ayuntamiento.

## 4.- Servicios que desempeña.

Los servicios que se prestan en la Oficina de Información comprenden la información de carácter general y la específica referida a la marcha de los expedientes administrativos en trámite. Los modelos de escritos que emite la Oficina de información, en respuesta a peticiones de información, llevan incorporado el símbolo y la dirección de la Oficina de Información.

Dentro de la Oficina se ubica el servicio de información al consumidor, lo que hace que, en ocasiones, se confundan las tareas que se refieren a la información administrativa general. En este sentido, señalamos cómo a la pregunta que le formulamos sobre el número de reclamaciones presentadas a lo largo de los periodos investigados en materia de información administrativa, el Ayuntamiento de Antequera nos suministra unas cifras referidas, totalmente, a las reclamaciones en materia de derechos del consumidor.

Los ciudadanos pueden presentar en la Oficina de Información los escritos que vayan dirigidos a cualquier departamento del Ayuntamiento. Dichos escritos, así como las copias que deseen los interesados, serán fechados y sellados en la Oficina, sin embargo el registro formal del documento se practica en el Registro General, momento a partir del cual la presentación produce todos sus efectos jurídicos.

No existe Libro de Sugerencias y Reclamaciones, no obstante lo cual, las quejas ciudadanas se presentan mediante instancia que se registra en el Registro General.

El horario de atención al público en la Oficina se cubre de Lunes a Viernes, entre las 9'00 y las 14'00 horas, permaneciendo abierta los Sábados, sólo a efectos de registro de documentos.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Entidad, aunque no se transmiten a los medios de comunicación social, salvo que afecten a temas de relevancia o trascendencia social. Tampoco se envían las convocatorias de los Plenos ni se facilitan copias de los acuerdos que se adopten, a las asociaciones de vecinos.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

Existe un contacto directo permanente entre el personal de la Oficina de Información y el resto de los departamentos municipales, a efectos de obtener las información y aclaraciones que precisan los ciudadanos. Además de lo anterior, con carácter periódico se elaboran notas internas para mejorar el funcionamiento.

Respecto a la información específica, el Ayuntamiento cuenta con un programa informático para el seguimiento de la tramitación de los procedimientos administrativos, al objeto de poder informar, desde la propia Oficina, a los interesados.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

La plantilla de la Oficina de Información se compone de un puesto de coordinación y jefatura de servicio, un auxiliar administrativo de atención directa y telefónica, uno de trabajo social y dos puestos de auxiliar administrativo, personal que, a juicio del Jefe de Servicio, resulta insuficiente para atender las funciones encomendadas a la Oficina de Información. Entre los requisitos para ocupar estos puestos no se exige el dominio de una lengua extranjera ya que, según explican, apenas existe población inmigrante.

La formación del personal adscrito a la Oficina se establece con una periodicidad anual, y se canaliza a través de la participación en cursos de formación organizados por la Diputación Provincial de Málaga. En ocasiones, también se lleva a cabo mediante convenios con academias y escuelas privadas.

#### 7.- Medios financieros.

No existe consignación presupuestaria específica para cubrir el servicio de información y atención ciudadana. En todo caso, el responsable del servicio entiende que no es necesario incrementar las dotaciones que actualmente se destinan a este departamento.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

El responsable del servicio valora positivamente el funcionamiento del servicio de información, especialmente en lo referente a la atención personalizada, ya que esta vía de contacto es la preferida por los ciudadanos del municipio. Señala que entre los proyectos prioritarios del Ayuntamiento figura la consolidación de la Oficina de Atención Ciudadana, desde la que ampliar los servicios que en la actualidad prestan a la ciudadanía.

## **Ayuntamiento de Benalmádena.**

### **1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica**

El Ayuntamiento de Benalmádena dispone de una Unidad de Información al Público y Servicios Generales (Registro y Estadística), dependiente de la Alcaldía. Además de ésta, existen dos oficinas más en distintos núcleos de población: Arroyo de la Miel y Benalmádena Costa. Por lo demás, el citado Departamento desconoce si las empresas públicas mercantiles dependientes del Ayuntamiento cuentan con unidad de información ciudadana.

### **2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.**

La unidad de información se encuentra situada en el propio edificio de la Casa Consistorial, un inmueble de reciente construcción. El acceso a la Oficina es común para todas las dependencias municipales, y conduce a una amplia zona, entrada principal del edificio. La localización del servicio de información se anuncia mediante placa identificativa (Registro e Información), situada cerca del mostrador desde donde se presta el servicio.

### **3.- Medios telemáticos.**

La Unidad de Información no dispone de un número de teléfono específico adscrito de forma exclusiva a las funciones de atención ciudadana. Tampoco cuenta con un registro informatizado de datos para el control de las consultas, con vistas a su explotación estadística u otros fines de interés administrativo.

El resto de los medios telemáticos adscritos al servicio tienen un buen grado de funcionamiento, a juicio del responsable de la unidad. De todos ellos, el teléfono es el medio de contacto más utilizado por los ciudadanos, frente al fax o al correo electrónico.

El Ayuntamiento inauguró su página web en Febrero de 2002 ([www.benalmadena.com](http://www.benalmadena.com)). El sitio cuenta con un enlace para realizar consultas informativas on line y contiene un enlace a su página *ventanilla*, en fase de construcción, donde encontramos el apartado impresos oficiales, que en un futuro permitirá disponer on line de los formularios a utilizar en los procedimientos administrativos que tramita el Ayuntamiento. Tampoco está operativa, de momento, la descarga de Ordenanzas Municipales ni la información sobre los trámites procedimentales. Facilita además otro tipo de información como el calendario del contribuyente.

La página incorpora una dirección de correo electrónico a efectos de información ([info@benalmadena.com](mailto:info@benalmadena.com)), aunque en el cuestionario el Ayuntamiento nos respondía que no disponen de este servicio.

### **4.- Servicios que desempeña.**

Las consultas planteadas por los usuarios del servicio de información versan, fundamentalmente, sobre materia urbanística, tributaria, gestión del padrón municipal, cultura y deportes. En relación a estas cuestiones se ofrece información administrativa de carácter general. Entre la documentación escrita que facilitan a los usuarios destacan la emisión de certificados sobre el padrón municipal.

Las oficinas periféricas además se constituyen en registros auxiliares del Registro General.

El horario de atención al público es de Lunes a Viernes de 8'00 a 15'00 horas, y los Sábados de 10'00 a 14'00 horas.

No existe Libro de Sugerencias y Reclamaciones a disposición del público, y tampoco facilitan datos sobre el número de quejas y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, aunque sea a través de instancias u otro tipo de escritos.

En cuanto a la información institucional, las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmiten a los medios de comunicación social de la localidad y se hacen públicos en el tablón de anuncios del Ayuntamiento. Respecto a la participación ciudadana, las convocatorias y los acuerdos adoptados en Pleno se envían a las asociaciones de vecinos que previamente así lo hayan solicitado.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

Para la organización del servicio de información en ocasiones se distribuyen circulares internas.

No existen vías de coordinación normalizadas con el resto de los departamentos municipales a los que se refieren las consultas ciudadanas. Sólo de forma esporádica, cuando el caso y la materia lo requieren, se realizan algunos contactos con los departamentos afectados sobre cuya actividad informa, con carácter general, la oficina de información.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

La Unidad de Información del Ayuntamiento de Benalmádena está integrada por los siguientes puestos: una jefatura de negociado de registro y asuntos generales, 7 auxiliares administrativos y una conserje-telefonista. Al frente de cada una de las oficinas periféricas existe un auxiliar administrativo.

El Ayuntamiento imparte cursos de formación sobre Atención Ciudadana con periodicidad anual, cuya participación tenía carácter voluntario para los funcionarios destinados en los puestos de información.

#### 7.- Medios financieros.

No existe consignación presupuestaria específica que contemple la financiación del servicio de información administrativa ciudadana. A juicio de los responsables del servicio, las dotaciones económicas actualmente previstas son suficientes, no siendo necesario habilitar más créditos.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

El Ayuntamiento valora positivamente el funcionamiento de la Unidad de Información y de sus oficinas periféricas, como instrumento de contacto con la ciudadanía, en especial para la divulgación de campañas sobre temas específicos dirigidos a la población en general: programa de rehabilitación de viviendas, actividades culturales y deportivas etc.

## **Ayuntamiento de Fuengirola**

### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

Existe una Oficina o unidad de información administrativa al ciudadano en la Casa Consistorial, otra para el residente extranjero en un local cercano al Ayuntamiento; y una oficina municipal en el núcleo de Los Boliches, en cuya Tenencia de Alcaldía, aunque no existe un registro auxiliar de documentos se le proporciona el trámite de entrada. La Concejalía de la que depende es la de Organización e Interior. No se han efectuado campañas de divulgación del servicio.

No se conoce si las empresas concesionarias de servicios municipales o Entidades Públicas mercantiles dependientes de ese Ayuntamiento cuentan con Unidad de Información y Atención al Ciudadano.

### 2.- Emplazamiento, acceso, mobiliario.

La Unidad de información se ubica en la misma Casa Consistorial, con acceso común y fácil localización. Es un pequeño mostrador en la planta baja, con una placa identificativa en el interior; el espacio no es muy amplio, carece de zona de espera.

### 3.- Medios telemáticos.

La auxiliar encargada cuenta con un ordenador, hay dos auxiliares administrativos que están en el Registro General.

En cuanto a la página web municipal (fuengirola.org) significamos sobre su contenido lo siguiente:

- cuenta con iconos para solicitar información y enviar sugerencias por e-mail.
- permite acceso también en Inglés.
- cuenta con enlaces: Turismo, Guía Comercial, Cultura, Geografía, Educación, Juventud.
- A través de enlace "Ayuntamiento", permite varias opciones:
- organigrama municipal.
- servicios municipales, que despliega "información al ciudadano" que recoge información sobre documentación exigidos para varios procedimientos, para expedir certificados de empadronamiento; servicio de intervención rápida -línea 900202050 para solucionar pequeños desperfectos en la calle o barrio, también mediante e-mail.
- pago de impuestos
- descarga de impresos
- Ordenanzas municipales y fiscales en formato PDF y disposiciones.
- Calendario de Impuestos municipales.

- Información del Departamento de extranjeros sobre varios asuntos administrativos; empadronamiento; cambio de titularidad IBI; Boletín informativo para extranjeros residentes; servicio de intérpretes voluntarios en Centro de Salud; información varia sobre asuntos municipales.

- Ofertas de empleo.

- Información sobre proyectos urbanísticos.

- Notas de prensa municipal

- Directorio municipal con dirección postal, horario, atención al público y teléfono.

4.- Servicios que desempeña.

No existe registro informatizado para control de consultas.

En cuanto a la atención presencial el perfil de los usuarios comprende a ciudadanos en general y profesionales; y en cuanto a los asuntos que tratan son: cuestiones administrativas, quejas y sugerencias de ciudadanos.

Se evacuan consultas verbales, o se toma nota y se envías por fax o teléfono la reclamación correspondiente (arreglos de farola, salideros de agua etc.)

Se entrega información escrita como certificados de empadronamiento y convivencia en el momento; otros certificados sobre intervención o recaudación, se entregan en los días siguientes.

Realizan funciones de registro general de documentos e información de 9'00 a 15'00 horas de Lunes a Viernes.

No existe Libro de Sugerencias o Reclamaciones a disposición de los ciudadanos.

En cuanto a las convocatorias y órdenes del día de las sesiones plenarias se transmiten a los medios de comunicación de la localidad y se hacen públicas en el tablón de anuncios de la entidad y se envían a las asociaciones de vecinos si lo solicitan

5.- Coordinación interadministrativa.

La coordinación la efectúan mediante correo electrónico, teléfono y oficios.

No se han formalizado Convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos etc... para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa por parte de los ciudadanos-usuarios.

6.- Medios personales y actividades formativas.

Tanto para atención personal y telefónica cuentan con tres auxiliares administrativos.

No se han programado por el Ayuntamiento cursos de Atención Ciudadana; ni ha asistido el personal adscrito a este Servicio a cursos organizados por otras Administraciones.

Cuenta con personal con preparación para atender a ciudadanos extranjeros en idiomas Inglés, Francés, Escandinavo y Alemán; en la Oficina para Extranjeros.

#### 7.- Medios financieros.

No ha existido consignación presupuestaria específica para las funciones de información administrativa al ciudadano.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede a la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano respecto a las tareas de Información Administrativa General es buena.

### **Ayuntamiento de Málaga**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica

La Oficina de Información del Ayuntamiento de Málaga depende orgánicamente de la Delegación municipal de Régimen Interior, tiene el rango orgánico de unidad administrativa, y cuenta con 11 delegaciones distribuidas por los diferentes distritos.

Se desconoce si en las empresas concesionarias municipales o entidades mercantiles dependientes del Ayuntamiento disponen de unidad de información y atención ciudadana.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

En el momento de nuestra visita, el edificio sede del Ayuntamiento de Málaga, y concretamente la zona donde se ubica la Oficina de Información, se encontraba en obras, por lo que no pudimos apreciar su funcionamiento a pleno rendimiento. No obstante, nuestra observación nos permite concluir que el espacio destinado a las tareas de información administrativa general es muy reducido comparado con el espacio destinado a la atención especializada por materias: tributarias y urbanísticas, la cual ocupa el 90% de la sala principal.

#### 3.- Medios telemáticos

Dispone de un número de teléfono específico (952-135200) para la Oficina de Información. El medio de contacto por excelencia es el teléfono, ya que es utilizado en un 75% de las veces, frente al 25% que representan las consultas personales. Entre los proyectos de futuro para la Oficina se encuentra la implantación de una línea 900 para atención telefónica.

Por lo que se refiere a la utilización de Internet en el acceso y el contacto de los ciudadanos con el Ayuntamiento, su uso no está muy extendido entre la población. Trámites que se pueden realizar on line: liquidación de impuestos, obtención de modelos de impresos oficiales y tramitación de algunos procedimientos.

La página web del Ayuntamiento de Málaga ([www.aytomalaga.es](http://www.aytomalaga.es)) dispone de una amplia guía de departamentos municipales, organismos y empresas municipales a las que se accede mediante enlaces directos a cada uno de los distintos departamentos y organismos municipales, sobre los que facilita información de mucha utilidad para su localización y organización, normativa reguladora, procedimientos administrativos, tablón de anuncios de convocatorias y licitaciones y publicaciones.

Permite la consulta on line de expedientes de licencia de obra mayor, a la que se accede introduciendo una clave de identificación personal.

Dispone de Buzón para consulta y sugerencias on line.

#### 4.- Servicios que desempeña.

La Oficina de Información y Atención Ciudadana presta un servicio de información administrativa de carácter general, que permite a la ciudadanía conocer sus derechos y obligaciones, así como los requisitos de acceso a los servicios públicos. Para ello presta una atención personalizada y telefónica sobre las funciones y competencias del Ayuntamiento de Málaga, así como orientación y derivación a los ciudadanos hacía los organismos administrativos competentes para atender sus consultas.

Los servicios que se prestan desde los distritos son mucho más amplias que las ofrecidas desde los servicios centrales, donde además se encuentran el resto de los departamentos municipales. De esta manera, entre otros servicios, los distritos ofrecen la posibilidad de realizar la liquidación de impuestos, la gestión del padrón municipal y la información y compulsas de documentos, en este último caso siempre que exista habilitación expresa. En algunas ocasiones, el Ayuntamiento emprende campañas de divulgación sobre algunos servicios públicos (bonobus para mayores de 65 años, censo de población...) remitiendo a los ciudadanos, a efectos de información, a la Oficina de Información y a las oficinas periféricas.

El horario de atención al público comprende, de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas, para la atención presencial, mientras que la información telefónica se facilita en horario de 8'00 a 15'00 de Lunes a Viernes. Los Sábados sólo se presta el servicio de Registro General.

La actividad del Pleno de la Corporación se hace pública a través de los medios de comunicación social, en el tablón de anuncios y en el boletín informativo trimestral de la propia entidad. Las asociaciones de vecinos son informadas de las convocatorias del Pleno y de los acuerdos adoptados, sólo cuando aquellas lo solicitan expresamente, ya que no se encuentra actualizada la base de datos de asociaciones vecinales.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

Existe un proyecto para la elaboración de un Plan de Calidad Municipal, que implica la aprobación de una Carta de Servicios a la que quedarían vinculadas las oficinas de información de los distritos municipales. Asimismo, dentro de la línea de innovación que pretende el Ayuntamiento, se prevé la renovación e integración progresiva de una base de datos, donde aparezcan tanto la ubicación de dependencias y servicios, como los trámites procedimentales más habituales.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

La plantilla de la Oficina de Información (actualmente en proceso de expansión) la componen los siguientes puestos de trabajo: un coordinador, 3 auxiliares administrativos y dos telefonistas. En los distritos existe uno o dos auxiliares administrativos, según los casos, y un personal subalterno. El personal destinado en los distritos ha recibido formación específica en materia de técnicas de atención ciudadana. Para el resto del personal, no existe una programación de cursos específicos al margen del ya existente Plan de Formación continua del Ayuntamiento de Málaga.

A pesar de que Málaga se convierte en destino de un buen número de turistas extranjeros, el conocimiento de otros idiomas no constituye requisito necesario para el desempeño de las tareas relacionadas con la atención ciudadana.

#### 7.- Medios financieros.

El presupuesto del Ayuntamiento de Málaga contempla las dotaciones presupuestarias destinadas a cubrir la prestación del servicio de información, dentro de las partidas correspondientes al Área de Alcaldía. Aunque no aportan un dato concreto sobre los incrementos económicos que precisa la Oficina de Información, por parte del responsable de la unidad nos señalan la necesidad de estudiar detenidamente las necesidades económicas que presenta.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

El responsable del servicio, valora en grado regular el funcionamiento del servicio de información del Ayuntamiento de Málaga, en parte debido a la insuficiente dotación de medios personales (en proceso de expansión) y la deficiente dotación de infraestructuras.

### **Ayuntamiento de Mijas**

#### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

En la Casa Consistorial se encuentra el Registro General de documentos donde existe un tablón de anuncios permanente; pero no existe una Oficina de Atención Ciudadana propiamente dicha.

Se nos informa que debido a las singulares características de este Municipio, eminentemente turístico, con más de 147 km<sup>2</sup>., y tres núcleos perfectamente diferenciados y distantes entre sí, Mijas Pueblo, Las Lagunas a 8 km y La Cala (a 16 Km.), ha sido necesario crear otros puntos de información especial.

- Por un lado, existe el Departamento de Extranjeros y La Oficina de Turismo, ambos en la misma Casa Consistorial y es la base tomada para realizar su encuesta. En ellos se encuentran un total de 5 trabajadores, todos ellos dominan varios idiomas, y desempeñan su trabajo en horario de Lunes a Viernes de 9 a 15.00 horas y de 16 a 19.00 horas, Sábados de 10 a 14.00 horas.

- Tenencia de Alcaldía de Las Lagunas, donde se informa de gestiones administrativas.

- Por otro lado, se encuentra la Tenencia de Alcaldía de La Cala, donde se informa de gestiones administrativas y burocráticas y la Oficina de Extranjeros, donde hay

dos funcionarios con conocimiento de idiomas y dedicados a la atención de ciudadanos extranjeros y turistas.

No se conoce cuantas Empresas concesionarias de servicios municipales o Entidades Públicas mercantiles dependientes de ese Ayuntamiento cuentan con Unidad de Información y Atención al Ciudadano.

Tienen folletos y se han efectuado campañas de divulgación del Departamento de Extranjero, pues hay muchos residentes en el Municipio.

#### 2.- Emplazamiento acceso y mobiliario.

La Oficina municipal de Extranjeros, se sitúa en la planta baja de la Casa Consistorial, enfrente de la centralita telefónica.

El espacio es una amplia dependencia con varias mesas y ordenadores. Cuenta con una zona de espera.

#### 3.- Medios telemáticos.

El Ayuntamiento no cuenta con un servicio de información administrativa virtual.

En las dependencias municipales de información no tienen dirección de correo electrónico, ni fax propio; carecen de punto específico de acceso a Internet.

Nos comunican que cuentan con una página web municipal (ayto-mijas.com), pero no hemos podido acceder para valorar su contenido sobre información municipal.

#### 4.- Servicios que desempeña.

No tienen una línea telefónica específica de atención al ciudadano, tampoco existe un registro informatizado para el control de consultas.

Respecto a la atención presencial, los usuarios en su mayoría son residentes extranjeros y en segundo lugar turistas no residentes; siendo la mayoría de asuntos que se plantean sobre los diversos trámites burocráticos del Ayuntamiento y otras Administraciones Públicas.

No cuentan con modelos de notificaciones o comunicaciones de la oficina. La información que suministra es solamente verbal.

Respecto a las convocatorias y órdenes del día de la sesiones plenarios, se transmiten a los medios de comunicación social de la localidad y se publican en tablón de anuncios de la entidad municipal; asimismo no se envían a las asociaciones de vecinos las convocatorias, ni copias de los acuerdos municipales; se publican en Boletín municipal en Inglés aquellas noticias del Pleno municipal que son importantes para personas que sólo entienden esa lengua.

No existe Libro de Sugerencias y Reclamaciones a disposición del público.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

No se especifican ninguna vías de coordinación con el resto de unidades de información administrativa general.

No se han formalizado Convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos etc... para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa por parte de los ciudadanos-usuarios.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

En el cuestionario se afirma que son tres puestos de trabajo: 1 administrativo y 2 auxiliares administrativos uno de ellos vacante, también hay una telefonista en la centralita municipal. Considera insuficiente el número de efectivos personales adscritos.

En los años consultados no se han impartido por el Ayuntamiento cursos sobre atención al ciudadano ni por otras Administraciones Publicas.

Cuenta con personal con preparación para atender a ciudadanos extranjeros en idiomas: Inglés, Alemán, Danés, Sueco y Noruego.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados no se consignaron créditos presupuestarios para la organización y funcionamiento de las funciones de información administrativa.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede al Servicio de Atención Ciudadana respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

### **Ayuntamiento de Torremolinos.**

#### 1.- Denominación de Oficina y adscripción orgánica.

En el Ayuntamiento de Torremolinos no existe una Oficina de Información Administrativa general; existe el Registro General que deriva a los Departamentos o unidades correspondientes.

También cuenta con información general sobre diversas convocatorias que se publican en el tablón de anuncios.

Las empresas concesionarias de servicios municipales de abastecimiento de agua y de limpieza y servicios técnicos, cuentan con sus propias dependencias.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

Existe un puesto de telefonista en un gran mostrador, que se encuentra en la planta baja; el acceso es común al de la Casa Consistorial, es muy amplio, con zona o sala de espera. No hay placa identificativa ni en el interior ni en el exterior.

#### 3.- Medios telemáticos.

En la visita, no contaba con página web ni medios telemáticos propios; posteriormente a principios del año 2002 la hemos visitado (ayto-torremolinos.org) y, podemos significar lo siguiente:

- Figura en 4 idiomas (Inglés, Francés, Alemán y Español).
- Tiene un enlace denominado Ayuntamiento, que engloba las 7 áreas municipales, que informa de las funciones y servicios que presta cada una; indicando la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico de contacto.
- Tiene una relación de enlaces con varias empresas de transportes y Dirección General de tráfico.
- No tiene icono de Atención Ciudadana.
- No permite descarga de documentos ni trámites on line.

Se trata de una página fundamentalmente turística y comercial.

#### 4.- Servicios que desempeña.

No existe atención telefónica propiamente dicha.

No existe un control informatizado de consultas; se llevan por técnicos de las distintas Áreas Municipales a los que se derivan las mismas; tienen un horario de 9,30 a 13,30 de Lunes a Sábado.

En cuanto a las convocatorias y órdenes del día del Pleno, se transmiten a los medios de comunicación social de la localidad, se utiliza también el boletín informativo municipal que se publica mensualmente, no se envían a las asociaciones de vecinos, pero sí las copias de los acuerdos municipales que les afectan.

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

No se especifica ninguna medida, manifiesta que se lleva por la Asesoría de Coordinación. También señalan que desde el Organismo Autónomo de Promoción y Desarrollo Local se mantienen contactos con las Asociaciones empresariales y sin ánimo de lucro.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

Los puestos adscritos a las tareas de información son el puesto de telefonista y los puestos de técnicos de cada una de la Delegaciones municipales. Cuentan con personal con preparación para atender a ciudadanos extranjeros en Inglés, Francés y Alemán.

Nada se indica sobre actividades formativas.

La valoración del personal adscrito es suficiente.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados no se han consignado cuantías específicas para la organización y funcionamiento de las funciones de información administrativa.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que se concede el propio Ayuntamiento es buena.

#### Otros Ayuntamientos de la provincia de Málaga.

El resto de los Ayuntamientos de la provincia de Málaga encuestados y no visitados son: Alhaurín de la Torre, Estepona, Marbella, Rincón de la Victoria, Ronda y Vélez-Málaga.

##### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica.

El Ayuntamiento de Estepona regula la información administrativa en su Reglamento de Participación Ciudadana, comprometiéndose a facilitar, en términos generales, una información amplia y objetiva sobre los asuntos y las actividades municipales. A estos efectos establece la existencia de un servicio municipal de información, atención al público y registro general, ubicado en la Casa Consistorial. En la actualidad el citado servicio depende de la Delegación de Acción Vecinal y Movimiento Ciudadano. Esta oficina de información no cuenta con delegaciones periféricas, y por parte de su personal, se desconoce si las empresas o entidades mercantiles municipales dispone de unidades de información ciudadana. Finalmente nos indican que se han realizado campañas para la divulgación de este servicio mediante folletos informativos y anuncios en televisión y radio locales.

El Ayuntamiento de Marbella cuenta con un departamento de información dependiente de la Secretaría municipal, y con oficinas de atención ciudadana ubicadas en algunos distritos de la ciudad. Se desconoce si existen oficinas de atención ciudadana en las empresas concesionarias de servicios municipales o entidades públicas mercantiles. No han realizado campañas publicitarias para la divulgación del servicio.

El Ayuntamiento de Rincón de la Victoria cuenta con Oficina de Información dependiente de la Delegación de Régimen Interior, con rango orgánico de negociado. Existen además otras oficinas de información en algunos distritos del municipio. Nos informa que las empresas públicas municipales que prestan servicios directos a la población cuentan con una oficina de atención ciudadana. Sólo ocasionalmente se han realizado campañas de divulgación sobre la existencia del servicio de información.

En los Ayuntamientos de Ronda y Alhaurín de la Torre existe una única oficina de información, dependiente de la Secretaría General, y no se han realizado campañas de divulgación del servicio entre la población.

El Ayuntamiento de Vélez Málaga nos comunicó que estaba pendiente de aprobar la creación de una Oficina de Información, proceso que no se ha completado a la fecha de elaboración de este Informe. Tampoco han suministrado datos sobre el funcionamiento del servicio de atención ciudadana en el Ayuntamiento, por lo que no ofrecemos la descripción correspondiente a este municipio. En este sentido, según nos informan *“en el Pleno de la Corporación Municipal celebrado el día 4 de Junio del 2001, se aprobaron los Presupuestos Municipales del año 2001, donde se incluía una propuesta del Concejal Delegado de Personal sobre Modificación de Plantilla, en cuyo apartado 2º,*

*titulado “Creación de Servicios de Atención al Ciudadano y Gestión de Calidad”, se contempla la puesta en funcionamiento del citado servicio.”* En Mayo de 2002, se puso en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano.

## 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario.

La oficina de información del Ayuntamiento de Estepona no está situada en el mismo edificio de la Casa Consistorial,

Las oficinas de información de los Ayuntamientos de Alhaurín de la Torre, Marbella, Rincón de la Victoria, Ronda y Vélez-Málaga están situadas en el mismo edificio de la Casa Consistorial, y el acceso a las mismas es, en todas ellas, común para el resto de las dependencias municipales.

## 3.- Medios telemáticos.

**Teléfono:** En Estepona el teléfono es el medio de contacto más utilizado por los usuarios del servicio de información. Existe un teléfono gratuito (900 160 118), a través del cual los ciudadanos pueden exponer sus quejas y reclamaciones, o hacer consultas sobre temas generales. Este teléfono disponía de un sistema informático para controlar el número total de consultas así como los temas objeto de consulta, sin embargo problemas técnicos recientes impiden la utilización de la citada aplicación. No dispone de página web, si bien la Oficina de Información de Estepona cuenta con dirección de correo electrónico

Marbella no dispone de un teléfono específico para prestar el servicio de atención ciudadana, ni cuenta con un registro informático de consultas. Sí existe la página web municipal ([www.pgb.es/marbella](http://www.pgb.es/marbella)) que contiene información eminentemente turística y comercial, siendo así que el acceso a la información de carácter administrativo general se realiza de forma indirecta, a través del enlace “la ciudad”.

En Rincón de la Victoria no existe número de teléfono específico para canalizar las consultas de información de los ciudadanos. Tampoco dispone de correo electrónico ni de página web.

El departamento de atención ciudadana de Ronda no dispone de un número de teléfono específico, sino que las consultas telefónicas son derivadas desde la centralita municipal. Afirman disponer de un registro informatizado para el control de consultas. La página web más directamente relacionada con el municipio es [www.ronda.net](http://www.ronda.net), con contenido de marcado carácter turístico y comercial, sin enlaces a instituciones públicas.

En el índice de la página web ([aytoalhaurindelatorre.es](http://aytoalhaurindelatorre.es)) no figura icono de Atención Ciudadana o dirección; pero sí una denominada Información con el siguiente menú: Noticias; Organización municipal, con todo el organigrama municipal (Concejales, Pleno y Comisión de Gobierno); Directorio telefónico de todos los servicios municipales y otros teléfonos de interés; Buzón de Sugerencias para enviar por e-mail; Tablón de anuncios.

Dispone de páginas web por cada Delegación Municipal (Economía, Cultura, Turismo y Fiestas, Apertura y Desarrollo Local, Asuntos Sociales, Formación, Juventud, Deportes, Medioambiente y Protección Civil).

Entre los servicios que ofrece la página destacamos:

- permite acceder a Ordenanzas medioambientales y a normas urbanísticas.

- posibilita descargar solicitud de apertura de establecimiento e informa de la documentación necesaria para la tramitación de expedientes de apertura, pero no posibilita trámites on line.

En Vélez-Málaga, existe un número de teléfono gratuito (900 72 05 25), con un horario de 9'00 a 13'30 horas de Lunes a Viernes. Dispone de correo electrónico propio (velezmalaga@infonegocio.com). La Oficina tiene dos ordenadores con acceso a Internet y número de fax propio (952 50 38 22). Asimismo en la página web municipal (geocities.com/velez\_malaga) no existe icono de Atención Ciudadana ni figura información sobre la Oficina creada. Contiene tres zonas de información: zona Corporación Municipal (identificación de miembros de la Corporación); zona cultura y ocio (información sobre deportes, feria y fiestas, cultura y alojamientos) y zona administrativa, que recoge información sobre intervención, rentas y exacciones, urbanismo, estadística, personal y tesorería. Significamos que, entre estas materias, figuran modelos de solicitudes de licencias de obras, endoso de deuda, cambio de titularidad del IBI..., para rellenar los campos correspondientes; así como para solicitar diversos certificados (empadronamiento, residencia, convivencia...); también se puede ver el texto completo del PGOU y algunas bases de convocatorias de selección de personal.

#### 4.- Servicios que desempeña.

Los temas objeto de consulta son el urbanismo, servicios públicos, subvenciones y ofertas de empleo (Estepona), ubicación de los servicios municipales o trámites generales administrativos (Alhaurín de la Torre, Marbella, Rincón de la Victoria y Vélez-Málaga).

El servicio de información del Ayuntamiento de Ronda gestiona el registro de entrada y salida de documentos y expide certificaciones diversas (padrón de habitantes y urbanismo).

La Oficina de Atención al Ciudadano de Vélez-Málaga, recientemente creada, gestiona y atiende consultas fundamentalmente en materia tributaria, sin perjuicio de informar de otros asuntos, previo contacto con la unidad correspondiente o derivar la consulta a la misma, en su caso.

No disponen de Libro de Sugerencias y Reclamaciones (Alhaurín de la Torre, Estepona, Marbella, Rincón de la Victoria, Ronda).

Existe tablón de anuncios en todos los Ayuntamientos que estamos analizando.

Horarios de atención al público, En Alhaurín de la Torre, de 9'00 a 13'30 de Lunes a Viernes, y el Sabado, de 10'00 a 13'00, en Estepona se cubre durante toda la jornada laboral, de Lunes a Viernes de 9'30 a 13'30 y de 17'30 a 20'30. El resto, los mismos días: Ronda, de 8'30 a 14'30; Marbella, Rincón de la Victoria de 9'00 a 14'00, Vélez-Málaga de 9'00 a 13'30.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmiten a los medios de comunicación social locales y se hacen públicas en los tablones de anuncios de las respectivas Corporaciones, aunque no siempre se utilizan otros medios de divulgación como son los boletines informativos municipales (Alhaurín de la Torre, Marbella, Rincón de la Victoria, Ronda, Vélez Málaga). Respecto a la comunicación de las

convocatorias y los acuerdos de los plenos a las asociaciones de vecinos, o no se facilitan (Marbella, Rincón de la Victoria) o se facilitan sólo a aquellas que previamente lo solicitan (Alhaurín de la Torre, Estepona, Ronda, Vélez Málaga).

#### 5.- Coordinación interadministrativa.

No especifica qué instrumentos utilizan para la coordinación del servicio de información con el resto de los departamentos municipales: Alhaurín de la Torre, Estepona y Marbella. Rincón de la Victoria y Vélez-Málaga coordinan su actuación con el resto de los departamentos municipales mediante contacto personal y telefónico con el personal técnico. Existen circulares internas para coordinar el funcionamiento del servicio en Ronda.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, cuenta con 3 personas (una en estadística y dos Auxiliares Administrativos en información).

La Oficina de información de Estepona, está integrada por la Directora del Área y una auxiliar administrativo, que desempeña la atención personal y telefónica, ambos dependientes de la Delegación de Acción Vecinal y Movimiento Ciudadano. No se imparten cursos de formación desde el Ayuntamiento, aunque el personal participa voluntariamente en los que imparten otras Administraciones. El personal de la Oficina tiene conocimiento de los idiomas inglés y alemán.

El Ayuntamiento de Marbella, no especifica las dotaciones de personal adscrito a las tareas de información, ni señala si han existido o no cursos de formación. Indica que el personal de la oficina de información tiene conocimientos de otros idiomas: inglés, alemán y francés.

La Oficina de información de Rincón de la Victoria, está integrada por un administrativo, un auxiliar administrativo y un conserje. El Ayuntamiento no ha impartido cursos de formación en materia de atención ciudadana para el personal destinado en estos servicios, y en el periodo consultado tampoco han existido cursos organizados por otras Administraciones Públicas. El personal de la oficina no tiene conocimientos de otros idiomas.

El servicio de información del Ayuntamiento de Ronda está integrado por dos puestos de administrativo para la atención personal. El personal destinado en tareas de información no ha recibido cursos en materia de atención ciudadana.

La Oficina de Atención al Ciudadano de Vélez-Málaga está integrada por una jefe de negociado y 2 auxiliares administrativos que desempeñan la atención presencial y telefónica.

#### 7.- Medios financieros.

No disponen de consignación presupuestaria específica que contemple las funciones de información los siguientes Ayuntamientos: Alhaurín de la Torre, Estepona, Marbella, Rincón de la Victoria, Ronda.

El departamento de atención ciudadana del Ayuntamiento de Estepona considera insuficientes las dotaciones económicas que actualmente se destinan para cubrir

el servicio de información, y entienden que deberían de incrementarse en 30.000 € aproximadamente. En este mismo sentido se expresa el Ayuntamiento de Rincón de la Victoria, aunque sin especificar cuantía.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

El Ayuntamiento de Estepona valora positivamente el funcionamiento de su servicio de información ciudadana.

El Ayuntamiento de Rincón de la Victoria valora negativamente el funcionamiento de su servicio de información ciudadana. En este sentido, considera necesario crear una unidad independiente y dotarla de los medios técnicos y funcionales necesarios para ello, centralizando y canalizando la información procedente de las distintas áreas.

Los Ayuntamientos de Alhaurín de la Torre y Ronda consideran insuficiente la dotación de personal adscrito a las tareas de información

El Ayuntamiento de Estepona regula la información administrativa en su Reglamento de Participación Ciudadana, comprometiéndose a facilitar, en términos generales, una información amplia y objetiva sobre los asuntos y las actividades municipales. A estos efectos establece la existencia de un servicio municipal de información, atención al público y registro general, ubicado en la Casa Consistorial. En la actualidad el citado servicio depende de la Delegación de Acción Vecinal y Movimiento Ciudadano. Esta oficina de información no cuenta con delegaciones periféricas, y desconoce si las empresas o entidades mercantiles municipales disponen de unidades de información ciudadana. Finalmente nos indican que se han realizado campañas para la divulgación de este servicio mediante folletos informativos y anuncios en televisión y radio locales).

#### *Municipios de la provincia de Sevilla*

##### Ayuntamientos visitados

#### **Ayuntamiento de Coria del Río**

##### 1.- Denominación de la Oficina y adscripción orgánica

A pesar de que han respondido nuestro cuestionario afirmativamente, tras la visita que realizamos al Ayuntamiento de Coria del Río pudimos comprobar que no existe una oficina de Información como servicio de información administrativa de carácter general. Por contra existe un mostrador en el área de recepción del edificio, donde además se ubica la centralita telefónica de la Corporación. El personal adscrito a estas tareas (telefonista y 3 notificadores que, en ocasiones, también atienden las llamadas telefónicas) dependen orgánicamente de la Secretaría General. En esa zona son recibidas las personas que acuden al Ayuntamiento en demanda de alguna información, y desde ahí son remitidas para ser atendidas por el personal técnico de los diferentes departamentos, cualquiera que sea el carácter específico o general de la información solicitada.

En un edificio separado, aunque situado en esa misma calle, se encuentra la oficina de iniciativas y quejas ciudadanas, departamento dependiente del Área de participación ciudadana, creada hace un año por acuerdo municipal, departamento al que,

por error, viene referidas todas las respuestas al cuestionario que se les envió. Comparte el espacio con la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Efectivamente, de acuerdo con el artículo 4 del Reglamento de participación ciudadana, «en las dependencias de la Casa Consistorial y en los órganos desconcentrados de distritos periféricos que se consideren convenientes, funcionará un servicio de Información Ciudadana, Registro de Instancias, iniciativas, reclamaciones y quejas». Sin embargo, el departamento que visitamos solo desarrolla las tareas de iniciativas y quejas. No obstante lo anterior, teniendo en cuenta que es la única oficina de atención ciudadana en temas de carácter administrativo, hemos considerado oportuno describir su organización y funcionamiento, a pesar de que, hoy por hoy, no está cumpliendo con la principal función asignada como *servicio de Información Ciudadana*.

### 3.- Medios telemáticos

Según información facilitada por el Ayuntamiento, la Corporación dispone de página web ([www.ayto-coriadelrio.es](http://www.ayto-coriadelrio.es)), cuyo portal remite, de forma indirecta, a la información administrativa municipal. Dispone de correo electrónico para consultas y sugerencias, y dispone de un enlace a una página de información sobre los trámites necesarios para la tramitación de determinados procedimientos, la cual permite la descarga de los correspondientes formularios e impresos de los procedimientos administrativos que gestiona el Ayuntamiento. Sin embargo, entre los enlaces y direcciones de los departamentos municipales que facilita, no figura ninguno que remita a una oficina quejas y sugerencias.

Como conclusión se puede afirmar que la información administrativa general que suministra el Ayuntamiento de Coria del Río se encuentra ubicada, no en un departamento o dependencia física sino en Internet, con lo que se limitan las posibilidades de acceso a quienes no cuentan con medios telemáticos.

### 4.- Servicios que desempeña

El punto de información general del Ayuntamiento, ubicado en la Casa Consistorial, tiene un horario de atención coincidente con la jornada laboral en turno de mañana: de Lunes a Viernes, de 8'00 a 15'00 horas. Los Sábados el registro general se traslada al edificio de la Policía Local.

Existe una Oficina de Iniciativas y Quejas ciudadanas a la que, en horario de 10'00 a 14'00 horas, acuden las personas que desean presentar una queja contra el funcionamiento de los servicios públicos municipales. A estos efectos, disponen de Libro de Quejas numeradas y autocopiables. Al frente se encuentra un funcionario municipal auxiliar administrativo, que redacta las respuestas a cada reclamación con la información que le suministra el departamento afectado por la queja. La queja se resuelve (plazo máximo de 10 días) tras esta respuesta. Sin embargo, reconoce que existen quejas que no han sido resueltas por falta de colaboración del departamento competente en cada caso.

Estiman que en el primer año de funcionamiento han atendido unas 300 reclamaciones. Existe una campaña publicitaria permanente en radio y prensa municipal, para la difusión de sus competencias.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del pleno se transmiten a los medios de comunicación social de la localidad y se hacen públicas en el tablón de

anuncios de la entidad. Además de lo anterior, se publican en el boletín informativo mensual que edita la Corporación, y se envían a las asociaciones de vecinos, aunque éstas no reciben copia o certificación del acuerdo que finalmente se adopte en Pleno.

#### 5.- Medios personales y actividades formativas.

Además del puesto de telefonista, en la centralita de la Corporación, existen tres puestos de notificadores que, en ocasiones, también atienden las llamadas telefónicas. Todos dependen orgánicamente de la Secretaría General. Por otro lado, la oficina de iniciativas y quejas cuenta con un solo empleado, de categoría auxiliar administrativo.

#### 6.- Coordinación interadministrativa.

No existe como tal.

#### 7.- Medios financieros.

No existe consignación presupuestaria específica para cubrir las tareas de información administrativa municipal, si bien indican que sería necesario incrementar los créditos presupuestarios para dotarse de mejores medios informáticos.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración que merece el funcionamiento del servicio de información municipal es, a juicio de los responsables municipales, bueno.

### **Ayuntamiento de Dos Hermanas**

#### 1.- Denominación de Oficina y adscripción orgánica.

La Oficina de Información depende, orgánica y funcionalmente de la Secretaría General del Ayuntamiento, según nos informó el propio titular en la visita efectuada el 18 de Abril de 2001.

En las Empresas concesionarias de servicios municipales cuentan con Unidad de información y atención al ciudadano.

Se han efectuado campañas de divulgación expresa del nuevo servicio de información ciudadana implantado.

#### 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

El nuevo edificio del Ayuntamiento de Dos Hermanas dispone, en su planta baja, de un amplio espacio en torno al cual se distribuyen los servicios de información específica (tributos, licencias...) y en cuya zona central se sitúa el mostrador semicircular de la oficina de información general. No existe placa de localización de la oficina ni mobiliario habilitado para que las personas puedan sentarse mientras esperan su turno para ser atendidas, a pesar del enorme espacio disponible en esa zona del edificio. Tiene rampa de acceso para eliminar barreras arquitectónicas.

Existen Oficinas de Información en dos barriadas del municipio, Montequinto y Fuente del Rey, departamentos que prestan un servicio de información administrativa de

carácter general y de recepción de documentos dirigidos al Ayuntamiento, no así de registro de los mismos ya que este trámite es competencia exclusiva del registro general del Ayuntamiento.

### 3.- Medios telemáticos.

El Ayuntamiento cuenta con un espacio en Internet ([www.ayto-doshermanas.es](http://www.ayto-doshermanas.es)), a través del cual ofrece cuantiosa información relacionada con los servicios y actividades organizadas por el propio Ayuntamiento y por otras entidades públicas y privadas del municipio. Sin embargo, la página no incluye una opción sobre atención ciudadana o similar, ni existe una sola referencia al servicio de atención ciudadana e información administrativa general existente en la casa consistorial. Dentro de la página Delegación de Coordinación Municipal, incluye “servicios al ciudadano”, con un directorio con direcciones y teléfonos municipales de diversas dependencias de información telefónico o personal, con el citado servicio. No incluye la posibilidad de realizar trámites administrativos vía Internet ni descargar modelos o formularios de solicitudes. Sí se puede descargar el PGOU, y el Reglamento Orgánico Municipal.

### 4.- Servicios que desempeña

En cuanto a la línea telefónica cuentan con una propia para la Oficina de Información, pero no dispone de un control automático del número de llamadas.

Respecto a la atención presencial de los usuarios son por este orden, ciudadanos en general y empresas; y en cuanto a la tipología de asuntos o consultas efectuadas ordenándolas según su mayor número, figura en primer lugar localización de oficinas municipales, tramitación de asuntos e información local.

El servicio de atención ciudadana consiste en el suministro de información administrativa de carácter general, que incluye la entrega de impresos de modelos y la orientación sobre la forma de cumplimentarlos. Así mismo, desde esa oficina se gestionan los certificados de empadronamiento y se facilitan copias de documentos contenidos en los correspondientes expedientes a las personas interesadas en los mismos.

Realizan funciones de registro general de documentos en horario de Lunes a Viernes de 9´00 a 14´00 horas.

Llevan a cabo el envío de convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno a las Asociaciones de vecinos; así como copias de certificaciones de acuerdos municipales. Se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial y a través de medios de comunicación locales, prensa, radio y televisión municipal; y de los principales acuerdos se recoge una síntesis en la página web municipal.

También realizan funciones de recepción de Sugerencias y Reclamaciones, aunque no tienen Libro específico creado al efecto.

El horario de información administrativa es de Lunes a Viernes de 9´00 a 14´00 horas.

Existe un modelo oficial para notificaciones o comunicaciones a los interesados.

### 5.- Coordinación interadministrativa

No se especifica ninguna, en la entrevista mantenida se nos indica que corresponderá al Secretario o al Oficial Mayor resolver, en cada caso, las dudas y aclaraciones que demanden desde el servicio de información.

No se han formalizado Convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, para difundir el acceso al servicio por la población en general.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

Todo el personal destinado en la oficina de información cuenta con categoría laboral de ordenanza o similar, y ninguno de ellos ha recibido cursos de formación en materia de atención ciudadana, ni organizado por el Ayuntamiento ni por otras Administraciones. La coordinación con los demás departamentos municipales se realiza de forma directa y, en ocasiones, se dictan circulares para la organización del servicio.

Considera suficiente el número de efectivos personales adscritos.

No cuenta la oficina con personal preparado para atender en idioma extranjero a otros ciudadanos; hay funcionarios con dominio de inglés o francés que si es necesario atienden a los extranjeros.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados no se han consignado cuantías específicas de créditos para la organización y funcionamiento de las funciones de información administrativa; están incluidas en las partidas presupuestarias generales de los servicios administrativos.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede al Servicio de Atención Ciudadana respecto a las tareas de información administrativa general es buena.

### **Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe**

#### 1.- Denominación de Oficina y adscripción orgánica.

La Corporación aprobó, en el año 1999, el Estatuto para la atención y defensa del ciudadano, por el que se organiza todo el sistema de información administrativa (el contenido reproduce casi literalmente el contenido del RD 208/1996). Reconocen que aún no se está aplicando el Estatuto en cuanto a oficina integral debido, principalmente, a las dificultades para realizar la inversión económica estimada 96.162€ (16 millones de pesetas). En la actualidad la Oficina de Información depende orgánica y funcionalmente de la Delegación de Recursos Humanos y Administración Pública (régimen interior) a pesar de que ese Ayuntamiento cuenta con Área de participación ciudadana.

Existen oficinas en dos Juntas Municipales de Distrito: en Ciudad Aljarafe y en Barriada Lepanto,

Respecto a las empresas concesionarias de servicios municipales y entidades públicas mercantiles dependientes de ese Ayuntamiento, el responsable municipal nos

indica que todas las empresas cuentan con unidades de información y atención ciudadana (sodefesa, fundación pública porzuna, solgest e instituto de dinamización ciudadana).

En cuanto a las campañas de difusión del servicio, el Ayuntamiento ha realizado algunas mediante anuncios en la prensa local y la edición de folletos informativos.

## 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

El acceso es a través de la puerta principal, se atraviesa un largo pasillo que llega hasta una amplia sala de espera, dotada de varias mesas y sillas de diseño moderno, y estantes con todo tipo de publicaciones. En torno a la sala se hayan dispuestos varios despachos departamentales, uno de los cuales es la Oficina de Información, todos ellos cuentan con el correspondiente cartel anunciador. El tablón de anuncios oficial se encuentra instalado en una de las paredes de la sala de espera.

Dentro de la Oficina de Información existen cuatro mesas, con sillas en cada una de ellas para atender al público. No existe ningún mecanismo técnico que organice el turno de espera.

## 3.- Medios telemáticos

No disponen de un teléfono especial para la Oficina de Información, por lo que las llamadas son derivadas desde centralita.

No disponen de página web oficial del Ayuntamiento, ni de correo electrónico para recibir consultas: se encuentra en elaboración y se piensa en la posibilidad de que se realicen algunos trámites por Internet (la empresa tributaria solgest admite ya pagos por Internet).

No disponen de un registro informatizado para el control del número total y objeto de las consultas personales y telefónicas.

## 4.- Servicios que desempeña.

Entre los servicios que presta la unidad de información destaca la entrega de modelos de impresos para iniciar procedimientos administrativos y suministro de información sobre los requisitos y trámites de que constan los procedimientos administrativos que se gestionan en el Ayuntamiento. Así mismo, gestionan directamente la emisión de certificados del padrón municipal y la compulsión de documentos.

Las oficinas de información ubicadas en los distritos prestan el servicio de información administrativa y recepción de documentación que vaya dirigida a cualquier departamento municipal, sin embargo, los efectos del registro no se producen hasta que la documentación no es sellada de entrada en el registro general del Ayuntamiento.

No cuentan con libro de sugerencias y reclamaciones, siendo así que los ciudadanos pueden presentar sus quejas en el impreso de instancia que se les facilita.

El horario de atención al público es de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se transmiten a los medios de comunicación social de la localidad y se publican en el tablón de anuncios de

la entidad, pero no se incluyen en el boletín informativo municipal, ni se comunican a las asociaciones de vecinos. En este último caso, se les envía copia de los acuerdos adoptados, sólo cuando el asunto les afecta de forma especial.

#### 5.- Coordinación interadministrativa

No existe un sistema informático que permita la conexión permanente de la oficina de información con el trabajo que se realiza en el resto de los departamentos municipales: la coordinación se realiza a través del teléfono y mediante el envío de documentación procedente de las distintas áreas a la Oficina de Información.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas

La plantilla de la oficina de información y atención ciudadana del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe está integrada por los siguientes puestos de trabajo: un administrativo, dos auxiliares administrativos y dos ordenanzas.

Sólo una persona de la oficina ha asistido a un curso de formación en materia de atención ciudadana celebrado en el año 2000, y que fue organizado por la Diputación Provincial de Sevilla . El dominio de otros idiomas no constituye requisito para acceder al puesto, no obstante lo cual, algunos empleados destinados en el servicio de información tienen nociones de lengua inglesa.

#### 7.- Medios financieros.

Hasta el año 1999 no ha existido consignación presupuestaria específica que cubra el servicio de información municipal. Sin embargo, el ejercicio económico 2000 incluyó una partida de 20.022'25 € (3.331.422 pts) para atender las necesidades del citado departamento. Respecto a la posible ampliación de los créditos asignados, por parte del responsable municipal de este servicio se afirma la necesidad de habilitar más créditos para atender el servicio de información, incremento que él mismo sitúa en 97.039'35 € (16.145.990 pts).

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

El Ayuntamiento considera suficientes los medios materiales y personales adscritos al servicio de información, y la valoración que le merece el funcionamiento del departamento de información y atención ciudadana es bueno.

### **Ayuntamiento de Sevilla.**

#### 1.- Denominación de Oficina y adscripción orgánica.

El modelo de oficina de Información Administrativa del Ayuntamiento de Sevilla es desconcentrado. Existen unas amplias dependencias en el mismo edificio del Registro General en C/ Pajaritos, 1, en la planta baja. El Servicio está constituido por una zona de información general y el Registro General. En cualquier caso, conforme nos comunicó el Jefe del Servicio en visita efectuada el 25 de Mayo de 2001, estas dependencias no constituyen una Oficina de Información Administrativa en sentido propio.

No obstante lo anterior, nos informó que existen oficinas de Registro e Información en los 6 Distritos municipales. Además, hay Registro General en la Gerencia

Municipal de Urbanismo. La Concejalía de la que depende es la de Participación Ciudadana, según nos informó la Jefa del Servicio, en la visita efectuada.

En las Empresas concesionarias de servicios municipales cuentan con Unidad de información y atención al ciudadano.

Se han efectuado campañas de divulgación expresa del servicio de información telefónica ciudadana implantado (010).

## 2.- Emplazamiento, acceso y mobiliario

La ubicación de la Oficina de registro General municipal en la planta baja de las dependencias de la C/ Pajaritos, tienen un acceso común y directo desde la calle con rampa que elimina barreras arquitectónicas. Cuenta con un mostrador para atender al público.

Tiene una fácil localización, no hay placa identificativa en el exterior; ni en el interior.

El espacio de la C/ Pajaritos, es muy amplio y cuenta con zona de espera con asientos y una gran mesa y varios asientos para garantizar comodidad a las personas que deseen rellenar solicitudes o cualquier otra documentación. También cuenta con varios tabloneros de anuncios.

Existen otras oficinas de información en los Distritos Municipales que también cuentan con Registros de documentos, con un mostrador, con zona de espera y asientos para las personas que esperan ser atendidas. También cuenta con varios tabloneros de anuncios.

## 3.- Medios telemáticos.

En cuanto a la información telemática significar que aunque la respuesta en el cuestionario fue que el Ayuntamiento no disponía de servicio de información administrativa virtual, sino que estaba en proyecto, se nos comunicó en visita efectuada que se pueden solicitar a través de Internet el certificado de empadronamiento y modificaciones de domicilio y cambios de nombre de vías o números de casa o edificios. No existe la posibilidad de realizar otros trámites administrativos on line.

No contaban con una página web con enlaces ni icono propio de Atención Ciudadana. No obstante, a partir de finales del año 2001, en las páginas web municipales visitadas observamos entre otros contenidos los siguientes:

- Se pueden descargar algunos formularios o modelos de solicitudes normalizados o rellenar campos y enviar, como ocurre con trámites para empadronamiento y numeración de vías públicas que se envían por e-mail.

- Se puede descargar de la página web diversas Ordenanzas Municipales y normativa de planeamiento.

- Tiene enlaces con varias páginas de organismos municipales como: Gerencia de Urbanismo, Lipasam, Emasesa, Tussam, Emvisesa; y otras Delegaciones municipales.

- Destacamos la existencia de un servicio de web-cam para la retransmisión del tráfico en la ciudad.

Sí hay Buzón de Sugerencias y Reclamaciones de atención ciudadana en todas las empresas municipales.

Sin embargo no hay página web de la Delegación de Participación Ciudadana, para una mejor información de la organización y funcionamiento de las Oficinas de Información Administrativa.

Tiene una línea telefónica de atención al ciudadano (010), así como un fax propio y dirección de correo electrónico en la Oficina de Información Ciudadana. El nivel de utilización por los ciudadanos de la línea telefónica y el fax es alto; no así el del correo electrónico. En cuanto a la línea telefónica cuentan con una propia para el Servicio de Información telefónica (010), se inició en el año 1991, que tiene un control automático del número de llamadas. Se quiere implantar en el año 2002 un número de atención telefónico específico más amplio y se ha adjudicado a una empresa pública su prestación

#### 4.- Servicios que desempeña.

Los ciudadanos son los principales usuarios del servicio. En cuanto a la tipología de asuntos o consultas efectuadas, el mayor volumen de llamadas solicitando información se produce sobre otras entidades y que hacen referencia a organismos oficiales distintos al Ayuntamiento de Sevilla, solicitando información sobre su situación geográfica, teléfonos y trámites administrativos.

En cuanto a las distintas Delegaciones del Ayuntamiento de Sevilla, el mayor número de llamadas se produce sobre la de Hacienda, Patrimonio y Personal, destacando las que se refieren a convocatoria de oposiciones e impuestos municipales.

El segundo gran bloque de llamadas se produce sobre otras informaciones, en el que se solicita información sobre la agenda de la Ciudad, como espectáculos, cines, teatros, información geográfica y de transportes, fundamentalmente líneas de autobuses que no sean las de Tussam.

La Delegación que menos llamadas recibe es la de la Mujer, debido a su reciente creación.

Sí se han efectuado campañas de divulgación de este servicio. La campaña tuvo lugar con la puesta en marcha del servicio, y en cada folleto o tríptico que publica el Área de Participación Ciudadana de sus actividades, se incluye el logo "El 010 te informa".

El servicio de atención telefónica 010 se presta de 8 de la mañana a 10'00 de la noche durante los 365 días del año.

También se entrega información escrita, existiendo modelos de solicitudes con pie de recurso y documentación exigida para tramitación, también se expiden certificados de empadronamiento y se entregan en el momento de la solicitud.

Realizan funciones de registro general de documentos en horario de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas y Sábados de 9'00 a 14, 00. Existen Registros Auxiliares en 6 Distritos Municipales de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno se envían a las Asociaciones de vecinos así como copias de certificaciones de acuerdos municipales, si lo solicitan expresamente.

Se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial, y a medios a través de las comunicaciones locales, prensa, radio y televisión municipal.

El horario de información administrativa es de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas.

No tiene libro específico de Sugerencias y Reclamaciones; se reciben a través de registros en modelo de solicitud normalizados y también a través del teléfono 010, que acusa recibo y las envía a la Delegación Municipal correspondiente.

Tienen un modelo oficial para notificaciones o comunicaciones a los interesados.

#### 5.- Coordinación interadministrativa

En relación al Servicio de Información 010 existe dicha coordinación puesto que la persona Jefe del Servicio de Participación encargada de la supervisión de este Servicio conecta continuamente con las distintas dependencias municipales para actualizar la información. Asimismo desde la Jefatura del Área de Participación Ciudadana se ha solicitado por escrito dicha colaboración.

No se han formalizado Convenios con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, para difusión y acceso al servicio por la población en general.

#### 6.- Medios personales y actividades formativas.

En cuanto a la atención telefónica (010) se efectúa a través de una empresa contratada al efecto, contando con 6 telefonistas con la supervisión del Servicio de Participación Ciudadana. En breve se nos informaba que se ampliaría el personal destinado a este Servicio, que cuentan con experiencia como operadores en la Administración Pública y el 50% habla inglés y el 25% francés.

En el cuestionario se contestaba en cuanto al personal adscrito a la atención directa al ciudadano que en cada Distrito Municipal hay un auxiliar administrativo de información destinado a este cometido.

Posteriormente, se completó la información sobre medios personales indicando lo siguiente:

*“Los puestos existentes en la Relación de Puestos de Trabajo que tienen encomendadas las funciones de Atención al Ciudadano, denominados “Auxiliares de Información”, estos puestos suman un total de 110 de los que 104 están ocupados y 6 vacantes”, estando adscritos a la Delegación de Participación Ciudadana 30 puestos, de ellos 27 ocupados. Asimismo, nos comunicaron que “Las funciones de atención al ciudadano realizadas por este personal comprenden tanto la atención personal como la atención telefónica.”*

Considera suficiente el número de efectivos personales adscritos aunque está en estudio la ampliación del personal adscrito al Área, dado que la demanda ciudadana así lo exige.

En los años consultados los cursos sobre atención al ciudadano han sido los siguientes:

AÑO	DENOMINACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	EDICIÓN	Nº PARTICIPANTES
1998	Información y Atención al Ciudadano en zonas de alto riesgo	Única	25
1998	Animación sociocultural e información juvenil	Única	21
1998	Curso de Atención al público	Única	25
1999	Marketing bibliotecario y atención al usuario	Única	25
1999	Atención al usuario en organizaciones e instalaciones deportivas.	Única	25
1999	Atención al usuario desde porterías de colegios	Única	25
1999	Curso de iniciación al lenguaje de signos	Primera	12
1999	Curso de iniciación al lenguaje de signos	Segunda	12
2000	Atención al Ciudadano	Primera	20
2000	Atención al Ciudadano	Segunda	20
2000	Lenguaje de signos. Nivel básico	Única	15
2000	Lenguaje de signos. Nivel avanzado	Única	15
2000	Curso de idioma inglés	Única	20

La periodicidad de las citadas acciones formativas fue anual. Respecto a las organizadas por otras Administraciones Públicas no consta la asistencia de empleados municipales a las mismas por no tener carácter obligatorio.

No cuentan con personal preparado para atender en idioma extranjero a otros ciudadanos.

#### 7.- Medios financieros.

Durante los ejercicios consultados se han consignado cuantías específicas de créditos para la organización y funcionamiento de las funciones de información

administrativa para el servicio de teléfono 010; sin que se responda sobre la necesidad de habilitar más créditos para las funciones de información administrativa.

#### 8.- Valoración global del Servicio de Atención Ciudadana.

La valoración global que concede al Servicio de Atención Ciudadana respecto a las tareas de información administrativa general es regular; se nos manifiesta la necesidad de contar con una página web con un contenido adecuado de información general, con diferentes enlaces, así como ordenadores en los centros cívicos municipales y distritos municipales para poder informar al ciudadano.

#### **Ayuntamiento de Utrera**

Efectuamos una visita el 18 de Abril de 2001, manteniendo entrevista con el Concejal de Hacienda y Régimen Interior, Secretario General y Jefe de Negociado. La mayoría de las preguntas del cuestionario no se han contestado.

El Ayuntamiento de Utrera no dispone de Oficina de Información o departamento similar. Así pues, desde el punto de recepción situado en la planta baja del edificio, el personal de conserjería desempeña las funciones de atención y derivación de las personas que acuden al Ayuntamiento para realizar cualquier tipo de consulta. Éstas son finalmente atendidas en los departamentos competentes por razón de la materia. Ello podría explicar el hecho de que los cursos de formación y perfeccionamiento en tareas de información administrativa general y atención ciudadana hayan sido solicitados y realizados, principalmente, por personal funcionario de los grupos C y D destinado en los citados departamentos, a través de la Diputación Provincial.

No obstante la existencia de un “filtro” en recepción, el propio Ayuntamiento reconoce que se ha convertido en una estampa muy habitual el encontrar a visitantes “perdidos” por los pasillos y despachos del edificio, buscando a personal técnico o político, lo que en alguna ocasión ha derivado en situaciones de inseguridad personal para los trabajadores. Ésta y otras cuestiones han motivado el que se comience a estudiar la creación de una oficina de atención ciudadana, si bien las limitaciones presupuestarias y técnicas (estructura del edificio) dificultan su implantación a medio plazo. No obstante en el acceso a las dependencias municipales se han suprimido las barreras arquitectónicas.

La página del Ayuntamiento de Utrera en Internet ([www.utrera.org](http://www.utrera.org)) no dispone de una opción sobre atención ciudadana o que permita el acceso directo a una información administrativa de carácter general, sino que es a través de la opción *Ayuntamiento* como accedemos a la opción *servicios* donde encontramos alguna información administrativa de interés para la ciudadanía en general. Tampoco se hace referencia a la posibilidad de acudir a algún servicio de información administrativa en la sede municipal ya que, como hemos visto, no existe el departamento como tal. Dicha página cuenta con un Buzón de Sugerencias por e-mail para mejorar el contenido de la página web.

Se puede acceder a un Directorio de distintos servicios municipales y Delegaciones Municipales con dirección y teléfono. No permite trámites electrónicos, pero sí ver el texto completo de todas las Ordenanzas fiscales.

El horario de atención al público y de Registro es de 9'00 a 13, 30 de Lunes a Viernes. Los Sábados es de 9'00 a 13'00 horas.

Envían las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno a las Asociaciones de vecinos; así como copias de certificaciones de acuerdos municipales. Se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial a través de los medios de comunicación locales, prensa, radio y televisión municipal.

### **Otros Ayuntamientos de la provincia de Sevilla**

En cuanto a los cuestionarios de los Ayuntamientos que no hemos efectuado visita personal valoramos los distintos aspectos tratados sobre los Servicios de Atención Ciudadana

Los **Ayuntamientos de Morón de la Frontera, La Rinconada y Los Palacios y Villafranca**, responden que no tienen una Oficina Municipal de Información Administrativa. Por su parte el Ayuntamiento de Carmona nos informó que *“no existe una Unidad u Oficina de Información Administrativa. La información que demandan los ciudadanos acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar se facilita por parte de cada una de las Dependencias encargadas de la gestión administrativa de cada materia de forma que queda suficientemente garantizado el derecho que éstos tienen reconocidos en tal sentido”*.

En cuanto a la información de las convocatorias y órdenes del día de las sesiones plenarias, tanto el Ayuntamiento de La Rinconada como Camas y Morón de la Frontera las envían a los medios de comunicación social de la localidad, no así Carmona; todos los anteriores sí las publican en el tablón de anuncios de la Corporación Municipal, se envían a las Asociaciones de Vecinos, por los Ayuntamientos de Morón de la Frontera; y por la Rinconada a través del Consejo Sectorial; pero no así Camas, Carmona ni los Palacios y Villafranca, ni tampoco copias o certificaciones de los acuerdos municipales; en este último caso, si lo piden se pronuncian afirmativamente los Ayuntamientos de Morón y Carmona.

La información en estos Ayuntamientos se presta a través de la unidad de Registro General.

En la página web del Ayuntamiento de Carmona, figura una buena información sobre organización y funciones de las distintas Delegaciones Municipales y Servicios; no cuenta con icono o acceso específico de atención ciudadana, permite acceder a visitas de sesiones plenarias (años 1999, 2000 y 2001), y a Ordenanzas Fiscales Municipales; se puede solicitar información municipal por correo electrónico; aunque no hay posibilidad de trámite on line ni descarga de formularios o impresos. Sí figura el horario de Registro de documentos, de Lunes a Viernes de 9´00 a 13,30.

Los Ayuntamientos de Camas y Morón, tienen una página web, confeccionada por la Diputación Provincial de Sevilla, con contenido sobre información turística, poblacional, etc, pero nada sobre organización municipal; procedimientos administrativos, formularios, horarios de trabajo y otros aspectos de interés.

El Ayuntamiento de Los Palacios y Villafranca cuenta con una página web (lospalaciosweb.com), no dispone de icono o acceso específico de atención ciudadana, figura teléfonos y direcciones postales y alguna información básica, de ciertos servicios municipales (Bomberos, Biblioteca, Casas de la Cultura, Mujer y Juventud, Asuntos Sociales, OMIC, Policía Local, Asociaciones de diversos tipos). También tiene información sobre cultura, trabajo, actividades de ocio y educación.

No tiene posibilidad de trámites administrativos on line, ni descarga formularios ni normativa municipal.

### **Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira.**

El Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira cuenta con cuatro Oficinas de Atención al Ciudadano; dependiendo de Secretaría e Interior, una en la misma Casa Consistorial, creada en mayo de 1997, y tres en otras zonas o barrios del municipio. También cuentan con Unidad de Información y Atención al Ciudadano en las empresas concesionarias de servicios municipales.

Existe tablón de anuncios permanente en lugar visible y destacado para la información municipal y general.

El Ayuntamiento ha efectuado campañas de divulgación del servicio por televisión, prensa y radio locales.

La oficina tiene una localización fácil, con denominación y logotipo OAC, hay placa identificativa tanto en el interior como exterior; con un acceso propio directamente desde la calle; cuenta con zonas o sala de espera.

Cuenta con medios telefónicos y fax propios, así como dirección de correo electrónico. Su horario de atención al público es de 9 a 14 horas de Lunes a Viernes.

En cuanto al personal adscrito a las cuatro OAC son: 1 jefe de Negociado; 6 Auxiliares Administrativos y 3 Subalternos; considerándose insuficiente el número de efectivos.

El Ayuntamiento ha impartido un curso cada año sobre atención al ciudadano.

Respecto a los servicios o funciones que desarrolla las OAC, son:

- De ejecución directa: certificaciones, empadronamientos, residencias, convivencias, altas y bajas en el Padrón, certificado de bienes y licencias urbanísticas.
- Registro de entradas de documentos: da legalidad a todo documentos presente en la Administración Municipal.
- Consultas sobre asuntos diversos.
- Demandas de Servicios como: rotulación de calles, averías de alumbrado, desinsectación de plazas y calles.

Recepción de Sugerencias y Reclamaciones.

El perfil de los usuarios que más lo utilizan son: ciudadanos, empresas, funcionarios; y la tipología de asuntos o consultas, según su mayor número son: empadronamientos, cambios de domicilio, datos estadísticos, Planes Generales, Subvenciones y becas, cursos etc.

Existe una atención telefónica a través de unos números propios pero no existe un registro informatizado para el control de las consultas.

En la página web municipal, figura una buena información sobre los servicios y dependencias municipales, con reseña propia (OAC); no indican la dirección de correo electrónico.

No figuran las empresas municipales; ni posibilita realizar trámites on line ni descarga de documentos o formularios.

En materia de Hacienda municipal, la información muy completa, figuran todas las Ordenanzas fiscales y posibilita el envío de Sugerencias por e-mail.

El Ayuntamiento ha consignado cantidades presupuestarias específicas para estos servicios de atención ciudadana y ha suscrito convenios de colaboración con las Asociaciones de Vecinos.

La valoración global que se concede a la organización y funcionamiento del servicio respecto de las tareas de información administrativa general es buena.

### **Ayuntamiento de Écija**

El Ayuntamiento de Écija tiene instalado una Oficina de Información Administrativa al Ciudadano, dependiente de la Delegación Municipal de Presidencia, situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial, tiene una placa identificativa en el interior y un acceso común, así como sala o zona de espera. También cuentan con unidad de atención al ciudadano en las empresas concesionarias de servicios municipales.

Existe un tablón de anuncios instalado en lugar visible para la información municipal y general.

No cuenta con número de teléfono, fax ni dirección de correo electrónico propia; sino común para todo el Ayuntamiento. El horario de atención al público está fijado de Lunes a Viernes de 9'00 a 14'00 horas; los Sábados de 9'00 a 13'00 horas, y los Jueves por la tarde de 18'00 a 20'00 horas.

En cuanto al personal destinado en la Oficina, está integrado por un técnico de Administración General y 6 Auxiliares Administrativos; considerando que el número de efectivos es suficiente y se efectúa la coordinación con el resto de unidades con funciones de información administrativa general por vía telefónica o por escrito; no se han programado actividades formativas municipales; solo en el año 2000, unas organizadas por la Diputación Provincial, no fueron obligatorias. No cuenta con personal con preparación para atender a ciudadanos extranjeros que usen otras lenguas.

En cuanto a las consultas y servicios que presta son atención telefónica a través de número común y atención presencial, con suministro de información administrativa general y expedición de certificados y fotocopias de documentación a interesados; no existe un registro informatizado para el control de las consultas.

En la página web municipal, figura información sobre la ciudad, organigrama y composición del Ayuntamiento; un Buzón de Sugerencias y Reclamaciones por correo electrónico; también por correo o teléfono.

Permite consultar todas las Ordenanzas Municipales. Asimismo, tiene varios modelos de solicitudes (general y de varios procedimientos específicos) que pueden

descargarse; así como un modelo de varios procedimientos administrativos con indicación de requisitos y trámites a seguir.

El Ayuntamiento considera necesario habilitar más créditos presupuestarios para la organización y funcionamiento de la Atención Ciudadana.

La valoración global que concede a los servicios que se prestan es regular.

### **Ayuntamiento de Lebrija**

El Ayuntamiento de Lebrija tiene una Oficina de Información Administrativa al Ciudadano dependiente de la Delegación de Régimen Interior y Participación Ciudadana; que se encuentra situada en el mismo edificio que la Casa Consistorial; también cuentan con una unidad similar, las empresas municipales Urbaser y Belinsur.

La localización de la Oficina es fácil, con una placa identificativa en el interior y acceso común directamente desde la calle. Existe tablón de anuncios.

No cuenta con dirección de correo electrónico, la línea de teléfono es a través de una extensión de la centralita municipal; pero si tiene número de fax propio.

El horario de atención al público es de 8'00 a 15'00 horas de Lunes a Viernes.

En cuanto al personal existente en la Oficina son: 3 Administrativos (Atención directa y telefónica) y 1 Oficial con funciones de ordenanza por adaptación al puesto de trabajo (fotocopia, atención telefónica); la corporación considera que el número de efectivos es insuficiente y manifiesta la necesidad de una mejor coordinación con el resto de unidades con funciones específicas de información administrativa personal.

El personal no ha participado en actividades formativas en la materia, ni propias organizadas por el Ayuntamiento ni por otras Administraciones Públicas.

No cuenta con personal adecuado con preparación para atender a ciudadanos extranjeros.

En cuanto a las consultas no existe un registro informatizado para su control; no tiene libro específico para Sugerencias y Reclamaciones.

Indicar que la divulgación de información es canalizada a través del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento.

La página web municipal concede icono o enlace de Atención Ciudadana; no recoge información sobre organización y estructura municipal; ni tramitación on line de procedimientos; descarga de documentos o formularios; ni Buzón de Sugerencias y Reclamaciones.

La autovaloración global que efectúa a su organización y funcionamiento respecto de las tareas de información administrativa general es regular.

### **Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache.**

El Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache tiene habilitada una Oficina de Atención al Ciudadano, dependiente de la Alcaldía; no se conoce si existen en empresas concesionarias de servicios municipales.

La ubicación de la Oficina es en el mismo edificio que la Casa Consistorial, con una fácil localización y un acceso común; no cuenta con área o zona de espera; y sí con un tablón de anuncios en lugar visible y destacado para la información municipal y general.

En cuanto a la información telemática, se respondió que se disponía de servicio de información administrativa virtual, con información de los diferentes servicios y negociados municipales.

En la página web ([aytosanjuan.es](http://aytosanjuan.es)), figura información sobre la organización municipal; también sobre convocatorias de pruebas selectivas y trámite; enlace “ventanilla directa”, que permite acceso a tarifas de Ordenanzas fiscales y actas de los Plenos.

Dispone de un enlace denominado “ciudadano” que ofrece información general sobre las siguientes materias o apartados: juventud, medio ambiente (en construcción), agencia de desarrollo local (empleo), servicios sociales, mujer y consumo. No permite trámites on line y puede descargarse la solicitud para notificar el cambio de domicilio.

El teléfono de la Oficina es una extensión de la centralita municipal; no cuenta con fax propio ni correo electrónico en la Oficina.

El nivel de utilización de los medios telefónicos y del fax es alto; y el grado de funcionamiento es bueno.

Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del pleno se transmiten a los medios de comunicación social de la localidad y se publican en el tablón de anuncios; también se difunden en el Boletín informativo mensual de la entidad; pero no se envían a las asociaciones de vecinos; solamente se le envían los acuerdos municipales que le incumben.

En cuanto a los servicios que desempeña, con la atención presencial mediante información verbal exclusivamente, en horario de 8 a 15,40 horas de lunes a viernes; pero no existe un registro informatizado para el control de consultas.

No cuenta con un libro específico de Sugerencias y Reclamaciones.

Respecto al personal adscrito a la Oficina, la persona que ocupa el puesto de información es un auxiliar administrativo que ha realizado cursos sobre Atención al Ciudadano, organizados en los años 1998 y 1999 por la Diputación Provincial, que no fueron obligatorios. No cuenta con personal para atender a ciudadanos extranjeros que no hablen español.

No se han suscrito Convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, o sindicatos para la difusión y acceso a la información administrativa.

Sí ha existido consignación presupuestaria específica durante el periodo consultado para las funciones de información administrativa.

La valoración global que concede a la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano, respecto a estas tareas de información administrativa general es buena.

#### POSICIÓN DE LAS ENTIDADES ASOCIATIVAS CONSULTADAS: CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE ANDALUCÍA (CAVA) Y FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FACUA).

Hemos consultado a la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA) y a la Confederación de Asociaciones de Vecinos de Andalucía (CAVA) sobre el funcionamiento de los servicios de información administrativa municipal y de la Junta de Andalucía, desde su experiencia propia como entidad asociativa, y desde la perspectiva de la experiencia de los usuarios y miembros de las asociaciones en sus relaciones con los diferentes organismos públicos.

Los cuestionarios dirigidos a los usuarios fueron enviados para su cumplimentación a las 8 sedes provinciales de FACUA .

El análisis de las respuestas que nos han hecho llegar nos permiten concluir las siguientes afirmaciones.

#### *Respuestas de cada entidad asociativa: CAVA Y FACUA*

La Confederación de Asociaciones de Vecinos de Andalucía no dispone de información sobre la existencia y funcionamiento de los servicios de información administrativa y atención ciudadana de los organismos y entidades dependientes de la Junta de Andalucía, ni de los Ayuntamientos andaluces consultados. Tampoco han accedido ni participado en la realización de campañas de divulgación de los citados servicios.

En conclusión no existe ningún tipo de contacto oficial entre esta entidad asociativa y los organismos públicos competentes en materia de atención ciudadana.

Por su parte, la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía desconoce la existencia de Oficinas de Información administrativa y Atención Ciudadana en los organismos dependientes de la Junta de Andalucía y tampoco conoce si los Ayuntamientos andaluces disponen o no de los citados servicios de información, salvo en el caso de Sevilla y Alcalá de Guadaira, cuya existencia les consta expresamente.

Ninguna de estas Administraciones Públicas ha requerido a FACUA para colaborar en tareas de difusión de los servicios de información.

Las quejas y consultas planteadas por los asociados, y referidas al funcionamiento de los servicios de información administrativa dependientes de organismos públicos, se centraron principalmente en el coste que acarrea la utilización de dichos servicios cuando los mismos se instrumentan por vía telefónica. Destacan en concreto dos supuestos: cobros indebidos provocados por un fallo en el sistema informático y protestas por la supresión de la gratuidad del servicio.

La tramitación de estas consultas y quejas ha generado una serie de contactos y relaciones entre FACUA y las Administraciones Públicas encaminadas al esclarecimiento de los hechos que se denuncian en cada reclamación.

#### *Respuestas de los Usuarios de CAVA*

Los usuarios de las asociaciones de vecinos conocen existencia de las unidades de información de las Consejerías de la Junta de Andalucía así como las OMIC (Oficinas Municipales de Información al Consumidor), que aquellos confunden con puntos de información administrativa.

No obstante lo anterior, desconocen la existencia de una Oficina de Información Administrativa de la Junta y el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta. Sin embargo han utilizado en varias ocasiones el teléfono de información administrativa al ciudadano de la Junta de Andalucía, y han quedado satisfechos del servicio prestado a través del mismo.

La localización exacta de los departamentos de información dentro de cada organismo les fue indicada por personal subalterno en la mayoría de las ocasiones.

La información demandada ante estas Oficinas tiene carácter general y básica y la calidad del servicio que le prestaron es calificada de buena por los propios interesados.

Sin embargo, no ocurre lo mismo con las Oficinas de Información de los Ayuntamientos, que no suelen ser muy visitadas por los asociados de esta entidad. En este sentido no nos facilitan ninguna información sobre funcionamiento y la calidad de esos servicios.

En cualquier caso, tanto en unas como en otras oficinas, los ciudadanos acudieron en demanda de información general sobre las funciones del organismo y sobre las convocatorias y subvenciones públicas.

#### *Respuestas de los Usuarios de FACUA*

A continuación se presenta el resultado de las respuestas de los usuarios de FACUA por cada una de las provincias andaluzas.

##### **Almería.**

- Los usuarios de esta entidad conocen la existencia del Libro de Sugerencias y Reclamaciones en la Junta de Andalucía por indicación de otras entidades, aunque pocas veces lo han utilizado. Otras veces lo conocen porque saben cuál es la normativa que regula su derecho de queja.

- Para localizar la ubicación exacta del departamento todas consultan previamente al personal subalterno, aunque en alguna ocasión nos indicaron que conocieron la ubicación exacta de la Oficina de Información administrativa municipal por la existencia de una placa identificativa, y en otra ocasión por contactar previamente mediante llamada telefónica.

- Conocen la existencia de los servicios de información e incluso el teléfono de información general de la Junta de Andalucía, aunque no hacen uso a menudo.

### **Cádiz**

- Destacan como organismos más visitados en la Junta de Andalucía, a efectos de información: Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico y Consejería de Cultura.

- Destaca el uso del teléfono e Internet para acceder a la localización y ubicación exacta de las Oficinas de Información.

- Nuestro cuestionario fue la vía a través de la que conocieron la existencia del Libro de Sugerencias y Reclamaciones en organismos públicos. No obstante conocen su derecho a presentar reclamación y en ocasiones han utilizado el libro de Sugerencias y Reclamaciones.

- Respecto a la Oficina de Información administrativa de la Junta de Andalucía y el teléfono de información administrativa general, los usuarios desconocen uno y otro servicio.

- Los puntos de información municipal más visitados son las oficinas de información específica, estadística, turismo, juventud. Existe satisfacción por la calidad del Servicio ofrecido en las Oficinas de Información ante estas principales demandas: requisitos acceso a los servicios públicos; ayudas para completar o presentar escritos; información sobre ayudas y subvenciones.

### **Córdoba**

- El Organismo de la Junta de Andalucía más visitado es la Delegación Provincial de la Consejería de Educación y Ciencia.

El contacto con estos organismos se realiza a través de llamada telefónica o Internet, desconocen la existencia de Oficinas de Información administrativa general en la Junta de Andalucía y nunca han necesitado poner reclamación, por lo que desconocen su existencia.

En cuanto a la atención e información presencial, existe identificación clara mediante placa, de los servicios de información a la Junta de Andalucía, aunque al mismo tiempo se da un desconocimiento del punto de información administrativa general de la Junta de Andalucía y del teléfono general, así como el libro de Sugerencias y Reclamaciones o cuando lo utilizaron no quedaron muy satisfechos con su resultado. Otros han conocido su existencia a través de nuestro cuestionario.

### **Granada**

Las Oficinas de Información Administrativa de las Consejerías de la Junta de Andalucía, son visitadas con bastante frecuencia por parte de usuarios FACUA en Granada, concretamente los Organismos de Juventud, Salud, Empleo y Gobernación.

Destacan la facilidad para identificar los servicios de información en cada Organismo. Gracias a, en primer lugar, la existencia de placa identificativa, el contacto

telefónico o, en último lugar, las indicaciones del personal subalterno. En todos los casos califican de buena la información general suministrada.

Por lo que se refiere al Libro de Sugerencias y Reclamaciones existente en cada Organismo de la Junta de Andalucía, la mayoría de las personas encuestadas por FACUA desconocían su existencia y el hecho de que pudieran disponer de él en los Organismos públicos. Tampoco conocían la Oficina de Información Administrativa General de la Junta de Andalucía, aunque sí conocían el teléfono de Información Administrativa General.

En cuanto a las Oficinas de Información Administrativa de los Ayuntamientos, los usuarios de FACUA suelen acudir a las mismas, se les presta un servicio que califican de bueno o regular, y la información que se les facilita es básica. Entre las vías de acceso destacan el contacto personal, la localización del servicio es fácil (existe placa identificativa) o son auxiliados por el personal subalterno.

### **Huelva**

El contacto/acceso personal y telefónico es prácticamente generalizado para las Delegaciones Provinciales de las Consejerías de la Junta de Andalucía.

El acceso a la Oficina de Información de la Junta de Andalucía y Ayuntamientos se realiza mediante teléfono o visitas directas siguiendo las indicaciones de Placas identificativas en el propio Organismo. También es usual acudir directamente al personal subalterno. Los usuarios afirman quedar satisfechos de la información general.

Desconocen la existencia del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, la Oficina de Información Administrativa de la Junta de Andalucía y el teléfono de información general.

Sin embargo, el mayor conocimiento de los dispositivos del servicio de información de la Junta de Andalucía se da entre los propios funcionarios autonómicos, ya que conocen la normativa reguladora en materia de información y atención ciudadana. A veces son incluso los mismos funcionarios quienes informan a los interesados sobre la existencia del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, o esta información se la facilita alguna entidad social.

La atención que demandan de los Ayuntamientos tiene carácter general y se refiere, fundamentalmente a respuestas en materia de Servicios Sociales.

### **Jaén**

Los usuarios de FACUA-Jaén no acuden con asiduidad a los organismos públicos de la Junta de Andalucía, aunque cuando lo hacen utilizan la llamada de teléfono como vía de contacto. La atención que reciben, por lo general, es mala o muy deficiente. Los temas objeto de consulta son, entre otros, requisitos para cumplimentar trámites administrativos y aclaraciones de algunas comunicaciones oficiales.

En cuanto al Libro de Sugerencias y Reclamaciones de los Organismos de la Junta, la vía de conocimiento más habitual es la información que, sobre su existencia, facilitaron otras entidades, y en alguna ocasión por indicación del personal del organismo contra el que se reclamaba.

Ninguno de los usuarios que han cumplimentado la encuesta conocían la existencia de la Oficina de Información Administrativa de la Junta de Andalucía, y solo dos personas contestaron que conocían el teléfono de Información Administrativa al Ciudadano, de la Junta de Andalucía.

Respecto a la información municipal, el servicio de información es conocido entre los usuarios de FACUA, y se muestran muy satisfechos con el trato recibido, aunque consideran la información suministrada muy breve. El acceso al servicio se realiza mediante visita personal, preferentemente. El objeto de estas consultas o el servicio que demandan estas personas es ayuda para cumplimentar o presentar escritos.

### **Málaga**

El contacto con servicios públicos autonómicos para consulta y solicitud de información se realiza principalmente mediante llamadas telefónicas o personación en el organismo público concreto. En estos casos localizan los puntos de información por indicación del personal subalterno, la atención prestada la califican de regular o buena y la información suministrada de carácter básico o general.

El Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Andalucía es muy poco conocido entre los usuarios de FACUA-Málaga. Solo en algunos casos se reconoció por los interesados que conocían la normativa reguladora de los citados servicios.

Respecto a la Oficina de Información Administrativa de la Junta de Andalucía, en un caso se indicó que la conocían gracias a las indicaciones de los escritos y comunicaciones que habían recibido por parte de los organismos públicos correspondientes. El resto de las personas consultadas afirmaron, en su mayoría, ignorar su existencia.

Finalmente, llama la atención que sólo dos usuarios de Málaga consultados afirman conocer el teléfono de Información Administrativa de la Junta de Andalucía.

En cuanto al servicio de información municipal, los usuarios consultados no suelen acudir a la oficina del Ayuntamiento de Málaga aunque cuando lo hacen la forma de localizar el punto de información es mediante indicación del personal subalterno.

En menor medida, cuando el contacto es con empresas municipales, la vía escogida es la llamada telefónica.

### **Sevilla**

Destaca el acceso a los servicios de información de la Junta de Andalucía a través del contacto telefónico, siendo las Consejerías más consultadas las de Empleo, Obras Públicas, y Medio Ambiente, según respuestas de los usuarios de la Asociación.

En todos los casos la información facilitada tuvo carácter general y la atención prestada fue calificada de buena en la mayoría de las veces.

Respecto a los servicios de información del Ayuntamiento de Sevilla, son mayoritarias las consultas telefónicas, a través de una línea 010 sobre asuntos relacionados con la gestión municipal y las actividades sociales y culturales del municipio. La información suministrada es, en todos los casos, de carácter general y la atención prestada buena. Destacamos, no obstante, las consultas planteadas ante los servicios de información de las

empresas municipales (transporte público, empresa del agua, limpieza) en las que la localización del servicio fue indicado por personal subalterno de las propias empresas. La atención prestada en estos casos no fue de total satisfacción para los usuarios de FACUA.

Desconocimiento casi generalizado de la existencia de Libro de Quejas y Sugerencias en los organismos de la Junta de Andalucía, del teléfono de información administrativa general, y de la oficina de Información Administrativa de la Junta de Andalucía. Incluso desconocían que fuese posible presentar queja contra el funcionamiento de las Administraciones Públicas, o conocieron este dato cuando fueron informados en la asociación FACUA.

No obstante lo anterior, las pocas personas que afirmaron conocer la existencia del Libro de Quejas y Reclamaciones tenían conocimiento de la normativa autonómica reguladora de esta materia.

## **6 EXPERIENCIA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS AYUNTAMIENTOS DE BARCELONA Y LA CORUÑA.**

### **AYUNTAMIENTO DE BARCELONA.**

Significamos a continuación la información obtenida con la visita efectuada a las dependencias de Barcelona Información en el mes de Diciembre de 2001, en la que nos entrevistamos con el Jefe del Departamento de Información y Atención al Ciudadano.

Inició en 1985 sus servicios como organización creada por el Ayuntamiento de Barcelona para satisfacer la demanda ciudadana de información sobre la ciudad de Barcelona y sus servicios y la realización de trámites municipales a través de diferentes canales: atención telefónica personalizada, atención telefónica automatizada, atención presencial, atención telemática y soportes y materiales escritos.

En 1995 el 010, además de extender su cobertura a los 27 municipios metropolitanos gracias a un convenio firmado con el área metropolitana, integró la información de transportes ofertada por el Centro Metropolitano de Información y Promoción del Transporte.

La adscripción orgánica del servicio Barcelona Información es a la Concejalía de Presidencia y Hacienda, a través de la Dirección de Comunicación Corporativa y Calidad.

La difusión de la información se lleva a cabo a través de:

- 1.- Atención telefónica personalizada.

La atención telefónica personalizada se realiza a través de la Plataforma Telefónica de Atención al Ciudadano, que integra los siguientes servicios:

El teléfono 010: llamando al 010 se puede obtener la información necesaria para disfrutar de la ciudad, hacer uso de los servicios públicos y privados, cumplir las obligaciones cívicas o simplemente saber qué hay y qué pasa en la ciudad y su área metropolitana. Tiene un horario de Lunes a Sábados de 8'00 h. a 22'00 h.

Además de ofrecer información, el 010 posibilita la realización de buena parte de los trámites gestionados por el Ayuntamiento, entre ellos buena parte de los realizados por el Instituto Municipal de Hacienda. Actualmente, a través del 010 se pueden efectuar 45 trámites municipales, recogidos en el catálogo de trámites de Barcelona Información.

El 010 también recoge quejas y sugerencias sobre los servicios municipales y los traslada a la dependencia competente para su consideración y, respuesta; si se trata de quejas sobre atención e información general los resuelve directamente.

Para facilitar a los usuarios del Área Metropolitana de Barcelona la posibilidad de acceder a los mismos servicios que se ofrecen a través del 010, en el mes de abril del año 2000 se habilitó el número 906 42 70 17, teléfono tarifado que cumple desde entonces esta función.

El teléfono 900 70 20 30, de mantenimiento y Servicios, actúa de manera complementaria al 010, atendiendo avisos y comunicados de los ciudadanos que reclaman intervenciones relativas a la limpieza de la ciudad o a desperfectos en la vía pública.

El 010 dispone del servicio complementario de información telefónica Audiotex. Éste es un sistema de información pregrabada que cuenta con más de 150 números de acceso directo sobre los temas de más demanda ciudadana.

El servicio de Audiotex es también el encargado de cubrir las franjas horarias durante las cuales no está activo el teléfono 010 (festivos y noches).

## 2.- Atención presencial.

La atención presencial tiene lugar en las 14 Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) con que cuenta el Ayuntamiento. Las Oficinas de Atención al Ciudadano están ubicadas en las sedes de cada uno de los 10 distritos municipales, así como en la Plaza Sant Miquel, dentro de la sede central del Ayuntamiento, y en tres subsedes adicionales en función de la dimensión y estructura del territorio de los distritos.

El horario de funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano es de 8,30 a 18'00 h. ininterrumpidamente de Lunes a Sábados.

También se puede acceder a los expedientes en tramitación a través de la correspondiente Oficina de Atención al Ciudadano una vez comprobada la identidad del interesado.

## 3.- Atención telemática.

Desde su inauguración, en 1995, la web del Ayuntamiento de Barcelona (<http://www.bcn.es>) ha ido consolidándose hasta llegar a los 9000 usuarios diarios actuales.

La estructuración funcional de la web del Ayuntamiento de Barcelona responde a tres ámbitos de actuación:

Información: ofrecer a través de la red toda la información necesaria y útil tanto para el ciudadano de Barcelona como para todo aquel que desee conocer la ciudad, así como para empresas e inversores.

Participación: el Ayuntamiento de Barcelona ha apostado de manera decidida en los últimos años por la profundización de la democracia actual. El apartado de participación de la web incide en esta línea ofreciendo foros, chats y encuestas para mantener una línea de comunicación abierta entre administración y ciudadano.

Tramitación: el Ayuntamiento de Barcelona se propone como reto la posibilidad de realizar la mayoría de trámites municipales a través de Internet, garantizando la privacidad de los datos con la identificación personal, la seguridad de las bases de datos y de la circulación de los datos.

Las bases de datos, comunes a Barcelona Información, adaptadas para que cualquier ciudadano pueda consultarlas de una manera cómoda y comprensible mediante un sistema de autobúsqueda. Se puede acceder a las bases de datos tanto desde la página principal (home) como desde cualquier punto de la web. Son las siguientes: equipamientos (que hay en la ciudad), agenda (qué pasa en la ciudad) y trámites y gestiones.

#### 4.- Soportes escritos.

A partir de la información contenida en sus bases de datos, Barcelona Información edita guías y listados. Destaca especialmente la Guía de la Ciudad, distribuida gratuitamente a 750.000 usuarios; a este respecto significa que existe un Departamento dedicado a la búsqueda y tratamiento de datos.

En cuanto al personal adscrito a estos servicios, tanto propio como externo se nos informó que se distribuía de la siguiente forma:

- Personal de la Oficina de Atención al Ciudadano; 130 informadores, tanto funcionarios como personal laboral.

- Personal del teléfono 010; unos 200 trabajadores; 35 funcionarios y laborales del Ayuntamiento, y alrededor de 170 trabajadores de una empresa de servicios contratada al efecto.

- Personal de la web: 60 trabajadores.

La gran mayoría de este personal informador son auxiliares técnicos o administrativos, se les exige un curso de formación inicial de un mes de duración; también se imparten cursos de reciclaje o de formación según nuevos trámites que se incorporen al Servicio; y cursos sobre otras materias como gestión de conflictos, y asertividad.

Como datos de las consultas o atenciones durante el año 2000, nos han facilitado lo siguientes:

010: 3.759.996

OACs: 1.469.022

Página web: 3.347.199

## AYUNTAMIENTO DE LA CORUÑA

Efectuamos visita en el verano del 2001, manteniendo entrevista con el Concejal de Comunicación y la Jefe del Departamento de Coordinación sobre la organización y funcionamiento del Servicio de Información Ciudadana: teléfono 010; cuyas características reseñamos a continuación los diversos aspectos tratados conforme a la documentación facilitada:

### 1. Horario

El horario mínimo de funcionamiento del teléfono 010 es de once horas (de 9.00 a 20.00 h) de Lunes a Viernes, y de cuatro horas (de 10:00 a 14:00 h.) los Sábados.

Llamadas desde fuera de La Coruña: 981 184278.

Correo electrónico: 010@aytolacoruna.es

### 2. Información que ofrece.

La información del 010 se refiere tanto a los servicios municipales como a aquellos que, ya sean públicos o privados, desarrollen su actividad preferente en el término municipal y tengan cierto carácter o interés público. De forma orientativa, el contenido sería el siguiente:

- \* Dependencias municipales.
- \* Entidades en general.
- \* Agenda diaria de actividades en la ciudad.
- \* Publicaciones oficiales y prensa.
- \* Campañas municipales.

Información que acepta.

Para poder ofrecer información primero es necesario efectuar una labor de captación. Corresponde efectuando las labores siguientes:

\*Actualización.- El 010 tiene que ser capaz de mantener constantemente actualizada toda la información que ofrece, tanto de la base de datos documental como de la agenda u otros soportes que pudiera utilizar, debiendo realizar su personal todas las gestiones encaminadas a tal fin.

\*Campañas.- Deberá hacer las encuestas y campañas solicitadas por las diferentes unidades municipales (oposiciones, recaudación de tributos, campañas de limpieza, mesas electorales, etc...).

\*Reclamaciones. También corresponde al teléfono 010 la recepción de las quejas y reclamaciones acerca del funcionamiento de los Servicios Municipales, debiendo tomar nombre, teléfono y contenido de la reclamación de forma que pueda ser tratada informáticamente.

#### 4. Personal

\*Composición. El personal que atiende el teléfono 010 estará compuesto, inicialmente, por un supervisor y cuatro teleoperadores, pudiendo variar en función de las necesidades del servicio y la ampliación o disminución de horarios, siempre de acuerdo con el adjudicatario.

\* Formación del personal. La empresa adjudicataria deberá presentar con su oferta un plan detallado de formación y actualización permanente del personal que, en cuanto al manejo de equipos, se llevará a cabo en las instalaciones municipales.

La formación del personal que se incorpore al teléfono 010 durante el nuevo periodo de contratación, debe ser la siguiente: Bachiller superior o equivalente; experiencia laboral mínima de telemarketing y atención telefónica de 3 meses; práctica y manejo de equipos informáticos y telefónicos.

#### 5.- Equipos y material

Equipos.- Todos los equipos informáticos y telefónicos, así como la documentación y el material de oficina necesarios para la prestación del Servicio, serán proporcionados por el Ayuntamiento, que será, en todo caso, el propietario de los mismos.

Propiedad de la información.- La propiedad también incluye la información y los soportes que la contienen, por lo que cualquier uso no autorizado podrá dar lugar a la correspondiente responsabilidad civil o penal de la empresa adjudicataria.

#### 6.- Atención de llamadas por los teleoperadores:

Atención inicial. Las llamadas se atenderán directamente por los teleoperadores, haciendo uso de las técnicas de atención ciudadana y del material y recursos puestos a su disposición.

Tiempo de respuesta. Se pretende que, una vez conocido el contenido de la pregunta, se ofrezca una respuesta adecuada en menos de 30 segundos. Si la llamada ha entrado por la Centralita, se transferirá la llamada a la personal o dependencia correspondiente si procede.

Respuestas diferidas. Si se desconoce la respuesta a la pregunta formulada, la llamada se transferirá al Departamento de Coordinación, o bien se diferirá hasta que sea conocida, previa toma de los datos necesarios del interlocutor.

Mensajes grabados. Deben existir mensajes grabados de activación automática para atender las llamadas fuera de horario y las que se produzcan durante la saturación del servicio.

### **7VALORACIONES Y RECOMENDACIONES**

Recogemos unas consideraciones generales que por su naturaleza están presentes en este estudio al ser comunes y previas a todas las específicas según los aspectos desglosados, y las Recomendaciones que aparecen vinculadas necesariamente a alguna conclusión, garantizando la necesaria coherencia del Informe. La exposición de estas conclusiones la efectuamos separadamente, según las Administraciones investigadas.

La Constitución de 1978, en palabras de la Exposición de Motivos de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, alumbró un nuevo concepto de Administración, sometida a la Ley y al Derecho, acorde con la expresión democrática de la voluntad popular, y consagra el carácter instrumental de la Administración, puesta al servicio de los intereses de los ciudadanos y la responsabilidad política del gobierno correspondiente, en cuanto que es responsable de dirigirla.

La necesidad de propiciar un acercamiento eficaz de los servicios administrativos a los ciudadanos es una demanda de los mismos y una obligación de las Administraciones Públicas, en cuanto que estas se legitiman si son capaces de dar respuesta a dichas demandas.

Por otro lado, la modificación, por Ley 4/1999, de 13 de Enero, de la citada Ley 30/1992, reformula el artículo 3 introduciendo como principios generales de actuación de las Administraciones Públicas en sus relaciones con los ciudadanos, la transparencia y la participación. Asimismo, dicho precepto establece como criterio de actuación de las Administraciones Públicas la eficiencia y el servicio al ciudadano.

Expresamente, en el Título IV, que regula la actividad de las Administraciones Públicas, se introdujo como innovación en su redacción primitiva una trascendente formulación de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos, que hemos examinado ampliamente al principio del presente Informe.

Se ha de ser consciente que en los últimos años la Administración Pública ha sufrido grandes transformaciones como consecuencia de los grandes cambios que asimismo se han producido en la sociedad en la que se integra y de las demandas que los ciudadanos plantean a las Administraciones Públicas.

En el caso de la Administración Local, los nuevos retos producidos por los recientes cambios son, si cabe, más intensos dado su inmediatez con los problemas de los ciudadanos.

La complejidad de las actividades administrativas, la diversidad de entidades, instituciones y organismos que integran la Administración Pública, requieren la elaboración de una información amplia y clara que facilite el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus deberes.

Ante tantos cambios, los usuarios de los servicios públicos se encuentran cada vez más desorientados porque, en muchas ocasiones desconocen a qué Administración han de dirigirse para plantear su necesidad o exponer su queja o su insatisfacción. Resulta difícil saber cual es la instancia competente para decidir sobre su problema.

Estas circunstancias exigen de las Administraciones Públicas una mayor claridad y cercanía de su gestión a la ciudadanía, conseguir relaciones más estrechas y transparentes con los usuarios de los servicios públicos, para conocer sus necesidades y diseñar los servicios que resulten más adecuados para atenderlas.

En esta línea, la Ley 6/1997 de 14 de Abril de 1997, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado consagra, en su artículo 4, el principio de servicio a los ciudadanos, en el que se recoge el compromiso de la Administración para asegurar la continua mejora de los procedimientos, servicios y

prestaciones públicas, teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionan los servicios estables, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad.

En desarrollo de esta Ley se aprobó el RD 1259/1999, de 16 de Julio, por el que se regula las Cartas de Servicios y los premios de calidad en la Administración General del Estado, y donde se encomienda al Ministerio de Administraciones Públicas la tarea de impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios en todos los organismos públicos dependientes de esa Administración.

Entendemos que han de evitarse ejemplos de actuación que no vayan enfocados a los ciudadanos y que utilicen lenguajes administrativos incomprensibles, que sus empleados de primera línea o atención directa al ciudadano no tengan el grado suficiente de empatía como para dar soluciones a las demandas ciudadanas. Ha de rechazarse también la lentitud en la tramitación administrativa y sobre todo, ha de rechazarse la posición de superioridad en la que pudieran estar instalados algunos comportamientos en el seno de las Administraciones.

La efectividad de la información depende de las características del mensaje que se emita y del público al que se pretenda dirigir la información.

El concepto de receptividad como concepto paradigma del proceso de modernización de las Administraciones Públicas ha de estar presente en la Administración Pública actual y más todavía en las Oficinas de Información y Atención Ciudadana objeto de este Informe.

Pasamos a continuación a presentar las valoraciones y recomendaciones que han merecido el estudio pormenorizado de las Oficinas de Información y Atención Ciudadana dependientes de la Administración Autónoma y la Administración Local en Andalucía, atendiendo a los siguientes aspectos: normativa autonómica reguladora, imagen institucional, implantación y diseño, medios utilizados, funciones desempeñadas, consignación presupuestaria y planificación.

#### NORMATIVA REGULADORA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA.

No podemos concluir que exista un marco normativo claro sobre el régimen jurídico de la información administrativa en las Administraciones investigadas, a diferencia de lo que ocurre para la Administración General del Estado donde la normativa es abundante. En cualquier caso consideramos que esta flexibilidad normativa no debería implicar que los ciudadanos tengan una diferente protección jurídica en función de la Administración Pública a la que solicitan información.

*Junta de Andalucía.*

Valoraciones.

- La Consejería de Justicia y Administración Pública contesta que la normativa autonómica reguladora en materia de Información Administrativa General no es suficiente, si bien en la actualidad se encuentra en trámite de profunda modificación. Afirmación, esta última, que no hemos podido constatar con posterioridad de manera oficial. El resto de

Consejerías la considera suficiente salvo las Consejerías de Asuntos Sociales y de Turismo y Deporte.

- La mayoría de las Delegaciones Provinciales consultadas (excepto Granada que no contesta y Córdoba que lo hace negativamente), manifiestan que para el funcionamiento y organización de estos servicios resulta suficiente la normativa autonómica vigente actualmente.

- Consideramos necesaria una normativa reguladora de la Atención Ciudadana que contenga además de los aspectos generales, ya recogidos en el Decreto 204/95, de 29 de Agosto, debidamente actualizados y ajustados a la legislación estatal básica (fundamentalmente la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), con una normativa complementaria sobre otros instrumentos necesarios para prestar el servicio de información administrativa y atención ciudadana: Base de datos, Web institucional, utilización de red Internet en la Administración.

Recomendaciones.

Elaborar las disposiciones normativas procedentes, que regulen los distintos aspectos organizativos, instrumentales y funcionales de los servicios de atención ciudadana en la Administración General de la Junta de Andalucía, debidamente coordinados con el resto de las Administraciones y ajustadas a la normativa básica en esta materia (Ley 30/1992, de 26 de Noviembre y sus modificaciones).

*Ayuntamientos.*

Valoraciones.

- La regulación normativa en el ámbito local respecto a las oficinas de información administrativa es la contenida en el art. 230 del ROF, que se refiere a la necesidad de que exista en la organización administrativa de la entidad una Oficina Municipal de Información que canalice toda la actividad relacionada con la publicidad a que se refiere el art. 229, así como el resto de la información reseñada en el art. 69 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local. La única previsión en cuanto a la organización que se añade en el citado art. 230 es la posibilidad de estructurarse las oficinas de información de forma desconcentrada si así lo exige la eficacia de su función.

- Aunque el ROF establece la existencia de Oficinas de Información Administrativa, debería añadirse no sólo información administrativa, que hace referencia a una esfera mucho más estática en las relaciones entre el ciudadano y la Administración Pública, sino que debería ser conveniente que existiera junto con la función de información administrativa, la función de atención al ciudadano, que engloba unas relaciones mucho más dinámicas e interactivas entre la Administración Pública y los ciudadanos y ciudadanas que se relacionan con ella.

- Del total de 16 Ayuntamientos que carecen de Oficina de Información, solamente los Ayuntamientos de Úbeda y La Rinconada, manifiestan que su creación está prevista en el correspondiente Reglamento Orgánico Municipal y/o Reglamento de Participación Ciudadana; 12 Ayuntamientos ni siquiera contemplan en los Reglamentos la

creación de dicha Oficina Municipal y los 2 restantes no han aprobado los oportunos Reglamentos reguladores.

Recomendaciones.

- Impulsar a través de las FAMP y en colaboración con la Consejería de Gobernación, las medidas normativas necesarias en el régimen local para la modernización de los servicios de atención ciudadana en los municipios, y su adaptación a las exigencias de la sociedad de la información.

- Regular en el Reglamento Municipal correspondiente la creación, organización y funcionamiento de la Oficina Municipal de Información Administrativa.

## IMAGEN INSTITUCIONAL

Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano son el escaparate y el modelo interno y externo de la Administración Pública. Son la primera línea, el front office, el espejo en el que se miran tanto los empleados públicos como las personas que generalmente acuden a la Administración Pública.

La fuerza de una gran organización moderna se basa en múltiples aspectos. Sin duda, uno de los más importantes en una sociedad eminentemente audiovisual y tecnológica es el de disponer de una imagen representativa y fácilmente identificable, que permita el conocimiento y reconocimiento por los ciudadanos y entidades, que se relacionan con la Administración correspondiente, permitiendo un acceso más ágil y directo a los servicios públicos, como es el de Información pública administrativa.

En los últimos tiempos, la Administración de tamaño medio está dando a las funciones de Comunicación, normalmente dentro de los Departamentos de Imagen y Protocolo, una importancia merecida, que se refleja también en la elaboración sistemática de Planes de Comunicación que ordenan la utilización de los medios disponibles de manera racional y eficiente.

### *Junta de Andalucía*

Valoraciones.

- No se aplica correctamente la normativa autonómica sobre identificación exterior de edificios y señalización de dependencias, contenida en la Resolución de 7 de Junio de 1993, de la Secretaría General para la Administración Pública. En este sentido, no existe en la Junta de Andalucía una imagen, siglas, símbolo o logotipo de Atención Ciudadana que facilite a los ciudadanos su relación con la Administración en cuanto al acceso a la información administrativa general, identificando visualmente las unidades de Información Administrativa de los distintos órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, circunstancia que sí se ha tenido en cuenta para la creación de las Oficinas de Respuesta Unificada (ORU) de reciente implantación.

- No figuran en la Agenda de la Comunicación de Andalucía las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes de la Consejería de Justicia y Administración Pública. No obstante, se han reseñado en el año 2002 en la página web de la Consejería de Justicia y

Administración Pública, con indicación de su horario de apertura, ubicación y dirección postal. Sin embargo no se reseña número de teléfono, fax y correo electrónico.

- En la Administración Autonómica no se han efectuado campañas divulgativas del Servicio u Oficina de Información Administrativa en las Delegaciones de Cádiz, Granada, Huelva y Jaén; la Delegación de Sevilla no contesta a esta cuestión. La Delegación de Córdoba, respondió que se efectuó una campaña de divulgación a nivel de prensa y radio local, cuando se creó el servicio inicialmente, y cuando se produjo el traslado a la sede de la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública. Las Delegaciones Provinciales de Málaga y Almería informaron de la divulgación cuando se creó inicialmente en el año 1995, pero no posteriormente ni cuando se ha producido el traslado; solamente en la Delegación de Almería se colocó un cartel indicador del traslado en la Delegación del Gobierno.

- No se han suscrito convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc... para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa general por parte de los ciudadanos-usuarios.

Tanto CAVA como FACUA entienden que debería darse a conocer la existencia de los servicios de información entre la población general, a través de los representantes sociales oportunos. En este sentido consideran que sería de sumo interés la elaboración y puesta a disposición de los colectivos interesados de agendas de la información administrativa editadas por la Junta de Andalucía y los Ayuntamientos andaluces.

- La Consejería de Justicia y Administración Pública utiliza la denominación Oficinas de Información al Ciudadano, y los puestos de trabajo de la Relación de Puestos de Trabajo adscritos a éstas, se denominan Negociado de Atención al Ciudadano y Auxiliar Administrativo-Atención al Ciudadano, obviando la aplicación de la normativa que regula la utilización de lenguaje no sexista.

## Recomendaciones

- Crear un logotipo, siglas, símbolo o imagen de Atención Ciudadana, para su instalación en el exterior del edificio, y/o en unidad de Información Administrativa de los distintos órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en los impresos, folletos, u otros documentos informativos y en el portal de la página web del Departamento o entidad correspondiente de la Administración Autonómica, debe aparecer un menú, icono o acceso directo a la página de información ciudadana; lo anterior para dar cumplimiento riguroso a la Resolución de 7 de Junio de 1993, de la Secretaría General para la Administración Pública, debiendo las Secretarías Generales Técnicas de las distintas Consejerías realizar el seguimiento y control de su implantación en coordinación con la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

- Incluir en la Agenda de la Comunicación de Andalucía las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes de la Consejería de Justicia y Administración Pública, con indicación de su horario de apertura, ubicación, número de teléfono y dirección postal, fax y correo electrónico.

- Desarrollar campañas divulgativas de las unidades correspondientes de Información Administrativa de los distintos órganos de la Administración de la Junta de

Andalucía a través de los medios de comunicación; guías, folletos y carteles con imagen institucional propia.

A este respecto debería solicitarse la colaboración de las Asociaciones de Vecinos y de Consumidores en la ejecución de las campañas divulgativas de los servicios de información administrativa.

- Formalizar convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc... para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información a la población en general.

- Aplicar la normativa de eliminación del lenguaje no sexista en la denominación, organización y funcionamiento de las Oficinas de Información Administrativa.

### *Ayuntamientos*

#### Valoraciones

- En los Ayuntamientos consultados, salvo excepciones, no existen en las Oficinas municipales visitadas un logotipo, siglas (OAC), símbolo o imagen de Atención Ciudadana, sólo en algunos puede verse el cartel indicador, a veces, en el exterior del edificio, y/o en unidad administrativa competente.

A este respecto, algunos Ayuntamientos nos han trasladado la necesidad de implantar una Oficina de Atención Ciudadana (OAC) como instrumento no solo para mejorar el funcionamiento interno municipal, pues se evitan demoras en la prestación del servicio y se conseguiría más eficacia en la atención ciudadana, sino también para evitar interrupciones innecesarias en el ritmo de trabajo de las demás unidades administrativas.

- No se han efectuado campañas divulgativas de las Oficinas de Información Administrativa de la gran mayoría de los Ayuntamientos consultados a través de los medios de comunicación; destaca la labor divulgativa de su creación y funcionamiento efectuada por los Ayuntamientos de Almería, Jerez de la Frontera (Cádiz), Jaén, y Alcalá de Guadaira (Sevilla), con guías, folletos y carteles con imagen institucional del municipio. La gran mayoría de los Ayuntamientos no han suscrito convenios u otras formas de cooperación formalizadas con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc... para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa general por parte de la ciudadanía; no obstante los Ayuntamientos de Jaén, Jerez de la Frontera, Granada, Baena, Andújar, Martos, Torremolinos y Alcalá de Guadaira mantienen distintas formas de colaboración con diversas entidades financieras (Ayuntamientos de Jaén y Jerez de la Frontera) o asociativas (resto de los Ayuntamientos antes citados).

- Llama la atención que, en la creación de estas Oficinas Municipales de atención al público en general, la mayoría de las Administraciones Públicas hayan obviado la aplicación de la normativa que regula la utilización de lenguaje no sexista en todo tipo de comunicaciones y especialmente en las que hagan referencia a sus relaciones con los usuarios de los servicios públicos.

En este sentido, hemos de destacar aquellas oficinas que han optado por una denominación que engloba al conjunto de la población, como es la de Oficina de Atención

Ciudadana, o la elección realizada por la Oficina de Información al Ciudadano y Ciudadana del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe en la provincia de Sevilla.

#### Recomendaciones

- Crear un logotipo, símbolo o imagen de Atención Ciudadana, para su instalación en el exterior del edificio, y/o en unidad de Información Administrativa, así como en los impresos, folletos, u otros documentos informativos y en el icono correspondiente en la página web municipal.

- Desarrollar campañas divulgativas de la oficina de información administrativa del Ayuntamiento a través de los medios de comunicación; guías, folletos y carteles con una imagen institucional propia del municipio así como formalizando convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc... para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información

- Aplicar la normativa de eliminación del lenguaje no sexista en la denominación, organización y funcionamiento de las Oficinas Municipales de Información Administrativa.

#### IMPLANTACIÓN Y DISEÑO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Las características o indicadores base para las Oficinas de Atención Ciudadana podrían ser las siguientes:

##### A. Localización.

Es recomendable que las oficinas se encuentren lo más próximas a las entradas más concurridas de los edificios y sin barreras urbanísticas y arquitectónicas para su acceso, debiendo estar señaladas e identificadas convenientemente. Una deficiente señalización de los servicios de atención ciudadana hace que los usuarios tengan que realizar consultas previas al personal subalterno, para que éste les encamine a los puntos de información.

##### B. Infraestructura.

Se recomienda que las oficinas que se creen tengan elementos identificativos comunes y diseños homogéneos, que sean espaciosas, bien iluminadas, de aspecto acogedor, con zonas de espera cómodas, zonas para consulta de libros y confección de escritos, así como la disposición de expositores de folletos informativos y buzones de sugerencias. El diseño y mobiliario de estas oficinas debería permitir que las personas puedan ser atendidas cómodamente y preservando su intimidad, recomendándose para ello la eliminación de mostradores, cristaleras y similares que obstaculicen la atención personalizada.

En la percepción del cliente también puede influir el color del mobiliario, que puede dar una imagen de pobreza o desorden hasta tal punto que no genere confianza. La limpieza de estos lugares ha de ser óptima; se hace imprescindible disponer de espacios adecuadamente acondicionados para la espera, cuidando detalles como: ceniceros limpios, sitio suficiente para sentarse, prensa actualizada... son detalles que dan sensación de orden, tranquilidad y limpieza. Nuestro lugar de trabajo ha de “hablar” bien de nosotros al cliente.

### C. Organización.

La organización de las oficinas de atención ciudadana, cuando el volumen de demanda del servicio lo aconseje, podrán desagregarse en unidades de atención presencial, rápida o lenta para una información más pormenorizada.

### D. Medios.

Se recomienda dotar las oficinas de herramientas de consulta suficientes y actualizadas periódicamente para que la atención e información facilitada a los interesados sea ágil, correcta y fiable, y específicamente, las vinculadas a la red de Internet; dejando abierta la posibilidad de futura conexión con la red integral prevista para el conjunto de la Administración de la Junta de Andalucía.

### E. Horario de Oficinas.

Sería conveniente que la prestación del servicio se ofrezca durante el horario completo de la jornada laboral y, si fuera posible y las circunstancias del lugar lo aconsejaran, se prolongara el servicio en horario de tarde. Se recomienda la instalación de contestadores automáticos o similares u otros medios tecnológicos que permita recibir demandas de petición de información cursadas desde otros lugares o fuera de la jornada laboral.

### F. Flexibilidad.

Es aconsejable que la organización y distribución del trabajo de estas oficinas se gestione con la máxima flexibilidad posible.

## *Junta de Andalucía*

### Valoraciones.

En la fecha de la primera visita, Octubre de 2001, pudimos constatar que la Oficina de Información Administrativa de los Servicios Centrales de la Consejería de Justicia y Administración Pública ocupaba el mismo espacio y dependencia (planta baja) que la unidad de Registro e Información de la Consejería de Gobernación, sin una dotación de medios personales y materiales adecuada para una atención ciudadana directa y personal, según nos informó el personal de las respectivas Secretarías Generales Técnicas.

Posteriormente, se ha trasladado a la Plaza de la Gavidia, 10, donde se encuentran los Servicios Centrales del Departamento, y se ubica en una dependencia de adecuadas dimensiones que comunica con un despacho anexo; no obstante, se ha mantenido un Registro Auxiliar de documentos en Plaza Nueva 4, pues quedan dependencias del Departamento pendientes de traslado; asimismo, continúa ubicado en ésta el Buzón de Documentos al que se refiere el Decreto 204/95.

- Observamos que a la fecha de visita de las diferentes Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública (primer semestre de 2001), la situación real de traspaso de funciones de información administrativa y atención ciudadana de las Delegaciones del Gobierno es heterogénea, pues mientras algunas Delegaciones tienen sede propia y Oficina instalada en la misma (caso de Granada, Córdoba, Málaga y

posteriormente Huelva), otras Delegaciones Provinciales como las de Cádiz, Sevilla, Almería, y Jaén, han venido manteniéndose en las Delegaciones del Gobierno. Hemos de destacar que estas últimas, ya a principios del año 2002, se estaban instalando en las correspondientes sedes de las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, aunque con medios precarios pues no contaban con una dotación e infraestructura adecuadas a las funciones y servicios demandados por los ciudadanos.

- No existe una estructura administrativa dependiente de la Consejería de Justicia y Administración Pública, e integrada en la Subdelegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en el Campo de Gibraltar, debidamente coordinada con el resto de las dependencias con competencias específicas sobre información administrativa. Las circunstancias geográficas aconsejan crear desconcentradamente este servicio de atención específica ciudadana en dicha zona territorial, con funciones de asesoramiento e información en procedimientos de provisión y selección de puestos de trabajo, convocatorias, bolsas de trabajo de las distintas categorías de personal al servicio de la Junta de Andalucía y otros temas que pueden resultar de interés general.

- En cuanto al emplazamiento de las oficinas, y al diseño de los espacios, destaca la utilización generalizada del mostrador como símbolo del mobiliario empleado en todas las dependencias de atención al público que hemos visitado. La atención desde el mostrador resta intimidad y limita la posible implicación del personal funcionario en el asunto que exponga la persona consultante. Así lo reconocieron en la Delegación del Gobierno de Jaén respecto a las manifestaciones que le habían formulado las personas mayores que acuden normalmente a la oficina.

No existen criterios de homogeneidad en el mobiliario y acceso, ni en los espacios físicos destinados a la atención ciudadana en las Oficinas de Información Administrativa de la Consejería de Justicia y Administración Pública, ni en las unidades de información existentes en el resto de las Consejerías.

A este respecto, la implantación de cualquier sistema homologado de Oficina de Registro y Atención Ciudadana, puede contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- superficie mínima
- diseño del mobiliario
- acceso
- base de datos
- medios informativos
- personal con formación específica y perfil adecuado.

## Recomendaciones

- Completar la implantación de la Oficina de Atención Ciudadana que existe en la sede de la Consejería de Justicia y Administración Pública, situada en la Plaza de la Gavidia, de Sevilla.

- Aprobar un módulo homologado de Oficina de Registro y Atención Ciudadana, que permita su implantación en cada Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública. Igualmente, debería aprobarse un módulo adecuado a las funciones atribuidas a las unidades de información administrativa general del resto de las Consejerías.

- Impulsar la instalación y adecuación homogénea de las Oficinas de Información y Atención Ciudadana de las Delegaciones de Justicia y Administración Pública de todas las provincias, dotándolas de los medios materiales e infraestructura adecuadas para el cumplimiento de los servicios demandados, y sin barreras urbanísticas y arquitectónicas para su acceso, debiendo estar señaladas e identificadas convenientemente.

- Crear una Oficina de Atención Ciudadana en la Subdelegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en el Campo de Gibraltar, como unidad administrativa dependiente y con funciones idénticas a las que asume la Oficina de Atención Ciudadana en la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública de Cádiz.

### *Ayuntamientos*

#### Valoraciones

- Del total de 63 Ayuntamientos consultados, 49 afirman disponer de Oficina de Información Ciudadana y 14 han respondido que carecen de la misma. En todo caso, solamente algunos contaban, en el momento de la visita, con una unidad diferenciada de Atención Ciudadana en sentido propio, con funciones de recepción de escritos e información ciudadana presencial, telefónica, y telemática como sucede, por ejemplo, en el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera.

- El número de Ayuntamientos que cuentan con más de 1 Oficina de Atención Ciudadana asciende a 18. Se trata de oficinas situadas en barriadas alejadas del núcleo, o en Juntas de Distritos o Centros Cívicos (estos últimos sólo en algunos Ayuntamientos de capitales de provincias en Sevilla, Granada, Almería y Córdoba).

Hemos de señalar, a ese respecto, que algunos Ayuntamientos indican por error que cuentan con otras Oficinas de Información, cuando en realidad se están refiriendo a Oficinas de Información específica, como turísticas, OMIC o tributarias.

- En cuanto a la denominación y adscripción orgánica de estos servicios municipales, de los Ayuntamientos consultados, concluimos que solamente una Oficina se adscribe o depende de una Concejalía con denominación Participación y Atención Ciudadana (Ayuntamiento de Cádiz ); otra como la de Huelva utiliza la denominación Interior y Atención al Ciudadano; mientras que el grupo más numeroso se adscriben a Concejalías de Régimen Interior, Servicios Generales, Participación Ciudadana, que utilizan una o varias de estas denominaciones. Asimismo, otro grupo numeroso nos informa que depende de la Secretaría General.

- Existe un alto desconocimiento por parte de las oficinas de información sobre la existencia o no de departamentos de Atención Ciudadana ubicados en las empresas públicas dependientes o vinculadas a las Corporaciones Municipales. Sólo 20 Ayuntamientos aseguraron conocer la existencia de dichas unidades.

- El estudio de los datos obtenidos en cada una de las visitas realizadas, así como de la información suministrada a través de los diferentes cuestionarios, nos permite deducir la existencia de, al menos, cuatro formas diferentes de organizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de los Ayuntamientos de municipios con más de 20.000 habitantes:

1. Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), como departamentos centralizados, carentes de delegaciones en sentido propio, altamente especializados en la prestación de un servicio integral de información y atención ciudadana, con infraestructura en medios personales y materiales, especialmente diseñada para el cumplimiento de estas tareas, con personal formado previamente en las materias relacionadas con las técnicas de comunicación, y con medios telemáticos que permiten conexión intranet con el resto de los departamentos municipales y la gestión de algunos trámites procedimentales. (Ejemplo Jerez de la Frontera en la provincia de Cádiz).

2. Oficinas descentralizadas de Atención Ciudadana que acercan la gestión al ciudadano, evitando desplazamientos a la Casa Consistorial, que coordinan las actuaciones de las Oficinas implantadas en varias zonas urbanas. El rasgo que las diferencia de las anteriores es la posibilidad de gestionar de forma descentralizada un mayor número de procedimientos. (Ejemplo Almería o Alcalá de Guadaíra -Sevilla-).

3. Unidades de información: departamentos municipales carentes de especialización, que ejercen las funciones de atención e información ciudadana junto con el desempeño de otras tareas administrativas, como pueden ser la gestión del registro general del Ayuntamiento. La gran mayoría de los Ayuntamientos ofrecen este tipo de servicios.

4. Inexistencia de infraestructura adecuada en medios personales y materiales para las tareas de información y atención ciudadana, contando como únicos instrumentos materiales la existencia de un mostrador, o ventanilla o vestíbulo principal, y como medios personales el personal subalterno o auxiliar situado al frente de esos espacios. (Ejemplo Fuengirola (Málaga) o Dos Hermanas -Sevilla-).

Atendiendo a la variedad y diversidad de entidades locales existentes en nuestra Comunidad Autónoma, es evidente que, de acuerdo con la potestad de auto-organización, cada Ayuntamiento, cada Diputación, cada Entidad Local en definitiva, podrá estructurar la propia oficina de información y atención ciudadana de la manera que considere más conveniente. Resulta claro que la función de información administrativa debe existir en toda Corporación o Entidad Local.

También es evidente que, atendiendo al tamaño de la entidad, la función de información administrativa y la función de atención ciudadana puede llevarse a cabo por unidades que no ejerzan únicamente esta función, sino que se acumulen a otras unidades, por ejemplo del Registro General de Entrada y Salida de documentos etc., pero sin que se considere la función de información y atención ciudadana una función complementaria, subsidiaria o de menor entidad.

La importancia de la función de atención al público es evidente y las Entidades Locales han de dotar de medios personales y materiales y de formar al personal de primera línea en conocimientos y habilidades suficientes para enfrentarse a esa función.

## Recomendaciones

- Impulsar la instalación y adecuación de Oficinas Municipales de Información y Atención Ciudadana, con esta denominación y funciones, dotándolas de los medios materiales e infraestructura adecuadas para el cumplimiento de los servicios demandados, y evitando la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas para su acceso, debiendo estar señaladas e identificadas convenientemente.

- Igualmente, en los Ayuntamientos de mayor entidad poblacional que aprobasen la implantación de más de una Oficina de Atención Ciudadana, deberían aprobarse igualmente un modelo homogéneo de Oficina homologado y ajustado a las anteriores características reseñadas.

- Impulsar la aprobación de acuerdo municipal de creación y/o adscripción, en su caso, de la Oficina Municipal de Atención Ciudadana, a una Concejalía de Atención y/o Participación Ciudadana, figurando esta terminología de modo homogéneo en las distintas Administraciones Municipales.

- Incrementar la coordinación entre las diferentes oficinas de Atención Ciudadana o unidades de información dependientes de cada Ayuntamiento y de sus empresas públicas.

## MEDIOS UTILIZADOS PARA FACILITAR INFORMACIÓN POR LOS AYUNTAMIENTOS.

### *Valoraciones.*

- Más de la mitad de los municipios consultados, concretamente 34, afirman realizar campañas divulgativas de los mecanismos de acceso a la información administrativa general por parte de la población. De éstos, 45 municipios indican que se efectúa a través de los medios de comunicación (prensa, radio, televisión), 34 municipios también señalan que utilizan otros medios de publicidad tales como, guías, folletos, carteles, etc. y solamente 24 municipios afirman utilizar modelos oficiales de notificaciones o comunicaciones en las oficinas de información administrativa.

- Además de los medios o herramientas telemáticos, que recogemos en otro apartado, los medios que han utilizado son muy diversos: guías informativas, periódicos y boletines municipales, radio y TV municipal, impresos ocasionales, personal municipal de información, mailings, etc y, sobre todo, tablones de anuncios en las oficinas municipales.

- En todos los Ayuntamientos consultados, excepto uno (Motril en la provincia de Granada) las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del pleno se hacen públicas en el tablón de anuncios de la Corporación Local.

En algunos, además se publican en:

- Boletín informativo municipal.

- TV municipal y/o radio municipal.

- Las convocatorias y órdenes del día del Pleno, sí se envían a las asociaciones de vecinos (23 Ayuntamientos), así como copias o certificaciones de los acuerdos

municipales (16 Ayuntamientos), en el caso de que lo soliciten expresamente. No obstante, hay algunos Ayuntamientos que comunican de oficio esta información.

#### *Recomendaciones.*

- Que por el Ayuntamiento de Motril (Granada) se expongan en el tablón de anuncios de la Casa Consistorial las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno.

- Incrementar los medios de difusión de la información administrativa general, a través de medios propios (periódico o revista municipal, TV o radio municipal), guías, folletos, carteles.

- Elaborar un modelo oficial de notificaciones o comunicaciones, escritas a los interesados, en el que figuren los datos de la Oficina de Atención Ciudadana, para su utilización en las tareas de información ciudadana y cualquier otra relacionadas con las demás Administraciones Públicas.

- Al objeto de permitir el acceso rápido a la información administrativa municipal a los ciudadanos, y específicamente aquellos que padecen cualquier tipo de dificultad o incapacidad, sería conveniente que esta información incluyendo las convocatorias y órdenes del día de la sesiones plenarias, al menos, se insertasen en la página web municipal la cual debería existir, considerando la importancia de esta herramienta telemática.

#### UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA. DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS Y ASUNTOS QUE SE CONSULTAN MEDIANTE ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA.

Si queremos satisfacer a los ciudadanos, hemos de tratarle con respeto y transmitirle este sentimiento. El respeto y la atención a las personas, además de ser un derecho de éstas, agrada y facilita la comunicación. Respeto y atención que serán recibidos si hay una respuesta afirmativa a lo que el ciudadano espera, lo que comprende:

a) En relación con el servicio:

- . Horarios fáciles y accesibles.
- . Evita burocracia y papeleo.
- . Resolver temas por teléfono o por correo.
- . Interior de las oficinas acogedor.

b) En relación con la atención personal:

- . Cortesía.
- . Educación.
- . Empatía.

. Profesionalidad y resoluntividad.

En general, los ciudadanos clientes esperan de la Administración que se preocupe por sus problemas y los resuelva con eficacia y solvencia. Que conozca sus necesidades y estudie sus peticiones, sus manifestaciones, sus reiteradas demandas.

Por ello, se precisa contar con instrumentos técnicos que faciliten la acumulación de datos y sus análisis estadísticos.

Por otro lado, aunque se están imponiendo otras formas de comunicación (teléfono, correo, fax, Internet...), la atención personal es el sistema que, hoy por hoy, más gusta al ciudadano, pues éste asocia con su problema a una persona mejor que un número de teléfono o un código postal. En esta modalidad de atención hay que dar una imagen neutra, que no refleje dejadez o desorden de la persona, con el objeto de conseguir que el cliente tenga siempre una impresión agradable, una sensación de comodidad y de confianza.

*Junta de Andalucía*

Valoraciones

- La valoración global que conceden la gran mayoría de las Consejerías a las tareas de Información Administrativa General es buena; solamente Asuntos Sociales las valora como mala; Economía y Hacienda y Empleo y Desarrollo Tecnológico las valora como regular; sin embargo, no han contestado a esta pregunta las Consejerías de Presidencia, Gobernación, Medio Ambiente y Agricultura y Pesca.

- La valoración global que las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública realizan de la organización y funcionamiento de sus respectivos Servicios de Atención al Ciudadano, respecto a las tareas de Información Administrativa General, es buena.

- En la Junta de Andalucía, las estadísticas o memorias sobre las funciones y resultado de la información administrativa, sólo se encuentran recogidas hasta 1998. A este respecto, hemos comprobado que no se ha cumplido la previsión contenida en el Plan de Estadística de Andalucía 1998-2001 (Actividad Estadística de Información Administrativa al Ciudadano en Andalucía), asignado a la Consejería de Justicia y Administración Pública.

- Respecto al perfil de la persona destinataria del servicio, en las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, la mayoría de los usuarios que utilizan sus servicios de atención ciudadana, son personal de la propia Administración Pública (alrededor de un 70%) y el resto otros ciudadanos.

El tipo de asuntos que se consultan, ordenados según su mayor número, es:

1º. Convocatoria de pruebas selectivas de la Junta de Andalucía.

2º. Ayudas de acción social por personal de la Junta de Andalucía.

3º.- Otras Convocatorias (concursos de traslados, bolsa de trabajo...)

#### 4º. Organización de la Junta de Andalucía.

Por consiguiente, atendiendo al perfil de las personas que, hoy por hoy, están utilizando los servicios y negociados de información administrativa, se podría afirmar que nos encontramos ante un servicio que independientemente del objetivo originario, ha derivado en un servicio de asesoramiento e información al personal funcionario.

- Las consultas son telefónicas o de atención directa, pero no funciona, desde Enero de 1999, el teléfono específico de información ciudadana ni existe un sistema informatizado de control automático del número de consultas. Dicha contabilización se realiza manualmente en cada Delegación, a criterio de la persona responsable de la Oficina, conforme se nos informó, y así se desprende de la heterogeneidad de datos y periodos de cómputo valorados correspondientes a los años 1999 y 2000.

#### Recomendaciones.

- Al objeto de que este servicio sea conocido y utilizado por la población en general, sería necesario elaborar las oportunas campañas de difusión y divulgación de su existencia.

- Dar cumplimiento a la previsión contenida en el Plan de Estadística de Andalucía 1998-2001 (Actividad Estadística de Información Administrativa al Ciudadano en Andalucía), asignado a la Consejería de Justicia y Administración Pública.

#### *Ayuntamientos*

#### Valoraciones

- La valoración global que los Ayuntamientos realizan de la organización y funcionamiento de sus respectivos Servicios de Atención Ciudadana, respecto a las tareas de Información Administrativa General, es buena para 31 Ayuntamientos, regular para 14 y mala para 3. Esta cuestión no fue contestada por 15 Ayuntamientos.

- En los Ayuntamientos medios, e incluso pequeños, se ocupan de ofrecer a sus vecinos información personal de interés sobre diversos temas: organización municipal, actividades culturales y deportivas, ocio, tributos, servicios municipales, tramitaciones, información al consumidor, empleo, ayudas a empresas, etc. A continuación se recoge un cuadro descriptivo de esta materia.

<b>TIPOLOGÍA DE ASUNTOS OBJETO DE CONSULTA EN SERVICIOS DE INFORMACIÓN MUNICIPAL.</b>
---

- Funcionamiento y localización de los servicios públicos y organismos municipales así como de las demás Administraciones Públicas.
---

- Actividades culturales y deportivas municipales.
--

- Actividad tributaria municipal: calendario del contribuyente, gestión de impuestos municipales.
---

- Actividad urbanística: adjudicación de viviendas de promoción pública, ayudas a
---

<b>TIPOLOGÍA DE ASUNTOS OBJETO DE CONSULTA EN SERVICIOS DE INFORMACIÓN MUNICIPAL.</b>
---

rehabilitación de viviendas

- Actividades turísticas en el municipio.
- Contratación administrativa y licencias por actividades varias.
- Gestión de la estadística municipal; Certificados del padrón de habitantes.
- Oferta de empleo público municipal y empleo temporal.
- Registro y compulsas de documentos.
- Ordenación del tráfico urbano, alumbrado público, limpieza viaria.
- Asuntos relacionados con los derechos de los consumidores.

- No se llevan estadísticas sobre la información administrativa que se presta al ciudadano en la mayoría de los Ayuntamientos consultados. A este respecto, 36 Ayuntamientos nos han comunicado que no existe un registro informatizado para el control de las consultas de Atención Ciudadana.

- Respecto al perfil de las personas que acuden a este servicio, figuran ordenados en función del número de consultas planteadas, en primer lugar ciudadanos, seguido de los empresarios y en tercer lugar funcionarios, aunque unos pocos Ayuntamientos citaron en tercer lugar las Asociaciones.

- Hemos observado la preferencia por la visita personal en las relaciones de los interesados con la Administración Local, según las respuestas ofrecidas por los usuarios de la FACUA y CAVA.

Recomendaciones.

- Sería necesario controlar el número de consultas y el contenido de la atención directa demandada y prestada, a los efectos de organización, funcionamiento y dotación de los servicios; elaborando campañas de difusión dirigidas a la población en general para la divulgación de la existencia de Oficina Municipal.

- Sería conveniente establecer un control automático de llamadas telefónicas sobre información administrativa general recibidas, para elaborar estadística a utilizar en aras a la mejora del servicio, y conocer el volumen de trabajo según la demanda ciudadana.

## EXAMEN ESPECIAL ATENCIÓN TELEFÓNICA.

### *Junta de Andalucía*

#### Valoraciones.

- La Junta de Andalucía no dispone de un número de teléfono (gratuito o de coste reducido) para información y atención telefónica de carácter general, ya que el número 900859292 dejó de funcionar en Enero de 1999, a pesar de lo cual seguía figurando en la página web en Noviembre de 2001 así como en folletos oficiales y Agenda de la Comunicación del año 2001; según hemos podido comprobar no existe personal asignado a estas tareas ni base de datos adecuada para su utilización. Sin embargo, se ha actuado consecuentemente y en las nuevas páginas Webs y Agenda de la Comunicación del año 2002 ya se ha suprimido.

- No existe un servicio de atención telefónica ciudadana, que responda a las demandas de información administrativa general y resolución de trámites administrativos u otras informaciones sobre procedimientos de interés especial para los usuarios de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

A este respecto, significar la existencia de experiencias en otras Administraciones Autonómicas de servicios de atención telefónica al ciudadano; así teléfono propio 012 en la Comunidad Autónoma de Valencia; teléfono 012 en la Comunidad Autónoma de Madrid; teléfono 012 en la Comunidad Autónoma de Cataluña; teléfono único 012 en la Comunidad de Castilla la Mancha.

En otras Comunidades Autónomas funcionan teléfonos 900, como Baleares o Extremadura.

#### Recomendaciones.

- Crear mediante la disposición normativa procedente un servicio de atención telefónica ciudadana disponiendo de un número específico (012 o similar), con personal convenientemente capacitado para su desempeño, que atienda a las consultas ciudadanas, tanto para direccionarlas a las distintas dependencias y organismos de la Administración General de la Junta de Andalucía, como para facilitar información directa sobre los distintos servicios públicos que se prestan.

- Instalar contestadores telefónicos automáticos o similares u otros medios tecnológicos que permitan recibir demandas de petición de información general cursadas desde otros lugares o fuera de la jornada laboral.

### *Ayuntamientos*

#### Valoraciones

- La mayoría de los Ayuntamientos no cuenta con un servicio de atención telefónica específico, que preste sus servicios durante el horario laboral o fuera del mismo.

- De los Ayuntamientos consultados, solamente los de Jerez de la Frontera (coste de llamada urbana) y Sevilla (coste de llamada urbana) tienen un servicio de información administrativa general a través de un número telefónico específico (010) para la Atención Ciudadana. Los horarios de atención al público son diferentes. Así, el del Ayuntamiento de Sevilla, abarca los 365 días del año, de 8 de la mañana a 10 de la noche ininterrumpidamente; mientras que el horario del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz) es de 9'00 a 20'00 horas ininterrumpidamente de lunes a viernes, y de 9'00 a 15'00 horas los Sábados.

- El Ayuntamiento de Jaén cuenta con una línea telefónica 900 (gratuita), en horario de 8'00 a 15'00 horas y de 16'00 a 21'00 horas de Lunes a Viernes. El Ayuntamiento de Estepona dispone de un teléfono 900 gratuito para exponer quejas y reclamaciones o hacer consultas sobre temas generales. El Ayuntamiento de Motril ha puesto en marcha en Abril de 2002 una línea 900 gratuita, para resolver deficiencias en servicios o equipamientos municipales en vías públicas. Asimismo, el Ayuntamiento de Fuengirola anuncia en su página web una línea 900 gratuita para requerir servicios de intervención rápida para solucionar pequeños desperfectos en las calles o barrios (salideros de agua, saneamiento, alumbrado público, etc.). También el Ayuntamiento de Vélez-Málaga ha puesto en funcionamiento un teléfono 900 gratuito para atención ciudadana.

- De los 49 Ayuntamientos que afirman contar con Oficina de Atención Ciudadana 28 Ayuntamientos tienen habilitada una línea telefónica reservada para la Atención Ciudadana, mientras que 14 Ayuntamientos no la tienen, por lo que a través del sistema telefónico de la centralita derivan la consulta, en su caso, a la dependencia municipal correspondiente. Por su parte, 7 Ayuntamientos afirman que la Oficina de Atención Ciudadana cuenta con una extensión telefónica propia.

- En cualquier caso, nuestra valoración general es que este servicio resulta deficiente, y no cuenta con controles de calidad del mismo y evaluación de su eficacia.

- Por tanto, en la gran mayoría no existe servicio de atención e información telefónica, que responda a las peticiones ciudadanas de información y resolución de trámites administrativos u otras informaciones turísticas, económicas... que se demanden en el municipio; debido, principalmente, a la falta de una base de datos adecuada, como la que existe en los Ayuntamientos que disponen de teléfonos 010.

#### Recomendaciones

- Establecer un servicio de información telefónica en los Ayuntamientos, que pueda ser prestado a través del número telefónico 010 u otro propio) y responda a las demandas ciudadanas de información y resolución de trámites administrativos, organización u otras informaciones turísticas, económicas, contenidas en la correspondiente base de datos, sin perjuicio de derivar, en su caso, la consulta específica a otro teléfono de la dependencia municipal correspondiente, o diferir la información a un tiempo determinado (debería ser no más de una hora), mediante llamada al interesado/a.

- Estudiar fórmulas de colaboración con entidades con fines sociales (Cajas de Ahorros u otras) para financiar el coste de las llamadas telefónicas a Oficinas de Información, como ocurre en el municipio de Jaén.

- Control automático de llamadas telefónicas sobre información administrativa general recibidas, para elaborar estadísticas a utilizar en la mejora del servicio, y conocer el volumen de trabajo y demanda ciudadana.

- Se recomienda a las Administraciones investigadas la instalación de contestadores automáticos o similares, así como otros medios tecnológicos que permitan recibir demandas de petición de información general cursadas desde otros lugares o fuera de la jornada laboral.

- El horario de funcionamiento debería abarcar la franja de 8'00 a 20'00 horas ininterrumpidamente, de Lunes a Sábados, y el domingo podría atenderse avisos de urgencias, para resolver deficiencias en servicios o equipamientos municipales en vías públicas.

#### EXAMEN ESPECIAL DEL HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO.

##### *Junta de Andalucía*

##### Valoraciones

- En las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Justicia y Administración Pública el horario es el establecido en el art. 4 de la Orden de 10 de Noviembre de 1999, de la Consejería de Gobernación y Justicia, cuya finalidad última, dice su exposición de motivos, es garantizar al ciudadano que “todos los días laborables del año va a tener a su disposición, en horario continuado de mañana y tarde, una o más dependencias administrativas en donde presentar y registrar los documentos que a aquella dirija, o donde recibir información o realizar consultas”.

«Art. 4. Horarios de atención al público de los Registros Generales.

Los Registros Generales atenderán directamente al público todos los días laborables del año con el siguiente horario:

4.1. Servicios Centrales de Consejerías y Organismos Autónomos:

a) Lunes a Viernes: De 9'00 a 20'00 horas, ininterrumpidamente.

b) Días 24 y 31 de Diciembre: De 9'00 a 14'00 horas.

4.2. Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía.

a) Lunes a Viernes: De 9'00 a 20'00 horas, ininterrumpidamente.

b) Sábados y días 24 y 31 de Diciembre: De 9'00 a 14'00 horas.

4.3. Delegaciones, Direcciones o Gerencias Provinciales.

a) Lunes a Viernes: De 9'00 a 14'00 horas».

Sin embargo, debido a las reestructuraciones de Consejerías, lo establecido en la citada Orden no se ajusta al nuevo orden competencial, por lo que debería modificarse la citada Orden, en cuanto a las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública.

Este horario se ha recogido a principios del año 2002 en la página Web de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

No obstante, manifiestan algunos Secretarios Generales de las Delegaciones Provinciales, que el horario de tarde y sobre todo el Sábado por la mañana, es de muy escasa utilización ciudadana, sobre todo para la información administrativa, tanto consultas presenciales como telefónicas.

### Recomendaciones

- Modificar la Orden de 10 de Noviembre de 1999, de la Consejería de Gobernación y Justicia, por la que se determina el horario de atención al público de los registros generales y las jornadas y horarios del personal a ellos adscritos, para recoger formalmente la obligación de cumplimiento por las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, de los horarios de atención al público establecidos para los Registros Generales de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía.

- Que en las campañas de divulgación de las Oficinas de Atención Ciudadana se signifique especialmente el horario de atención al público durante la jornada de tarde y Sábado por la mañana.

### *Ayuntamientos*

#### Valoraciones

- En los Ayuntamientos, existe una gran heterogeneidad en cuanto al establecimiento de los horarios de atención al público en las Oficinas de Atención Ciudadana o unidades similares. La gran mayoría coincide con los días Lunes a Viernes y de 9'00 a 1,30 horas, que es el mismo horario del Registro General.

- En diecisiete Ayuntamientos el horario de atención al público abarca toda la jornada laboral de 8'00 a 15'00 horas.

- Once Ayuntamientos tiene habilitados los Sábados por la mañana, de 9'00 a 13'00 o 14'00 horas para la atención al público y Registro de documentos; mientras que en once Ayuntamientos exclusivamente funciona el Registro de documentos durante dichos horarios los Sábados.

- Existen Ayuntamientos que tienen habilitado un horario de tarde para atención al público, así, el Ayuntamiento de Écija, el Jueves de 18'00 a 20'00 horas, además de 9'00 a 14'00 horas de Lunes a Viernes; El Ayuntamiento de Priego de Córdoba tiene horario de atención al público de Lunes a Viernes; de 9'00 a 14'00 horas; y Martes y Jueves de 17'30 a 19'30; el Ayuntamiento de Puente Genil, tiene un amplio horario en jornada partida de Lunes a Viernes: 10'00 a 14'00 horas; y de 17'00 a 20'00 horas; y el Ayuntamiento de Mijas tiene creada una Oficina para extranjeros cuyo horario de atención es de 9'00 a 15'00 horas

y de 16'00 a 19'00 horas de Lunes a Viernes, el Ayuntamiento de Jerez, es de Lunes a Viernes, de 9'00 a 1'30 y de 17'00 a 18'30; el Sábado sólo Registro de 9'00 a 13'00; el Ayuntamiento de Jaén tiene horario de atención al público de Lunes a Viernes, de 8'00 a 15'00 y de 17'00 a 20'00 y el Ayuntamiento de Estepona, de Lunes a Viernes, de 9'30 a 13'30 y de 17'30 a 20'30.

Recomendaciones.

- Sería conveniente que la prestación del servicio de información administrativa general se ofreciera durante el horario completo de la jornada laboral, considerando que no tiene que ir unido al del Registro General y, si fuera posible y las circunstancias del lugar lo aconsejaran, se prolongara el servicio en horario de tarde, al menos, un día a la semana.

#### ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

La tramitación de las sugerencias, quejas y reclamaciones debe evitar todo formalismo y asumir una perspectiva de servicio eficaz y de información y explicación positiva al usuario.

*Junta de Andalucía*

Valoraciones.

- Los Libros de Sugerencias y Reclamaciones se encuentran en la unidad administrativa encargada del Registro General de los organismos consultados.

- No se indica en lugar visible de las Oficinas de Información Administrativa de las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, la existencia del Libro de Sugerencias y Reclamaciones a disposición de los interesados.

- Los datos suministrados sobre el número de quejas y sugerencias (solo hasta principios del año 2000), recibidos de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, están referidos como máximo en algunas provincias hasta Marzo de 2000.

- No existe un catálogo de claves por materias debidamente descritas de las razones o motivos de la queja o sugerencia, de las deficiencias o disfunciones denunciadas. Concretamente no se ha respondido por los organismos consultados respecto del número de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en relación con las funciones de información administrativa general.

- El tratamiento informático de las Sugerencias y Reclamaciones no está siendo utilizado en fiscalización de servicios o unidades con disfunciones, al objeto de efectuar propuestas para su corrección y para la mejora de la calidad del servicio.

Recomendaciones.

- Anunciar la existencia del Libro de Quejas y Reclamaciones mediante carteles visibles en las paredes o tablón de anuncios de la Oficina de Información o unidades de información y atención ciudadana y facilitar su uso al público en general.

- Aplicación de un adecuado programa informático para el tratamiento de las quejas y sugerencias, en todas las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, en coordinación con los Servicios Centrales y las demás Consejerías y Organismos dependientes. Dicho programa debe contener un catálogo de claves descriptivas de los temas objeto de reclamación y/o sugerencia.

- Aprobación de un programa, dentro del Plan de Inspección de la Dirección General Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, para evaluar el grado de implantación y funcionamiento de las unidades de atención ciudadana.

### *Ayuntamientos*

#### Valoraciones

- La gran mayoría de los Ayuntamientos no tienen Libro de Sugerencias y Reclamaciones. Así, de los 63 Ayuntamientos consultados, 15 Ayuntamientos afirman que cuentan con un Libro de Sugerencias y Reclamaciones, disponible para el público.

Aunque muchos han contestado que disponen de Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en realidad se referían a la posibilidad de presentar o manifestar quejas por escrito y presentarlas en el Registro del Ayuntamiento. En este sentido, los Ayuntamientos visitados nos han informado que no tienen un formulario normalizado de reclamaciones y/o sugerencias, pero disponen de un modelo de instancia general donde recoger la queja o sugerencia correspondiente.

En algunos Ayuntamientos se nos ha informado que como Administración Pública, no tienen la obligación legal de contar con Libro de Quejas y Sugerencias a disposición de los ciudadanos, por no existir previsión legal expresa en este sentido. A este respecto, hemos de significar que la normativa estatal les resultaría de gran utilidad como referente en este punto, y así lo han entendido algunos Ayuntamientos, como el de Jaén, al inspirarse en el Real Decreto Estatal para la implantación de este servicio básico para los ciudadanos.

- De los Ayuntamientos que han afirmado tener Libro de Reclamaciones y/o Sugerencias tan sólo Algeciras y Córdoba han facilitado datos sobre el número de las presentadas.

#### Recomendaciones

- Implantar un Libro oficial para la recogida de Sugerencias y Reclamaciones, relacionadas con la organización y funcionamiento de los servicios municipales.

- Que su existencia se divulgue adecuadamente entre la población y se indique mediante anuncio situado en lugar visible de la unidad administrativa municipal correspondiente.

- Aplicación de un adecuado programa informático para el tratamiento de las quejas y sugerencias, en todos los Ayuntamientos para corregir disfunciones y efectuar propuestas para la mejora de los servicios municipales.

## COMPULSAS DE DOCUMENTOS.

Por la problemática que se plantea en las Oficinas de Información con la validez y la eficacia de los documentos y las copias de documentos, así como de las compulsas y cotejos, hemos incluido este apartado en el Informe.

El art. 46 de la Ley 30/1992 dispone:

«1. Cada Administración Pública determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos y privados.

2. Las copias de cualesquiera documentos públicos gozarán de la misma validez y eficacia que éstos, siempre que exista constancia de que sean auténticas.

3. Las copias de documentos privados tendrán validez y eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones Públicas, siempre que haya sido comprobada.

4. Tienen la consideración de documento público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas”.

La conclusión a que llegamos es que, en el marco de un procedimiento administrativo, el registro que elija el ciudadano para presentar su solicitud, escrito o comunicación tiene el deber de admitir las copias de los documentos originales que desee adjuntar, previo cotejo por el encargado del registro. Actuación ésta que viene a configurarse simultáneamente como un derecho del ciudadano a presentar copias y un deber del Registro de admitirlas.

Ahora bien, ha de tratarse de supuestos en los que la normativa específica reguladora del procedimiento administrativo de que se trate no exija que los originales obren en el expediente, y el ciudadano ha de presentar los documentos en el Registro del órgano administrativo al que se dirija, o en el Registro de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, para cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o en la de alguna de las entidades que integren la Administración Local si, en este último caso, se hubiera formalizado el correspondiente Convenio.

No obstante, y en base a los principios recogidos en la Ley 30/1992, relativos a la cooperación interadministrativa y eficiencia y servicio a los ciudadanos, una Entidad Local en la que no se va a presentar ningún escrito podría realizar la citada compulsas, que únicamente tendrá validez si expresamente así se ha establecido por la Administración que ha de resolver en la correspondiente norma reguladora del procedimiento administrativo en cuestión.

Pueden distinguirse los siguientes tipos de copias: recibos de presentación (son los recibos acreditativos de la fecha de presentación de las solicitudes, escritos o comunicaciones, en los que haga constar la fecha y el lugar de presentación); copias compulsadas y copias auténticas (que son una novedad introducida por la Ley 30/1992 que tienen la misma validez y eficacia que la del original y cuya diferencia fundamental con las copias compulsadas radica en que su eficacia no se limite a un procedimiento concreto,

supone el ejercicio de la función certificante o de otorgamiento de la fe pública administrativa).

En conclusión, el problema se plantea en el siguiente doble sentido: expedición de copias compulsadas o expedición de copias auténticas.

Respecto de las copias compulsadas, al igual que los recibos de presentación o las copias anotadas que le sustituyan, deben expedirse inmediatamente después de ser solicitadas por el personal que atiende los mismos Registros en los que se presente la documentación correspondiente, incluso aunque tales Registros no correspondan a los órganos competentes para instruir el procedimiento o pertenezcan a una Administración Pública distinta. Puesto que los ciudadanos tienen derecho a presentar sus solicitudes, escritos y comunicaciones y los documentos que les acompañen en cualquier lugar de los señalados en el art. 38.4 de la Ley 30/1992 (entre los que se encuentran los Registros de la Entidades Locales que hayan suscrito el oportuno convenio, y no sólo los Registros de los órganos competentes en el procedimiento), por todo ello deben compulsar cuando así lo solicite el ciudadano.

Esta postura ha sido refrendada por la promulgación de la Ley 4/1999, de Modificación de la Ley 30/1992, en el apartado 5º del art. 38. También se deduce a sensu contrario que los Registros de las Administraciones Locales que no hayan suscrito convenios de colaboración no compulsarán más que los documentos acompañados a solicitudes, escritos y comunicaciones que los dirigidos a sus propios órganos.

La eficacia de las copias compulsadas se limita a un procedimiento administrativo concreto y dichas copias únicamente garantizan que la persona que ha realizado la compulsas ha comprobado que el original y la copia son iguales (sin que se certifique la autenticidad del original).

Por otra parte, respecto de la expedición de copias auténticas, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 46.1 de la Ley 30/1992, sólo puede realizarse por los órganos que tengan reglamentariamente atribuida la competencia en cada Administración Pública, en defecto de una norma que atribuye expresamente esta competencia parece lógico en todo caso que dichas copias se expidan por quien emitió el original o lo tiene bajo su custodia a un archivo, por quien de algún modo, al expedir una copia auténtica, cuyos efectos no se limiten a un procedimiento determinado, no sólo se está garantizando la igualdad entre copia y original, sino que también se está certificando la autenticidad de este último.

#### *Valoraciones.*

- En cuanto a las compulsas de documentos, el art. 21.2 del Decreto 204/95, establece que "Las copias autenticadas de documentos privados y públicos, mediante cotejo con el original y en las que se estampará, si procediera la correspondiente diligencia de compulsas."

El art. 23 determina que "la competencia para la autenticación de copias de documentos a que se refiere el punto 2 del artículo 21 corresponderá a las jefaturas de sección y órganos asimilados responsables de cada Registro General de Documentos, los cuales realizarán el cotejo, autenticación de las copias, y devolución de los originales al interesado, de aquellos documentos que se presenten para ser tramitados en el órgano del cual dependa el Registro.

De no existir tales jefaturas de sección, la competencia corresponderá a la jefatura del servicio o secretaría general bajo cuya responsabilidad se gestione la función de Registro General de Documentos.

En supuestos especiales y para facilitar la presentación de documentos en localidades distintas a las sedes de los órganos que tengan que tramitarlos y con el objeto de salvar las dificultades que existan para autenticar las copias y recibirlas, los órganos con estas competencias podrán delegarlas en otros órganos o unidades, incluso no dependientes jerárquicamente en cuyo caso se hará previo conocimiento del Órgano Superior del cual dependan, ubicadas en dichas localidades, sin perjuicio en su caso de la revocación de la delegación conferida.”

Consideramos que esta normativa no garantiza eficazmente a los ciudadanos el ejercicio del derecho reconocido en el art. 35.c) de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, en la forma contemplada por el nuevo art. 38.5, toda vez que la normativa autonómica que se viene aplicando (art. 23 del Decreto 204/95, de 29 de Agosto) entra en contradicción con la nueva regulación efectuada en la Disposición Final Única de la Ley 4/99, de 13 de Enero, que modificó la citada Ley 30/1992.

- En las Delegaciones Provinciales se nos informa que compulsan las copias cuando así lo solicite la persona interesada, previo cotejo por el encargado del registro con los originales que debe aportar el interesado, salvo que se encuentren en los archivos de la propia Delegación.

- En los registros de todos los Ayuntamientos consultados no compulsan más que los documentos acompañados a solicitudes, escritos y comunicaciones que los dirigidos al propio Ayuntamiento salvo que hayan suscrito convenios de colaboración. No obstante, el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, sí ofrece un servicio de compulsas de documentos previo abono de la tasa establecida al efecto.

#### *Recomendaciones.*

- Crear puestos de RPT en las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, con denominación Jefe Unidad de Registro y/o separadamente de Atención Ciudadana.

- Que por la Secretaría General para la Administración Pública se ordene la publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía», de la relación completa y actualizada de las Oficinas de Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, con una periodicidad anual y con sujeción a lo establecido en el artículo 38.6 de la mencionada Ley 30/1992.

- Aprobar la normativa autonómica que establezca la obligación de compulsar todos los documentos que se acompañan con originales, presentados en Registros Generales o Auxiliares de la Junta de Andalucía, y en su caso, municipales.

## REGISTROS DE DOCUMENTOS. VENTANILLA ÚNICA.

Se identifica con el nombre de “ventanilla única” una de las múltiples actuaciones que el Ministerio de Administraciones Públicas viene impulsando y desarrollando con el objeto de articular un modelo de actividad administrativa caracterizado por la eficacia, la capacidad de respuesta a las demandas sociales, y la simplificación de las relaciones del ciudadano con las organizaciones administrativas, y cuyo objetivo nuclear es el acercamiento de la Administración al ciudadano.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP y PAC) instaura un nuevo sistema de relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos.

Así, en el Título IV bajo el epígrafe IV “De la actividad de las Administraciones Públicas”, recoge una formulación de derechos de los ciudadanos orientada a una funcionalidad de la Administración Pública más próxima a la idea de servicio y en la que el ciudadano-cliente se convierte en el eje de toda actuación administrativa.

Para la consecución del objeto de Ventanilla Única, la LRJAP y PAC recoge en su Título I los principios de las relaciones entre las diferentes Administraciones Públicas a partir de la necesaria cooperación y asistencia activa para una eficaz y eficiente gestión de los intereses de los ciudadanos. La coexistencia de las diferentes Administraciones Públicas, «proyectando su actividad sobre un mismo espacio subjetivo y geográfico» es evidente que exige que la cooperación entre ellas resulte un principio activo para el funcionamiento de las diferentes Administraciones, así como para proponer un acercamiento eficaz y eficiente de los servicios administrativos a los ciudadanos.

En este marco normativo surge la previsión del art. 38.4 de la citada LRJAP y PAC posibilitando que los ciudadanos puedan presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que se dirijan a las Administraciones Públicas en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado o a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas.

Por acuerdo del Consejo de Ministros de 23 de Febrero de 1996, se autorizaron la formalización de convenios bilaterales entre la Administración del Estado y las Entidades Locales para hacer efectiva previsión de los convenios reflejados en el art. 38 de la Ley 30/1992. Al amparo del citado acuerdo se formalizaron numerosos convenios bilaterales entre el Estado y Entidades Locales para elaborar una mayor accesibilidad de la Administración al ciudadano y supusieron el inicio de un proceso de intercomunicación de los Registros de las Administraciones Públicas y de conversión de los pertenecientes en las Entidades Locales en auténticas ventanillas únicas de acceso a su Administración Local y a la Administración del Estado.

Este modelo fue superado en virtud del acuerdo de 4 de Abril de 1997 del Consejo de Ministros, para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local.

Este acuerdo posibilita la formalización entre el Estado y las Comunidades Autónomas de convenios de colaboración a los que podrán adherirse las Entidades Locales

del ámbito territorial correspondiente y, una vez suscritos, permitirán a los ciudadanos presentar en los registros de las Administraciones Locales que se adhieran a los mismos de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se dirijan tanto a la Administración General del Estado como a la de la Comunidad Autónoma de que se trate.

De esta forma, a través de este sistema de intercomunicación de registros, se ponía la primera piedra a la Ventanilla Única de manera que se posibilitaba el acceso a la Administración del Estado mediante la presentación de documentos a través de los registros de las Comunidades Autónomas.

Las oficinas de información integradas y proyectos como el denominado Ventanilla Única pueden permitir que la complejidad del entramado de relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos favorezcan el acceso de los ciudadanos a la Administración Pública desde su Administración más cercana, atendiendo al principio de subsidiariedad, y conseguir la simplificación de trámites e implantación de procedimientos administrativos normalizados y coordinados.

Respecto a las Corporaciones locales, para la efectividad de este sistema de Ventanilla Única, se exige un convenio o pacto con las Corporaciones Locales a fin de alcanzar su efectiva constitución.

También en el citado Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, de regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano prevé, en su artículo 10, la posibilidad de que pueda acordarse, mediante el oportuno convenio de colaboración suscrito por distintas Administraciones Públicas, que desde las oficinas de información y atención de cualesquiera de ellas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras, articulándose los mecanismos de comunicación necesarios para el intercambio de información, así como la creación de oficinas integradas de información con participación de varias Administraciones Públicas.

En cuanto a los Registros de documentos el art. 38.4, de la Ley 30/1992, establece: «Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

- a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca».

Por lo que se refiere a la Administración de la Junta de Andalucía, el artículo 9 del Decreto 204/1995, dice:

«Artículo 9. Registros generales. Las Consejerías y Organismos Autónomos dispondrán, tanto en sus servicios centrales como en sus Delegaciones, Direcciones o Gerencias Provinciales y en aquellos grandes centros administrativos en los que así se hay previsto, un Registro General de Documentos en el que se admitirá y anotará todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba destinado a cualquier órgano de las

Administraciones Públicas. De igual forma se anotará y cursarán los escritos y comunicaciones oficiales dirigidos a los particulares o a otros órganos Administrativos».

En cuanto a los efectos de la presentación nos remite al artículo 14:

«Artículo 14. Los escritos o comunicaciones podrán presentarse en cualquier Registro del órgano a que se dirijan, así como en los demás lugares previstos en el punto 4 del artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el punto 2 del artículo 51 de la Ley 6/1983, de 21 de Julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma, y se considerarán presentados en la fecha en que entreguen.

De conformidad con el artículo 48 punto 4 de la citada Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, los plazos para iniciar los procedimientos se contarán a partir del día de la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en cualquiera de los Registros del órgano administrativo competente para instruirlos».

Asimismo, el artículo 51.2 de la citada Ley 6/1983, es contundente:

«2. Los Ayuntamientos actuarán como centros de recepción de documentos dirigidos a la Administración Autonómica». No obstante, con motivo de la tramitación de la queja 01/1655 reseñada en el Informe Anual 2001 tuvimos la ocasión de constatar discrepancia municipal, por lo que se formuló la siguiente Recomendación *“se ordene el cumplimiento del art. 51.2 de la Ley 6/1983, de 21 de Julio, por resultar de aplicación directa y preferente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía; y si V.S. no lo considera de este modo, formalice el oportuno Convenio con la Administración de la Junta de Andalucía, para los efectos procedentes, a la mayor brevedad posible.”*

Igualmente el art. 19 del repetido Decreto 204/1995, dispone: «Con el fin de facilitar la recepción de documentos una vez cerradas al público las Oficinas de Registro, en la Consejería y Delegaciones de Gobernación, (actualmente Consejería de Justicia y Administración Pública), existirá un Buzón de Documentos que se ubicará en lugar accesible para los ciudadanos.»

*Valoraciones.*

- El proyecto, denominado de “Ventanilla Única” permitirá, una vez generalizado, que los ciudadanos puedan acudir a la Administración local, autonómica o estatal y presentar allí sus solicitudes o impresos llegando a su destino en tiempo real con independencia del lugar donde se presente.

El proyecto de “Ventanilla Única” posibilitará también a una Administración acceder a las bases de datos de otra Administración -con la que existe un previo acuerdo- convirtiéndose de esta manera en puntos de atención e información a los vecinos.

- No se ha dado cumplimiento en el ámbito de la Comunidad Autónoma, a la implantación general de un sistema intercomunicado de registros entre las distintas Administraciones, con los objetivos de: avanzar en los principios de descentralización territorial y de Administración Única o Común, facilitando las relaciones de los ciudadanos con las diferentes Administraciones y ser un importante instrumento de cooperación entre

las diferentes Administraciones Públicas para la gestión de unos servicios eficaces y eficientes a los ciudadanos.

- Resulta necesario homogeneizar procedimientos administrativos, avanzar en la simplificación de trámites y procedimientos administrativos comunes a las distintas Administraciones Públicas, para facilitar su comprensión por los ciudadanos y con el fin de que el ejercicio de sus derechos no sea equivalente a una carrera de obstáculos y tramitaciones administrativas interminables. A este respecto, reseñamos las dos iniciativas adoptadas :

\* La creación de las Oficinas de Respuesta Unificada en las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, como consecuencia del Pacto por el Empleo y el Desarrollo Económico de Andalucía, con el fin de agilizar al máximo los trámites administrativos que afectan a las Empresas (PYMES).

\* La creación de la Ventanilla Única empresarial, cuya sede se encuentra en la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Sevilla, fruto de la colaboración entre todas las Administraciones Públicas: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Ministerio de Administraciones Públicas, Ministerio de Economía, Junta de Andalucía, Ayuntamiento de Sevilla junto con el Consejo Superior de Cámaras y la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Sevilla se han puesto manos a la obra para que sea más fácil crear una empresa.

- En todas las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública el Registro General se encuentra en la misma dependencia que la atención ciudadana; van unidos ambos servicios, dada su relación directa, aunque la denominación del puesto en la R.P.T. no se refiere a Registro General.

- Por Resolución de 5 de abril de 1994, de la Secretaría General para la Administración Pública, se hizo pública la relación de Oficinas de Registro General de Documentos de las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración de la Junta de Andalucía; relación que, hasta la fecha actual, no se ha completado ni se ha actualizado conforme a la previsión del art. 11 del Decreto 204/95, relativa a la relación completa y actualizada de las Oficinas de Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, que establece: "La Secretaría General para la Administración Pública publicará en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía», la relación completa y actualizada de las Oficinas de Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, al menos una vez al año y con sujeción a lo establecido en el artículo 38.7 de la mencionada Ley 30/1992. Dicha relación incluirá los concertados si los hubiere".

No obstante lo anterior, se ha publicado en la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública, un Directorio con los organismos y dirección postal, donde se encuentran las Oficinas de Registros de Documentos de la Junta de Andalucía.

- Hay algunos Ayuntamientos consultados que tienen suscrito un Convenio de colaboración con la Administración General del Estado, en base a lo establecido en el art. 38.4 b) de la Ley 30/1992 o el oportuno Convenio marco, al amparo del Acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 4 de Abril de 1996, concretamente en la provincia de Almería: Adra; en la provincia de Cádiz: Rota, San Fernando, Jerez, Barbate, Puerto Real, Arcos de la Frontera, Algeciras; en la provincia de Córdoba: Lucena; en la provincia de Granada: Loja, Guadix y Baza; en la provincia de Jaén: Linares y Úbeda, en la provincia de

Málaga; Benalmádena y recientemente Alhaurín de la Torre; en la provincia de Sevilla: Mairena del Aljarafe y Ecija.

- Actualmente faltan 8 Comunidades Autónomas, incluyendo la Andaluza, para suscribir el Convenio Marco con la Administración del Estado que permite la participación en el proyecto de “ventanilla única”, a los que pueden adherirse las Entidades Locales.

En las Delegaciones Provinciales existen Buzones de Documentos, si bien su traslado a las nuevas Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, se está realizando con bastante retraso, pues todavía a principios del año 2002, solamente en las Delegaciones Provinciales de Almería y Huelva se han ubicado los buzones en las nuevas sedes; manteniéndose en las Delegaciones del Gobierno por razones de su mejor adecuación y acceso al público; igualmente continúa ubicada en la sede de la Consejería de Gobernación el Buzón de Documentos de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

#### *Recomendaciones*

- Conveniencia de suscribir el Convenio marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma Andaluza para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros al que se pueden adherir las Entidades Locales de Andalucía.

- Que por los Ayuntamientos andaluces, en su caso, se proceda a suscribir el Convenio marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma Andaluza para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros al que se pueden adherir las Entidades Locales de Andalucía.

- Que por la Consejería de Justicia y Administración Pública se adopten medidas para la aplicación efectiva del art. 51.2 de la Ley 6/1983, de 21 de Julio de Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma, en cuanto a la recepción de documentos dirigidos a la Administración.

- Impulsar la instalación en lugar accesible para los ciudadanos de los Buzones de Documentos en las nuevas sedes de la Consejería de Justicia y Administración Pública, así como de las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración, que aún no se ha efectuado. Lo anterior, con el fin de facilitar la recepción de documentos una vez cerradas al público las Oficinas de Registro Generales y Auxiliares en la Consejería y Delegaciones.

#### **MEDIOS PERSONALES**

Considerando que la cultura de la organización responde a la asunción de pautas, comportamientos, modos de actuar, formas de llevar a cabo las tareas y los trabajos encomendados, el personal que presta servicios en las oficinas de información ha de tener necesariamente una visión global de la organización, desde la atalaya que supone la responsabilidad de ejercer las funciones de información y atención ciudadana, es decir, la primera línea en las relaciones de la Administración con los administrados, utilizando una visión sistémica de la organización que le permita dar respuesta a las demandas de los ciudadanos.

La imagen de la Administración Pública y la calidad del servicio a los ciudadanos depende de la actuación de los profesionales adscritos a los puestos de atención al público, ya que constituyen los mediadores entre los ciudadanos y la Administración al escuchar las demandas de la población y responder con exactitud y corrección en el trato. En este proceso de comunicación, resulta esencial la actitud que mantiene la persona responsable de transmitir esa información de forma adecuada y comprensible.

Por tanto, evidentemente, junto con la selección del personal, que como hemos dicho ha de tener en cuenta no sólo conocimientos teóricos o jurídico-administrativos, sino habilidades y actitudes sociales que tengan en cuenta sobre todo la empatía, deberá la organización y sus directivos ocuparse de la formación permanente y de la introducción permanente, también, de elementos culturales que tengan presente los principios de interrelación entre la oficina y el resto de las unidades administrativas, visión sistémica de la organización, y sobre todo, en el calado o asunción del carácter instrumental de la Administración al servicio de los ciudadanos y la necesaria y permanente mejora de la calidad de los servicios prestados al ciudadano como forma de incrementar el grado de satisfacción de los usuarios demandantes de los servicios y, en consecuencia, como forma de legitimar la actuación de la Administración ante la sociedad a la que sirve.

Respecto del personal adscrito a las Oficinas de Atención Ciudadana, ninguna previsión señala el Decreto 204/95, de 29 de Agosto, aunque es cierto que en un principio no se era demasiado cuidadoso en la selección del personal de este tipo de oficinas, el tiempo y la realidad social actual ha llevado a la conclusión de que el personal que sirve en estas oficinas de atención ciudadana debe ser seleccionado de forma específica teniendo en cuenta sus dotes de psicología administrativa y social, sus habilidades sociales, reuniendo características específicas de amabilidad, cortesía, conocimiento de las materias y los procedimientos que se instruyen en los departamentos administrativos a los que esté adscrita la oficina y, en general, una gran dosis de empatía para que la cara visible de la Administración responda a las exigencias constitucionales y legales que consagran un nuevo sistema de relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos, siendo aquélla un instrumento al servicio de éstos.

La Administración debe cuidar la formación y motivación del personal de atención al público. Una formación insuficiente puede conducir al suministro de informaciones inexactas que provoquen daños al usuario del servicio público y, en última instancia, puedan generar demandas de responsabilidad contra la Administración.

La plantilla de personal debería mantenerse en todo momento adecuada a la demanda del servicio en función del ritmo de afluencia de personas y peticiones de atención e información. Este flujo normalmente es variable a lo largo de la jornada laboral, por lo que se recomienda una planificación de puestos de trabajo suficientes para cada momento de la jornada.

Los funcionarios que presten sus servicios en las oficinas de atención al ciudadano deberían seleccionarse de acuerdo con el puesto de trabajo a desempeñar, valorándose entre sus características no sólo sus conocimientos jurídico-procesales sino también su capacidad y disposición para el trato con el público y su sensibilidad por la calidad de servicio prestado, materia para la que se recomienda que reciban formación expresa y especializada en relación con el ámbito de la Administración en General.

Querámoslo o no, el aspecto físico es una señal comunicativa en toda persona. Y lo es también en el informador público. El aspecto físico está apoyado en unas

apariencias fácilmente modificables, pero que si no se tienen en cuenta pueden estropear todo el esfuerzo en realizar el trabajo con calidad humana. Son aspectos que pueden ser aprendidos y, consiguientemente, modificados, si es el caso.

Tienen especial importancia varios elementos que conviene mencionar: la comunicación no verbal (gestos, miradas, movimientos del cuerpo...), el aspecto externo de la persona que atiende al cliente (su higiene, su vestimenta, su peinado...), etc.

### *Junta de Andalucía*

#### Valoraciones

- El Servicio de la Consejería de Justicia y Administración Pública que tiene adscritas las funciones de Registro de documentos y atención ciudadana, se denomina Servicio de Documentación y Publicaciones, adscrito a la Secretaría General Técnica, del que depende una Sección de Atención al Ciudadano, con dos unidades de Atención al Ciudadano y cuatro Auxiliares-Atención Ciudadano, y dos auxiliares administrativos más en turno de tarde.

- Dependientes de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, se encuentra el Servicio de Organización Administrativa, con varios puestos de planificación y asesoramiento en materia de impulso y coordinación de iniciativas del principio de servicio a los ciudadanos y la dirección e impulso del servicio de información administrativa y la asistencia al ciudadano, así como dos unidades de gestión-atención al ciudadano.

- En las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, la estructura de las Oficinas se integra por una Unidad de Atención al Ciudadano y 2 puestos de Auxiliar-Atención Ciudadano y en turno de tarde dos auxiliares administrativos para funciones de Registro de documentos, pero que suministran información en el caso de que sea necesario.

No se consideran suficientes los puestos existentes en la RPT de las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública debido a las cargas de trabajo de estas Unidades de Atención al Ciudadano, dado que asumen las funciones de Registro General e Información, y sobre todo en determinadas fechas con motivo de convocatorias u otros acontecimientos se produce una gran afluencia de público. No obstante, se nos ha informado del previsto incremento de puestos en la Relación de Puestos de Trabajo.

- Los funcionarios titulares de algunas de las Jefaturas de Unidad han obtenido nuevo destino por concurso de traslados, en el periodo transcurrido desde nuestras visitas a principios del año 2002; factor este que introduce problemas al faltar continuidad en el desempeño del puesto, y por tanto, un mejor un conocimiento del mismo.

- No se consideran suficientes ni adecuados a las necesidades los puestos existentes en la RPT de los Servicios Centrales, por la tareas de planificación y coordinación exigibles en la materia, y posterior seguimiento de los programas.

- Existen en los Servicios Centrales de la Consejería de Justicia y Administración Pública algunos puestos no cubiertos, bien por estar desdotados o no haberse convocado a concurso o cubrirse mediante procedimientos provisionales.

- Respecto al resto de Consejerías de la Junta de Andalucía, según la información facilitada sobre las Relaciones de Puestos de Trabajo correspondientes, solamente la Consejería de Agricultura y Pesca no tiene un Negociado con funciones de Registro General e Información, dependiente de la Secretaría General Técnica.

El cincuenta por ciento de los Departamentos afirman que consideran suficientes el número de efectivos personales adscritos a estas unidades de información administrativa; excepto tres Consejerías que no contestan a esta cuestión: Presidencia, Gobernación, Medio Ambiente y Agricultura y Pesca.

La denominación de estos puestos de trabajo en los Servicios Centrales, es Negociado de Información y Registro General o viceversa; salvo en las Consejerías de Justicia y Administración Pública y Gobernación, que es Negociado de Atención al Ciudadano.

En las Delegaciones Provinciales de las Consejerías de Educación y Ciencia, Salud, Asuntos Sociales y Turismo y Deporte, se denominan Negociados o Unidades de Información, y en el resto de Delegaciones Provinciales, se denominan Negociado de Registro e Información o viceversa, excepto en las Delegaciones Provinciales de Obras Públicas y Transportes que el Registro General depende de la Sección de Administración General, no existiendo un Negociado responsable en materia de Registro e Información.

Por tanto, no existen puestos específicos en las distintas Consejerías con la denominación de Atención Ciudadana, estando compartidas las funciones de información y atención al ciudadano con las de Registro de documentos; a este respecto consideramos que pueden acumularse estas funciones, pero sin que se considere la función de información y atención al ciudadano una función complementaria, subsidiaria o de menor entidad, ya que los responsables de las unidades que ejercen la función de información y atención al ciudadano han de ser necesariamente, no sólo la cara amable de la Administración, sino que también han de resolver la complejidad de los problemas que los ciudadanos se le plantean en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Recomendaciones Junta de Andalucía.

- Valorar la conveniencia de que exista en los Servicios Centrales de la Consejería de Justicia y Administración Pública de un puesto de trabajo con un perfil adecuado para la planificación, coordinación, implantación y seguimiento de las medidas en materia de Atención Ciudadana que se adopten para la Administración General de la Junta de Andalucía.

- Los puestos en jornada de tarde deberían contener la especificación Atención Ciudadana y su repercusión correspondiente en el complemento específico, al llevar asignada funciones de información presencial al ciudadano.

- Incrementar en, al menos, un puesto auxiliar-atención ciudadana, en jornada de mañana, en cada Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública.

- Cubrir los puestos vacantes a la mayor brevedad posible, bien mediante concurso de méritos, y en su defecto, mediante nombramientos provisionales considerando la urgencia de su provisión, por la importancia de los puestos.

- Contemplar como mérito para el desempeño acceso a estos puestos, la realización de cursos específicos sobre atención ciudadana, así como cualquier otro que permita seleccionar a las personas cuyas cualidades en materia de empatía y relaciones públicas, la hagan idónea para desempeñar las funciones de atención ciudadana.

- Crear Unidades departamentales en todas las Consejerías de la Junta de Andalucía, con funciones de información y atención ciudadana en las materias competencia de la Consejería respectiva, para mantener la base de datos del Departamento en coordinación con la Consejería de Justicia y Administración Pública, así como para poner a disposición del público todo el material informativo de los centros directivos y entidades de derecho público vinculadas con la Consejería.

#### *Ayuntamientos.*

#### *Valoraciones.*

- En la mayoría de los Ayuntamientos, no existe personal propio para información municipal. Su adscripción y organización en Oficinas de Información Municipal permitiría mejorar la imagen del Ayuntamiento y atender correctamente al público, siempre que se seleccione personal adecuado para esta tarea, se le dé buena formación y reciba información actualizada de forma regular.

- El trabajo que ha de desarrollar el personal destinado en las oficinas municipales de Atención Ciudadana requiere una especialización superior a la exigible al personal subalterno. Lo anterior, sin perjuicio de que estas categorías realizan una importante labor de control e información previa ciudadana, pero que en la mayoría de los supuestos no debe quedar en ese estadio, al resultar insuficiente en cuanto a la demanda ciudadana. Por tanto, debe ser una función inicial, de orientación previa a una atención personal o telefónica especializada. Esta afirmación resulta más evidente ahora que en periodos anteriores, debido a la complejidad de las funciones, de las materias y atribuciones de la Administración y de las relaciones público-privadas en la sociedad actual.

- La mayoría de los Ayuntamientos no ha contestado correctamente a la pregunta sobre los puestos de trabajo existentes en la Relación de Puestos de Trabajo, Catálogo o Plantilla de personal de atención directa al ciudadano en cada una de las Oficinas de Información Administrativa.

- La gran mayoría no consigna en la plantilla orgánica municipal personal adscrito a los servicios de atención ciudadana, sino que utiliza la denominación de personal funcionario o laboral destinado en Registro General del Ayuntamiento, telefonista y Ordenanzas de servicios generales.

- No están suficientemente dotados de personal técnico con adecuada cualificación para la atención personal o telefónica. En la mayoría de los Ayuntamientos no existe una Oficina estructurada, con un responsable y personal dependiente. Solamente algunos Ayuntamientos han reflejado en los cuestionarios que cuentan con un técnico responsable de la Oficina Municipal de Información.

- De los 63 Ayuntamientos consultados, 16 indican que cuentan con personal con preparación para atender a ciudadanos extranjeros en la Oficina de Municipal de Información.

#### Recomendaciones

- Elaborar y aprobar en las correspondientes plantillas orgánicas municipales o RPT, las plazas o puestos de trabajo de personal necesarios y adecuados a las funciones y volumen de tareas de Atención Ciudadana, según la entidad y valoración de las necesidades efectuadas por cada uno de los Ayuntamientos y posibilidades presupuestarias.

#### ACTIVIDADES FORMATIVAS.

En la sociedad de la información a la que nos encaminamos se demandan perfiles profesionales que obligan a un compromiso con la formación continua, adaptada a las posibilidades de espacio y tiempo de los empleados públicos específicamente de los que están desempeñando puestos de atención ciudadana en los Ayuntamientos.

Resulta imprescindible incentivar la formación de los funcionarios en nuevas tecnologías de la información para su propia satisfacción y la de los ciudadanos y, por tanto usuarios, mejorando la calidad de los servicios.

En cuanto al contenido de las materias a impartir en los cursos para el personal de Atención Ciudadana, debería estar integrado como mínimo por las siguientes materias: Informática, Atención Pública directa y telefónica, valorándose las especiales condiciones de dificultad y responsabilidad que entrañan estas tareas, por la acumulación de estrés que implica la atención continua al público.

#### *Junta de Andalucía*

#### Valoraciones

- Compartimos la valoración efectuado por la Consejería de Justicia y Administración Pública en cuanto a la insuficiencia del número de cursos convocados e impartidos a distancia o presenciales, sobre atención y comunicación ciudadana; resultando escasos, a nuestro entender, considerando el gran número de puestos específicos en la Consejería de Justicia y Administración Pública, y Consejería de Gobernación, así como en el resto de Consejerías con unidades que realizan funciones de atención ciudadana.

- La participación en los cursos de atención y comunicación al ciudadano organizados por las Consejerías o el IAAP es voluntaria. No se exigen como requisito "Formación" en la RPT, para desempeño de puestos específicos con la denominación de Atención Ciudadana.

- Consideramos que debería ser obligatoria la participación del personal destinado en puestos de atención ciudadana, ya que actualmente aunque la mayoría del personal cuenta con un curso de nivel básico y/o medio sobre comunicación y atención al ciudadano, su realización ha sido voluntaria, y no ha recibido una formación complementaria

especializada; aún existiendo una amplia oferta contenida en los Planes anuales de Formación del IAAP.

### *Recomendaciones*

- Que la realización de cursos en materia de Comunicación y Atención Ciudadana se exija como requisito para ocupar puestos de atención ciudadana en la RPT, en el apartado "Formación", tanto para los puestos de Negociado como de Auxiliar Atención Ciudadana, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, así como para aquellos otros puestos de la Administración General de la Junta de Andalucía, (que los funcionarios para desempeñar estos puestos tengan realizado un curso de nivel adecuado sobre comunicación y atención al ciudadano).

- Se programen un mayor número de cursos de Atención Ciudadana tanto presenciales como a distancia para el personal adscrito a las Unidades correspondientes, que incluyan como materias a impartir nociones de Informática, Atención Pública directa y telefónica, valorándose específicamente la dificultad y responsabilidad inherentes a estas funciones.

- Se organicen cursos de formación especializada en materia de Atención Ciudadana para el personal que ocupe o vaya a desempeñar puestos de responsabilidad, que tengan atribuidas tareas o funciones de dirección, planificación, coordinación y seguimiento de los Servicios de Información Administrativa y Atención Ciudadana.

### Ayuntamientos

#### Valoraciones

- Respecto a la impartición de cursos de formación sobre atención ciudadana organizados por los Ayuntamientos al personal destinado en los servicios de Información Administrativa y Atención Ciudadana durante el periodo consultado, la gran mayoría de los Ayuntamientos consultados no contestan, o lo hacen en sentido negativo.

Contestan afirmativamente durante los tres años consultados, los Ayuntamientos de El Ejido, Granada, Priego de Córdoba, Jaén, Alcalá la Real, Benalmádena, Fuengirola, Sevilla, Alcalá de Guadaira y Los Palacios; todos ellos han afirmado que la asistencia a los cursos no fue obligatoria.

- Respecto a la asistencia del personal que presta servicios en las unidades u oficinas de información ciudadana, en cursos impartidos por otras Administraciones Públicas, diez Ayuntamientos contestan afirmativamente, pero sin indicar la Administración ni las horas lectivas de los mismos.

- Además sólo 16 de los 63 Ayuntamientos consultados, contestan afirmativamente que cuentan con personal preparado para atender a ciudadanos extranjeros. De entre los cuales destacan algunos eminentemente turísticos o con alto porcentaje de población inmigrante como Almería, El Ejido, Cádiz, Algeciras, El Puerto de Santa María, Rota, Córdoba, Motril, Almuñécar, Ubeda, Málaga, Benalmádena.

## Recomendaciones

- Se exija como requisito para el desempeño de los puestos de Atención Ciudadana que el personal haya realizado, como mínimo, un curso de nivel adecuado sobre comunicación y atención al ciudadano.

- Se programen cursos de formación en materia de comunicación y atención ciudadana para su asistencia obligatoria por el personal adscrito actualmente o que vaya a desempeñar puestos o tareas de atención ciudadana. Los cursos pueden ser presenciales y/o a distancia, impartidos directamente o en colaboración con otras Administraciones. A este respecto, podría formalizarse convenio de colaboración con el Instituto Andaluz de Administración Pública.

- Se valore la necesidad de formar personal con conocimientos de idiomas para la Atención Ciudadana a personas procedentes de otros países que por motivos laborales u otros precisen la prestación de servicios públicos.

## CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA PARA LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN CIUDADANA.

### *Junta de Andalucía*

#### Valoraciones

- En los presupuestos correspondientes a los ejercicios de los años 1998, 1999, 2000 y 2001 de la Consejería de Justicia y Administración Pública no integran partidas presupuestarias específicas para atender las funciones de información de carácter general.

- Los Presupuestos de las Delegaciones Provinciales para estos servicios no están desconcentrados, sino que figuran en los presupuestos generales de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

- La Consejería de Justicia y Administración Pública, así como la mayoría de sus Delegaciones Provinciales, creen necesario habilitar más créditos para las funciones de Información Administrativa y Atención Ciudadana. En este sentido en el Presupuesto de la Consejería de Justicia y Administración Pública para el ejercicio 2002, se recogen ya partidas específicas, dentro de Programa 1.2.A. "Modernización y Gestión de la Función Pública".

- Las demás Consejerías, a excepción de la Consejería de Asuntos Sociales, no contestan o lo hacen en sentido negativo respecto a la existencia de consignación presupuestaria para las funciones de información administrativa al ciudadano.

#### Recomendaciones.

- Para que la Administración de la Junta de Andalucía habilite más créditos presupuestarios específicamente para la elaboración, desarrollo y seguimiento de un Plan de Modernización y Racionalización Administrativa o con denominación similar, que incluya el desarrollo de los programas que faciliten al ciudadano el disfrute de sus derechos y el

cumplimiento de sus obligaciones, a través de la atención presencial, telefónica y telemática.

Dentro de los posibles recursos financieros deberían reclamarse los procedentes de programas europeos, conforme a los principales objetivos establecidos en el Consejo Europeo que se celebró en Lisboa en el mes de Marzo del año 2000, entre cuyas conclusiones se reconoció como prioridad garantizar el acceso de los ciudadanos y las empresas a las ventajas de la Sociedad de la Información.

### *Ayuntamientos*

#### Valoraciones

- Los Presupuestos municipales deben ser acordes con las necesidades y carencias de los servicios de información y atención ciudadana; actualmente la gran mayoría de los Ayuntamientos no destinan partidas específicas para estos servicios; cuyos créditos figuran en partidas globales y de escasa dotación, durante los ejercicios económicos consultados.

- No obstante lo anterior, sí consignan partidas presupuestarias específicas, de diversa cuantía para los tres ejercicios consultados 1998, 1999 y 2000, los Ayuntamientos de Almería, Cádiz, Jerez de la Frontera, Córdoba, Priego de Córdoba, Sevilla, Alcalá de Guadaira y San Juan de Aznalfarache.

- Más del 40% de los Ayuntamientos consultados manifiestan la necesidad de habilitar más créditos para ello. Asimismo, los Ayuntamientos de Algeciras, Puente Genil, Córdoba, Baza, Estepona, Mairena del Aljarafe y Almería, nos comunicaron expresamente la intención de efectuar consignaciones presupuestarias específicas para la Atención Ciudadana en el ejercicio 2001.

#### Recomendaciones

- Que los Presupuestos de los Ayuntamientos reflejen en sus partidas presupuestarias, créditos específicos y suficientes para una adecuada implantación y funcionamiento de Oficinas Municipales de Atención Ciudadana.

A tales efectos se deberían utilizar, además de los medios económicos propios, los instrumentos de cooperación financiera a nivel de la Unión Europea, Administración del Estado y Junta de Andalucía.

#### WEB, BASE DE DATOS Y CORREO ELECTRÓNICO.

La red de Internet, en muy pocos años, estará en condiciones de cambiar radicalmente las relaciones entre los ciudadanos y las personas y organismos que gestionan sus necesidades públicas.

El empleo de las tecnologías de la información y comunicación (Internet; digitalización y almacenamiento de información; (legislación, jurisprudencia, otras) deben estar presentes en la forma en que se desarrollan esas relaciones.

En la cumbre de Lisboa, celebrada en Marzo de 2000, los países de la Unión Europea se comprometieron a que en el año 2003 los principales servicios públicos sean accesibles a través de Internet. Esto significa no sólo que se pueda obtener toda la información de interés público a través de la red, sino también la posibilidad de gestionar asuntos sin necesidad de desplazarse físicamente.

Como herramientas más vinculadas a Internet, hay que resaltar las tres más frecuentes, que hemos analizado en la investigación:

### 1. El Correo electrónico.

El correo electrónico se puede y debe emplear como forma de comunicación con los ciudadanos. Tiene, sin duda, una serie de ventajas sobre otros sistemas de comunicación a distancia, como es el caso de las llamadas telefónicas y de las cartas. En primer lugar, y en comparación con el teléfono, la recepción de los mensajes no interrumpe ni la actividad del empleado público ni de los ciudadanos; se puede enviar y leer en cualquier momento del día; queda constancia por escrito del contenido del mensaje, contenido que, al ser digital, puede ser copiado o volcado en otros documentos sin necesidad de ser reescrito.

A los mensajes se pueden adjuntar archivos: de texto, gráficos, de sonido, de imágenes, señalar enlaces, entre otras opciones. Todo ello lo configura como una potente herramienta de comunicación.

### 2. La página web.

La herramienta más integradora y eficaz, en opinión de los que ya llevan años de experiencia es la creación de páginas web de las Administraciones Públicas. Es integradora, en primer lugar, porque en ella encuentran soporte o apoyo el resto de las herramientas, como ya se ha tenido oportunidad de señalar: tanto el correo electrónico, las listas de distribución o grupos de discusión, las texto y vídeo conferencias, así como otras herramientas propiamente basadas en la publicación en el web (buscadores, presentaciones o, incluso, cursos vía web, bases de datos en línea, etc).

### 3. La firma electrónica

El Gobierno Español, respetando el contenido de la posición común respecto de la Directiva europea sobre firma electrónica, dictó el 17 de Septiembre de 1999 el Real Decreto Ley 14/1999, sobre firma electrónica con la finalidad de establecer una regulación clara del uso de ésta, atribuyéndole eficacia jurídica y previendo el régimen aplicable a los prestadores de servicios de certificación.

El Real Decreto-Ley regula el uso de la firma electrónica, el reconocimiento de su eficacia jurídica y la prestación al público de servicios de certificación.

Se señala como efectos jurídicos (art. 3), que la firma electrónica avanzada, siempre que esté basada en un certificado reconocido y que haya sido producida por un dispositivo seguro de creación de firma, tendrá, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor jurídico que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel y será admisible como prueba a juicio, valorándose ésta según los criterios de apreciación establecidos en las normas procesales.

Con la aplicación de la firma electrónica se va a permitir, cuando se den las condiciones que en la normativa reguladora se establece, la transacción telemática de información y de comunicación entre los particulares y las Administraciones o entre éstas, con validez jurídica y, en consecuencia, con plena eficacia de la transmisión de las comunicaciones.

Como valoraciones aplicables a ambas Administraciones Públicas reseñar las siguientes:

- Resulta necesario que todos los Departamentos municipales o de la Junta de Andalucía, cuenten con un sistema informático compatible y coordinado; con el apoyo de un proveedor de información en la Administración, sin perjuicio del apoyo con proveedores del sector privado, en su caso.

- Los enlaces con páginas web de otras Administraciones Públicas deberían ser de mayor cantidad y calidad.

- Podemos concluir que la presencia de la Administración Autonómica en Internet está generalizada, no así en la Administración Municipal. No obstante, existen claras diferencias o fallos de construcción de páginas web, que remiten a los mismos contenidos, incurriendo en repeticiones innecesarias. Es necesario elaborar páginas webs más completas que recojan información al ciudadano, la realización de trámites administrativos on line y solicitud de documentos.

- Falta un gran camino que recorrer para que la red no sea sólo un escaparate más o menos atractivo de la actividad pública y se convierta en una forma de relación entre la Administración y el administrado.

#### *Junta de Andalucía*

#### Valoraciones.

- La prestación del servicio de información administrativa general por parte de las unidades de información se sustenta, fundamentalmente, sobre la base de la consulta emitida a través de visita personal y telefónica como medios materiales disponibles en todas las oficinas. Sin embargo, los ciudadanos no cuentan con la posibilidad de utilizar, en sus demandas de información, los medios que proporcionan las nuevas tecnologías que, con tanta asiduidad, son utilizados por los propios funcionarios en sus comunicaciones interdepartamentales. Nos estamos refiriendo al correo electrónico y la cumplimentación de determinados trámites administrativos de carácter general a través del Internet.

- El artículo 18 del Decreto 204/1995, determina que: La utilización de otros medios electrónicos, informáticos o telemáticos requerirá la aprobación reglamentaria del órgano competente en el procedimiento, previo informe de la Consejería de Justicia y Administración Pública. Actualmente no existe una regulación que establezca las pautas de actuación, dirección, organización y funcionamiento de la Web Institucional de la Junta de Andalucía.

- Cabe efectuar las siguientes valoraciones respecto al contenido de las páginas webs de las Consejerías y del Instituto Andaluz de Administración Pública, que hemos consultado durante el año 2002:

\* Importante mejora observada en el diseño y contenido de las webs de las distintas Consejerías y la creación del portal andaluciajunta.es.

\* El portal andaluciajunta.es, entre otras prestaciones, permite enlazar con las webs de las Consejerías, Organismos y empresas públicas de la Junta de Andalucía y otras Administraciones (Europea, Central, Autonómica y Local); como novedad facilita acceso a texto integro del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. Concretamente, el enlace con la Consejería de Justicia y Administración Pública, competente en materia de Atención Ciudadana, requiere del usuario varias operaciones de búsqueda, al estar la información administrativa general contenida en dos páginas; una, de Información General, que incluye, entre otros, el enlace "atención al ciudadano" y, otra, de Administración General de la Junta de Andalucía, donde se contiene la información sobre la Guía de Funciones y Servicios, los procedimientos administrativos, Libro de reclamaciones y sugerencias, formularios y Registros de documentos.

\* No existen en las distintas Consejerías de la Junta de Andalucía, salvo en la Consejería de Medio Ambiente, página web que tenga acceso específico y/o icono propio de Atención Ciudadana para obtener información administrativa de interés a través de la red. En el portal andaluciajunta.es figura como una de las direcciones "ciudadano".

\* En las páginas web de las distintas Consejerías no se recogen trámites on line (excepto en la Consejería de Medio Ambiente, que permite uno la tarjeta de identificación del cazador y/o pescador, con la posibilidad de consultar datos), pero sí la opción de descargar algunas solicitudes. Por tanto, resulta necesario desplazarse físicamente para gestionar los asuntos, obtener información previa, recogida de impresos y posterior presentación. Esta situación no facilita el acceso a colectivos que padecen cualquier tipo de incapacidad o dificultad, para los que el acceso a los medios telemáticos, su fomento debe ser uno de los objetivos básicos, para acercar la Administración a los ciudadanos.

\* No obstante, significar que por noticias incluidas en el portal andaluciajunta.es, el Consejo de Gobierno ha aprobado mediante Acuerdo de 2 de Abril de 2002, el Plan Info@landalus de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información. Pondrá en marcha iniciativas novedosas, entre ellas las relativas a la realización de trámites administrativos por Internet, que permitirán facilitar las relaciones con los ciudadanos

\* Hay una buena información sobre la normativa autonómica a nivel de leyes autonómicas en portal andaluciajunta.es.

- El número de modelos de documentos normalizados, que figuran on line cuya impresión se permite, es reducido para el alto nivel competencial de la Administración de la Junta de Andalucía. No existe un modelo general normalizado de notificaciones o comunicaciones en el que figure "atención ciudadana", por lo que debería incluirse en el correspondiente programa de racionalización administrativa.

- No existe posibilidad en la Administración Autonómica de usar la firma electrónica para la tramitación telemática de procedimientos administrativos y solicitud de documentos.

- No se ha dado publicidad del Registro de Formularios normalizados de la Junta de Andalucía previsto en la Orden de 28 de Julio de 1989, de la Consejería de Gobernación, ni se encuentra debidamente actualizado conforme a las previsiones de la citada disposición.

- En cuanto al correo electrónico, significar que hasta finales del año 2001 la mayoría de las Oficinas de Información Administrativa de las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública no disponían de cuenta de correo electrónico propia; actualmente todas tienen, pues es la correspondiente a la Unidad de Atención al Ciudadano. Su grado de funcionamiento es bueno, y el nivel de utilización de los ciudadanos es bajo.

Por lo que se refiere al grado de funcionamiento del correo electrónico en los Servicios Centrales de las Consejerías la mayoría lo valoran como bueno y el nivel de utilización por los ciudadanos resulta medio.

- En cuanto a la utilización del fax la mayoría de las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública la valoran como buena; y el nivel de utilización por los ciudadanos era bajo.

Por lo que se refiere a las Consejerías la mayoría de estas valoran como bueno su grado de funcionamiento y califican de bajo el nivel de utilización por parte de los ciudadanos.

- En cuanto al grado de utilización de la página web por las Delegaciones Provinciales de Justicia y Administración Pública, inicialmente era regular, pues no contaban con un contenido de información adecuado para su utilización y el nivel de utilización de los ciudadanos es bajo.

- En lo que respecta al grado de funcionamiento de la página web en las demás Consejerías, la mayoría de estas lo califican de bueno y manifiestan que el nivel de utilización por los ciudadanos es medio.

- Durante nuestras visitas hemos podido comprobar la ausencia total de líneas de comunicación interdepartamental entre las oficinas de información administrativa dependientes de las Delegaciones de Justicia y las unidades de información adscritas a las demás Consejerías. La inexistencia de esas vías de comunicación nos lleva a concluir que no se está prestando un servicio de información administrativa general en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, con el alcance y calidad exigida por la normativa reguladora de esta materia. En este sentido se expresa el Decreto 204/95 al señalar que «los Centros Directivos producirán, actualizarán y remitirán periódicamente y con la antelación suficiente toda la información de base necesaria, al mismo tiempo que a sus unidades de información, a la Consejería de Gobernación, adoptándose por parte de esta Consejería las medidas necesarias para garantizar la coordinación de los distintos medios materiales y humanos así como de las informaciones que se faciliten».

Las bases de datos de la Junta de Andalucía son deficientes, según manifiestan los responsables de la Consejería de Justicia y Administración Pública y de las propias Delegaciones Provinciales. No se aplican criterio homogéneos para la actualización periódica de la información de base necesaria; solamente la Consejería de Salud indica que lo hace con periodicidad trimestral.

La Guía de Funciones y Servicios de la Administración Andaluza editada en papel y difundida a través de la red de Internet, constituye una valiosa base de datos de consulta para el personal funcionario destinado en puestos de Atención Ciudadana y para los ciudadanos, pero no se encuentra totalmente actualizada, y deberían ampliarse los procedimientos recogidos que puedan resultar de especial interés a los ciudadanos, a la mayor brevedad posible.

Su estructura se desglosa en 5 apartados:

- \* organigramas de las Consejerías.
- \* funciones de las distintas Consejerías, organismos y entidades adscritas y normas reguladoras.
- \* direcciones postales, telefónicas y fax de los distintos centros directivos, delegaciones provinciales o centros de las Consejerías (bibliotecas, museos, centros administrativos...). Faltan las direcciones electrónicas (e-mail).
- \* índice alfabético por materias, recogiendo temas relacionados con indicación de :órganos competentes para tramitación y resolución, objeto y normas reguladoras; indicando en formularios correspondientes, en su caso, pero no permite su descarga on line. Observamos que no figura al documentación a aportar, como información previa para los ciudadanos.
- \* búsqueda guiada de servicios dividido en 7 grupos de materias, que a su vez permite el desglose de otras submaterias para buscar.

#### Recomendaciones

- Se estima necesario acometer la regulación normativa de un portal Web Institucional de la Junta de Andalucía con el fin de establecer unas pautas de actuación que puedan contribuir a mejorar la calidad de la presentación y calidad, tanto en la forma como en el contenido de la misma. En dicha normativa deben regularse aspectos relativos a la dirección, organización y régimen de funcionamiento de la Web Institucional de la Junta de Andalucía, indicando el órgano al que le corresponde establecer los criterios técnicos y recomendaciones que aseguren un marco tecnológico normalizado, homogéneo y seguro, permanentemente actualizado en cuanto a la inserción de contenidos, racionalmente dotado, distribuido y utilizado, a los que deberán adecuarse los diferentes servicios, que se presten por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, por las Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma Andalucía, sus organismos autónomos y empresas públicas.
- En cuanto a los contenidos de las webs, para garantizar la coherencia y la coordinación de los contenidos de los servicios de información, sólo se podrán insertar en la Web Institucional de la Junta de Andalucía los contenidos relativos al organigrama, distribución competencial y funcional, los ámbitos de actuación, programas o actuaciones, enlaces asociados y servicios de las Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sus organismos autónomos y empresas públicas.
- Crear una base de datos de consulta permanentemente actualizada, de procedimientos, prestaciones y servicios, con información completa como herramientas para que los funcionarios encargados de la Atención Ciudadana puedan prestar eficazmente las tareas asignadas y para consulta ciudadana.
- Regular la Base de Datos Institucional de Información Administrativa como instrumento de la Administración que contenga un conjunto de datos relevantes de interés general respecto a la utilización de los bienes y servicios públicos y como mínimo la información sobre ayudas, servicios, órganos competentes y documentación necesaria para

hacer efectivos los derechos que de ella se deriven. La regulación debe comprender su mantenimiento, gestión y tramitación por la Consejería correspondiente, que sería la Consejería de Justicia y Administración Pública. Sin perjuicio de ello, las Consejerías deben mantener, gestionar y tramitar las bases de datos de información que estimen oportunas.

- La Guía de Funciones y Servicios de la Administración Andaluza editada en papel y difundida a través de la red de Internet resulta necesaria, debiendo actualizarse y ampliarse los procedimientos recogidos que puedan resultar de especial interés a los ciudadanos, a la mayor brevedad posible.

- Actualizar el registro de formularios de la Junta de Andalucía previsto en la Orden de 28 de Julio de 1989, de la Consejería de Gobernación, y darle la publicidad prevista.

- Aumentar el número de modelos de documentos normalizados on line, que permita su impresión o descarga, considerando el escaso número actual para el volumen de los procedimientos administrativos atribuidos a la gestión de las diferentes Consejerías y organismos de la Administración de la Junta de Andalucía.

- Impulsar la posibilidad de utilizar el sistema de firma electrónica para la tramitación telemática de procedimientos administrativos y solicitud de documentos; incrementar el número de procedimientos administrativos cuya tramitación se pueda efectuar on line mediante la descarga de formularios normalizados y, así como presentación, en su caso, a través de registros telemáticos, una vez regulados y adaptados a las previsiones del art 38.9. de la Ley 30 /1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, apartado adicionado por Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas.

- Regular el acceso a Internet-Intranet por el personal de la Junta de Andalucía, a través de la Red Corporativa, que deberá ajustarse en todo momento a las necesidades del trabajo desempeñado.

- Dotar a las Oficinas de Atención Ciudadana de una dirección de correo electrónico específica propia que debe figurar junto con la dirección postal, telefónica y número de fax propio.

### *Ayuntamientos*

#### Valoraciones

- Hemos observado cómo algunos Ayuntamientos que carecen de Oficina de Información, a pesar de las previsiones legales, sin embargo tienen presencia en Internet, donde se ofrecen servicios de información bastante completos; como ocurre con las páginas web de los Ayuntamientos de Baza (Granada) y Carmona (Sevilla).

Sin perjuicio de que la Administración siga apostando por la innovación tecnológica y la sociedad de la información, no debe olvidar que el servicio básico ha de ofrecerse desde la propia sede Consistorial y en el espacio físico que permita la atención personal y directa, sin perjuicio del espacio virtual más general y asequible poco a poco para la mayoría de la población.

- Aunque 22 Ayuntamientos han consignado en el cuestionario que disponen de servicio de información virtual a través de Internet, con la actualización de datos efectuada, ascienden a 40 el número de páginas web municipales existentes, dado que un importante número la han creado en el segundo semestre del año 2001.

Existe una gran heterogeneidad en la estructura y contenido relativo a la información administrativa general de las páginas web municipales consultadas

En la mayoría, el contenido de la misma se refiere exclusivamente a información turística y organizativa municipal; no obstante, hay algunas páginas webs municipales que recogen cierta información básica sobre algunos procedimientos administrativos, organización municipal con indicación de direcciones postales, e-mail, teléfono y fax, y descarga o acceso a documentos, tanto modelos de solicitudes, como textos de Ordenanzas Municipales, Ordenanzas Fiscales o Bandos de la Alcaldía.

En cuanto al grado de funcionamiento y de utilización de las páginas webs municipales, no se pronuncian la mayoría de los 63 Ayuntamientos consultados; su grado de funcionamiento se valora como bueno (16 Ayuntamientos), regular (9 Ayuntamientos) y malo (3 Ayuntamientos), siendo el nivel de utilización por los ciudadanos alto (3 Ayuntamientos), medio (15 Ayuntamientos) y bajo (6 Ayuntamientos).

- Ninguno de los Ayuntamientos cuentan con esta herramienta telemática, para la realización de trámites on line mediante el sistema de firma electrónica.

- La gran mayoría de los Ayuntamientos consultados no cuentan con número de fax propio ni dirección de correo electrónico específica en la Oficina de Atención Ciudadana o Unidad Administrativa dedicada a estas tareas. 10 Ayuntamientos cuentan con dirección electrónica específica y 20 Ayuntamientos con número de fax propio.

- Respecto al grado de funcionamiento del correo electrónico se valora como bueno por 19 Ayuntamientos, como regular por 6 Ayuntamientos y como malo por 4 Ayuntamientos y en cuanto al nivel de utilización por los ciudadanos 30 Ayuntamientos no contestan, 2 lo consideran alto, 8 como medio y 18 como bajo.

## Recomendaciones

- Crear y desarrollar páginas web municipales en aquellos Ayuntamientos que no la tienen y mejorar su contenido en aquellos que teniéndola no incluyen suficiente información municipal.

- Dotarse de una base de datos de consulta completa y permanentemente actualizada, de procedimientos, prestaciones y servicios, con información completa como herramientas para que los funcionarios encargados de la Atención Ciudadana puedan prestar eficazmente las tareas asignadas y para la consulta ciudadana.

- Establecer el procedimiento para la implantación del sistema de firma electrónica para la tramitación telemática de procedimientos administrativos y solicitud de documentos en las respectivas Administraciones, e incrementar el número de procedimientos administrativos cuya tramitación se pueda efectuar on line, mediante la descarga de modelos de documentos y presentación, en su caso, a través de registros telemáticos, una vez regulados y adaptados a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de

Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Que los Ayuntamientos que no cuentan con número de fax propio ni dirección de correo electrónico específica en la Oficina de Atención Ciudadana o Unidad Administrativa dedicada a estas tareas, doten de estos medios a la mayor brevedad posible, considerando las ventajas sobre otros sistemas de comunicación con la población y con otras Administraciones Públicas.

## PLAN DE ATENCIÓN CIUDADANA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ANDALUZAS.

### *Valoraciones.*

- Con carácter general, no existe un Plan o Programa de Atención Ciudadana y Comunicación que ordene los medios disponibles de manera racional y eficiente en los Ayuntamientos que persigan, entre otros objetivos, mejorar la imagen de la Corporación Local y atender correctamente al público. Destacamos que los Ayuntamientos de Málaga y el Puerto de Santa María, nos comunicaron proyectos de elaboración de Planes de Calidad de los Servicios.

- Al objeto de dar coherencia a la política de mejora de los servicios públicos autonómicos, resultaría necesario que la Administración de la Junta de Andalucía aprobara un Plan de Atención Ciudadana, bien como instrumento jurídico independiente bien como programa integrado dentro de un Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Andaluza. Debería recoger las siguientes bases:

\* El horizonte temporal de dicho Plan debe ser al menos, cuatro años con el objeto de mejorar el funcionamiento de la organización administrativa a través del desarrollo de diferentes programas, proyectos y acciones.

\* En cuanto al contenido de dicho Plan, enunciamos los siguientes aspectos que deberían contemplarse, como objetivos, principios y ámbitos de proyección:

### A) OBJETIVOS:

- Transformar la manera en que la Administración Pública se relaciona con el público, que se tornará más interactiva para facilitar por ciudadanos el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Implantación de la denominada teleadministración mediante la informatización de los procedimientos con registro telemático de entrada de documentos

- Reordenación de archivos públicos para agilizar la información y servicios administrativos a los ciudadanos y empresas.

- Convertir las oficinas de atención presencial en oficinas que faciliten a las personas sus relaciones con la Administración, aumentando el número de oficinas y su ámbito de implantación territorial, pudiéndose utilizar otras estructuras administrativas de la Junta de Andalucía en ámbito territorial inferior a la provincia, para prestar una adecuada atención ciudadana tanto directa como telefónica. A este respecto, se debería establecer un

soporte informático, que permita al ciudadano su identificación, acceso y disfrute de servicios con firma electrónica y certificación digital.

- Este compromiso se deberá plasmar en la Carta de los Derechos Ciudadanos, como marco de funcionamiento del servicio público y desarrollar paulatinamente Cartas de Servicios con compromisos explícitos y tasados de atención, basados en la mejora continua y una gestión de calidad, mediante la elaboración de estándares de servicios en los diferentes Departamentos y unidades de la Junta de Andalucía.

#### B) PRINCIPIOS:

- Una Administración transparente y abierta a la sociedad que facilite la participación, atraiga con confianza al ciudadano y le haga corresponsable de la gestión de los asuntos públicos.

- La calidad en el servicio debe convertirse en el modelo de gestión y funcionamiento, para conseguir el reconocimiento e interés de los ciudadanos con la Administración.

- Conseguir una «administración de todos» orientada a los ciudadanos, accesible, inmediata y ágil que potencie el respeto a sus derechos, permitiendo su participación en la gestión, sin perjuicio del cumplimiento de las correspondientes obligaciones.

- Lograr una Administración comprometida en su funcionamiento con las modernas tecnologías de la información, con la informatización de los servicios de información administrativa, que deben ser el “escaparate” de la Administración.

#### C) ÁMBITOS DE PROYECCIÓN:

- Impulsar la formación del personal funcionario para conseguir que los servicios se presten eficazmente a la población, así como establecer mecanismos para el enriquecimiento profesional y promoción de los empleados públicos.

- La racionalización y mejora de la eficacia, mediante la implantación de procedimientos administrativos normalizados y coordinados.

- Canalizar a través de la Administración Local, dada su proximidad al público, la satisfacción de sus necesidades, la prestación del servicio de atención ciudadana de la Junta de Andalucía. A este respecto la Administración de la Junta de Andalucía debería, con su mayor capacidad de innovación y recursos, establecer los medios para propiciar la colaboración entre estas Administraciones, potenciando la implantación de Oficinas integrales de atención ciudadana.

- El objetivo final debe ser que con la mejor calidad en la prestación del servicio de atención ciudadana, se facilite el desarrollo socioeconómico de la sociedad en general.

- La asignación a un órgano ejecutivo, como es la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios, de las competencias de elaboración y planificación; creándose un Órgano de soporte, debidamente dotado que puede denominarse: Oficina Gestora del Plan o similar, para responsabilizarse de la implantación, desarrollo, ejecución y evaluación del Plan.

En definitiva, se trata de lograr la participación y colaboración de todos los agentes implicados. ciudadanos, entidades sociales, empresas y Administraciones Públicas.

A este respecto, significar que en otras Administraciones autonómicas, tales como, las Comunidades Autónomas de Valencia, La Rioja, Madrid, Castilla y León y Castilla La Mancha, se han aprobado Planes de Modernización de la Administración Pública, que incluyen como aspecto fundamental la Atención Ciudadana.

#### *Recomendaciones.*

- Impulsar la aprobación de un Plan de Atención Ciudadana de la Administración de la Junta de Andalucía, con un horizonte temporal de varios años, para ordenar los medios disponibles, mejorar la imagen institucional e implantar una atención ciudadana presencial, telemática y telefónica adecuada. En este Plan se deberían incluir a las Administraciones Municipales considerando la necesaria coordinación en la materia y la utilización de los Registros municipales como centros de recepción de documentos dirigidos a la Administración andaluza. El instrumento podría ser la aprobación de Convenio marco con la FAMP y adhesión de los municipios para la creación de una Oficina Integral de Atención Ciudadana, incluyendo las dotaciones financieras correspondientes.

#### CONCLUSIONES FINALES.

La Administración debe conectar con la población a la que sirve, resultar comprensible para los ciudadanos, ser accesible y atender a sus demandas, responder a las necesidades de sus vecinos, incentivar la participación ciudadana, así como las relaciones entre las entidades ciudadanas y la Administración Local y, en definitiva, crear una cultura de servicio al ciudadano en la que la mejora de la calidad de los servicios sea una constante permanente, buscando compromisos con los ciudadanos mediante la elaboración de cartas de servicios.

Para el cumplimiento de estos objetivos hay que implantar y desarrollar una política adecuada a las necesidades del momento, en la que la información ciudadana sea una herramienta precursora de la necesaria participación y para que los ciudadanos puedan ejercer los derechos reconocidos. A este respecto, las Administraciones deben actuar con la diligencia requerida, que exige la contribución de todos los recursos disponibles para la organización e implantación adecuada de estos servicios de atención ciudadana.

Para la consecución de estas finalidades, hemos formulado a la Administración de la Junta de Andalucía y Administraciones municipales, diversas Recomendaciones, que inciden en la necesidad de cubrir lagunas legales mediante la elaboración de disposiciones normativas de ámbito, estatal, autonómica y local, que actualicen las existentes, recogiendo los aspectos organizativos, instrumentales y de funcionamiento, de los Servicios de Atención Ciudadana.

El instrumento prioritario para abordar la implantación de las Oficinas de Información y Atención Ciudadana, en nuestra Comunidad Autónoma, debe ser un adecuado instrumento de planeamiento, y así lo hemos recomendado, con participación de las Administraciones municipales y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias

(FAMP); habilitándose los créditos presupuestarios necesarios para el progresivo desarrollo de las previsiones en cuanto a la implantación de estos Servicios de Atención Ciudadana.

Ya que las Oficinas de Atención Ciudadana constituyen, la primera línea de acceso de los ciudadanos que acuden a la Administración, su identificación debe ayudarse con una imagen y logotipo reconocibles entre la ciudadanía, mediante su divulgación a través de los medios de comunicación social; además de un emplazamiento, mobiliario y demás medios materiales ajustados a sus cometidos.

A este respecto, hemos realizado unas Recomendaciones dirigidas a la dotación de las infraestructuras que deben tener las Oficinas de Atención Ciudadana, y específicamente en cuanto a los medios telemáticos (teléfono propio, e-mail, icono o enlace en página web y base de datos), instrumentos que deben estar presentes en las relaciones entre las personas y Administraciones gestoras de las necesidades públicas, regulándose su utilización por los ciudadanos y el acceso y dotación de éstos a las unidades que presten los Servicios de Atención Ciudadana.

Considerando que la vía telefónica resulta ser el medio mayoritario de demanda de información administrativa por los ciudadanos, hemos recomendado el establecimiento de un servicio de atención telefónica a través de números 900 o 010, preferentemente gratuitos y en una franja horaria amplia, que permita recibir peticiones de información desde municipios distintos, y también fuera de la jornada laboral común.

Asimismo, las funciones de los Servicios de Atención Ciudadana, han merecido resoluciones por nuestra parte, tanto sobre su contenido material, que debe ir dirigido a la población en general, y no fundamentalmente al propio personal de la Administración o para asuntos de acceso a la Función Pública, como en lo referente al establecimiento de un control automático de consultas, tanto presenciales, como telefónicas, que permitan elaborar estadísticas, para conocer el volumen de trabajo según la demanda ciudadana, así como el control de las Sugerencias y Reclamaciones que se formulen.

La calidad y cantidad de los servicios que deben prestarse por las Oficinas de Atención Ciudadana nos han movido a la formulación de varias Recomendaciones para su valoración por los órganos competentes, concretadas en la creación de unidades especializadas y puestos de trabajo de asesoramiento, coordinación y atención ciudadana, para ser desempeñados por personal con una cualificación y formación adecuadas para estas tareas sean presenciales y telefónicas, exigiéndose que cuenten con un nivel de formación obligatorio.

En definitiva, todas las Recomendaciones nos reconducen a la necesidad de conseguir una mayor accesibilidad del ciudadano a la Administración, mediante el desarrollo de programas y proyectos como el de "Ventanilla Única", que debe ser ejercido por la Administración más cercana; resultando necesario para ello la aprobación de convenios u otras formas de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas que proyectan su actividad sobre un mismo territorio y población aunque con ámbitos competenciales predeterminados.

En relación con lo anterior, resulta necesario arbitrar los medios personales, materiales y financieros, necesarios, que debidamente coordinados, permitan conseguir la eficiencia y eficacia administrativas exigibles.

Por tanto, si con estas medidas que hemos recomendado coadyuvamos, al menos, a impulsar una mejora, de los Servicios de Atención Ciudadana, nos daremos por satisfechos, en nuestra labor de supervisión de la Administración, y en definitiva, de contribuir a facilitar el acceso a la información administrativa, instrumento imprescindible para el ejercicio de los derechos constitucionales reconocidos a los ciudadanos.

## **ANEXOS**

**ANEXO I- DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

**1.- MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS A LAS TAREAS DE INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES FORMATIVAS.**

<b>CONSEJERÍAS</b>	<b>PERSONAL ADSCRITO</b>	<b>FORMACIÓN</b>
PRESIDENCIA**	NC	NC
GOBERNACIÓN**	NC	NC
JUSTICIA Y ADM. PÚBLICA	2	2
EDUCACIÓN Y CIENCIA	2	NC
TURISMO Y DEPORTE	2	1
MEDIO AMBIENTE	2	NC
SALUD	1	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1	2
CULTURA	1	NC
AGRICULTURA Y PESCA	NC	NC
RELACIONES INSTITUCIONALES	1	1
ASUNTOS SOCIALES	2	2
EMPLEO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	2	2
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	1	1

- Baremo medios adscritos:

1 - Suficiente; 2 - Insuficiente; 3 - Muy Deficiente; NC - No contesta.

\*\* no cumplimentaron el cuestionario

**2.- AUTOEVALUACIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA, GRADO DE FUNCIONAMIENTO Y NIVEL DE UTILIZACIÓN POR LOS CIUDADANOS.**

DELEGACIONES PROVINCIALES	INFORMÁTICOS		TELEFÓNICOS		FAX		WEB		E-MAIL	
	Grado funcionamiento	Nivel Utilización								
ALMERÍA	1	1	1	2	1	2	NC	NC	1	3
CÁDIZ	3	NC	1	1	3	NC	2	3	1	3
CORDOBA	2	NC	2	1	3	NC	3	NC	NC	NC
GRANADA	3	NC	2	1	1	3	2	NC	1	3
HUELVA	1	2	1	2	1	3	NC	NC	1	3
JAÉN	1	3	1	1	1	2	2	NC	1	3
MÁLAGA	2	NC	1	1	2	3	3	3	NC	3
SEVILLA	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3

- Baremo medios adscritos:

\*Funcionamiento: 1 - Bueno; 2 - Regular; 3 - Malo; NC - No contesta.

\*Utilización: 1 - Alto; 2 - Medio; 3 - Bajo; NC - No contesta.

CONSEJERÍAS	INFORMÁTICOS		TELEFÓNICOS		FAX		WEB		E-MAIL	
	Grado funcionamiento	Nivel Utilización								
PRESIDENCIA**	NC	NC								
GOBERNACIÓN**	NC	NC								
JUSTICIA Y ADM. PUBLICA	NC	NC	1	1	1	3	1	2	1	2
EDUCACION Y CIENCIA	1	NC	1	1	1	3	1	1	1	1
TURISMO Y DEPORTE	NC	NC	2	2/1	2	3	1	2	1	2
MEDIO AMBIENTE	1	NC	NC	NC	NC	NC	1	2	1	2
SALUD	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3
ECONOMIA Y HACIENDA	NC	NC	3	3	NC	NC	NC	NC	NC	NC
CULTURA	3	NC	NC	3	1	1	1	NC	1	3
AGRICULTURA Y PESCA	1	NC	NC	NC	NC	NC	1	2	1	2
RELACIONES INSTITUCIONALES	1	3	1	3	2	3	2	3	1	3
ASUNTOS SOCIALES	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2
EMPLEO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1	3	1	1	1	3	2	3	2	3
OBRAS PUBLICAS Y TRANSPORTES	NC	NC	1	2	1	3	1	2	NC	NC

- Baremo medios adscritos:

\*Funcionamiento: 1 - Bueno; 2 - Regular; 3 - Malo; NC - No contesta.

\*Utilización: 1 - Alto; 2 - Medio; 3 - Bajo; NC - No contesta.

\*\* No cumplimentaron el cuestionario.

## ANEXO II.- DATOS ESTADISTICOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

### 1.- OFICINAS DE INFORMACIÓN Y DELEGACIONES MUNICIPALES DE LAS QUE DEPENDEN

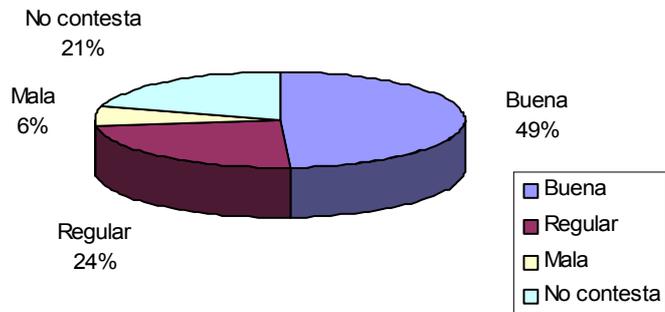


MUNICIPIO	DELEGACION MUNICIPAL DE LA QUE DEPENDE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA
ADRA	NO EXISTE OFICINA
ALMERIA	AREA DE HACIENDA.PERSONAL Y REGIMEN INTERIOR. REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA.
EL EJIDO	AREA DE REGIMEN INTERIOR. UNIDAD DE INFORMACIÓN
ROQUETAS DE MAR	SECRETARIA GENERAL
ALGECIRAS	SECRETARÍA GENERAL
ARCOS FTRA.	NO EXISTE OFICINA
BARBATE	NO EXISTE OFICINA.
CADIZ	CONCEJALÍA ATENCIÓN AL CIUDADANO
CHICLANA	DELEGACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
JERÉZ FTRA.	DELEGACIÓN RELACIONES CIUDADANAS
LA LÍNEA	PRESIDENCIA, RELACIONES INSTITUCIONALES Y RÉGIMEN INTERIOR
PTO.STA. M <sup>a</sup> .	AREA ECONÓMICA
PUERTO REAL	SECRETARIA GENERAL
ROTA	SECRETARÍA GENERAL
S.FERNANDO	DELEGACIÓN DE PRESIDENCIA
SAN ROQUE	NO EXISTE OFICINA
SANLÚCAR BDA.	DELEGACION DE SERVICIOS

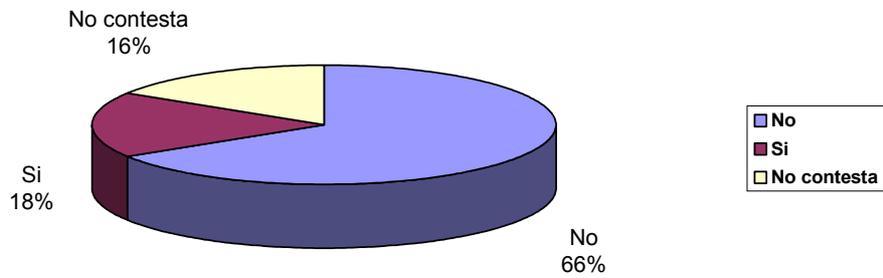
<b>MUNICIPIO</b>	<b>DELEGACION MUNICIPAL DE LA QUE DEPENDE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>
BAENA	SECRETARÍA GENERAL
CABRA	NO EXISTE OFICINA
CÓRDOBA	SECRETARÍA GENERAL
LUCENA	NO EXISTE OFICINA
MONTILLA	DELEGACIÓN DE HACIENDA, FOMENTO Y RECURSOS HUMANOS
PRIEGO DE CORDOBA	AREA DE HACIENDA, DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y PERSONAL
PUENTE GENIL	AREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ALMUÑÉCAR	SECRETARÍA GENERAL
BAZA	SECRETARÍA GENERAL
GRANADA	DELEGACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
GUADIX	SECRETARÍA GENERAL
LOJA	SECRETARÍA GENERAL
MOTRIL	TENENCIA DE ALCALDÍA. PRESIDENCIA.
HUELVA	AREA DE INTERIOR Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALÁ LA REAL	SECRETARÍA GENERAL
ANDÚJAR	SECRETARÍA GENERAL
JAÉN	CONCEJALÍA DE LA MUJER
LINARES	DELEGACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
MARTOS	CONCEJALÍA DE RECURSOS HUMANOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
UBEDA	SECRETARÍA GENERAL
ALHAURIN DE LA TORRE	CONCEJALÍA DE PERSONAL
ANTEQUERA	DELEGACIÓN DE HACIENDA, PERSONAL Y RÉGIMEN INTERIOR
BENALMÁDENA	ALCALDÍA
ESTEPONA	DELEGACIÓN DE ACCIÓN VECINAL Y MOVIMIENTO CIUDADANO
FUENGIROLA	CONCEJALÍA ORGANIZACIÓN E INTERIOR
MÁLAGA	DELEGACIÓN DE RÉGIMEN INTERIOR
MARBELLA	SECRETARÍA GENERAL
MIJAS	NO EXISTE OFICINA
RINCÓN DE LA VICTORIA	REGIMEN INTERIOR
RONDA	SECRETARÍA GENERAL
TORREMOLINOS	NO EXISTE OFICINA
VÉLEZ-MÁLAGA	DELEGACIÓN MUNICIPAL DE HACIENDA
ALCALÁ GUADAIRA	SECRETARÍA E INTERIOR
CAMAS	NO EXISTE OFICINA
CARMONA	NO EXISTE OFICINA
CORIA RÍO	SECRETARÍA GENERAL
DOS HERMANAS	SECRETARÍA GENERAL
ECIJA	PRESIDENCIA
LA RINCONADA	NO EXISTE OFICINA
LEBRIJA	REGIMEN INTERIOR Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LOS PALACIOS	NO EXISTE OFICINA
MAIRENA DEL ALJARAFE	DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MORÓN DE LA FRONTERA	NO EXISTE OFICINA
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	ALCALDÍA
SEVILLA	AREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
UTRERA	NO EXISTE OFICINA

## **2.- AUTOVALORACION GLOBAL Y DIVULGACIÓN A TRAVÉS DE CONVENIOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL**

### AUTOVALORACION GLOBAL SOBRE LAS TAREAS DE INFORMACIÓN GENERAL



### DIVULGACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA A TRAVÉS DE CONVENIOS CON OTRAS ENTIDADES



### 3.- MEDIOS PERSONALES, AUTOVALORACIÓN DE LAS TAREAS DE INFORMACIÓN GENERAL Y FORMACIÓN

#### MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS A LAS TAREAS DE INFORMACIÓN MUNICIPAL Y AUTOVALORACIÓN.

MUNICIPIO	PERSONAL	AUTOVALORACION
ADRA*	NC	NC
ALMERIA	9 Jefes grupo Nivel C/D 2 Auxiliares D	2
EL EJIDO	4 Auxiliares (información General) 5 Administrativo (información descentralizada) 4 Aux. (información tributaria)	1
ROQUETAS DE MAR	2 Auxiliares y 1 Jefe Administrativo	1
ALGECIRAS	4 funcionarios	1
ARCOS FTRA.*	NC	2
BARBATE*	NC	NC
CADIZ	1 Técnico Gestión (vacante) Serv. Interprete: 1 Aux. Admst. lenguaje de signos Punto de Información: 1 Aux. Adm. y 1 subalterno.	1
CHICLANA	1 Puesto vacante jefe negociado. 1 Auxiliar Adm...	2
JERÉZ FTRA.	Atención Directa: 18 personas, atención telefónica, 6. Aux. y Administ.	1
LA LÍNEA	0	1
PTO.STA. M <sup>a</sup> .	Jefe de Servicio 4 Ordenanzas 2 Telefonistas 3 Auxiliares 1 Jefa Negociado	3
PUERTO REAL	1 Técnico 2 Aux.; 3 Adminst.	1
ROTA	1 Jefe Negociado 1 Ayudante Registro General	2
S. FERNANDO	6 Auxiliares Adm.	1
SAN ROQUE*	NC	NC
SANLÚCAR BDA.	1 Oficial (grup.C) 2 Aux. (grupo D)	1
BAENA	1	1
CABRA*	NC	NC
CÓRDOBA	1 Jefe, 1 Oficial; 1 Administ., 1 Telefonista; 9 Aux.	1
LUCENA*	NC	NC
MONTILLA	NC	1

MUNICIPIO	PERSONAL **	AUTOVALORACION
PRIEGO DE CORDOBA	1 Técnico, 5 Aux., 1 Conserje, 3 Notificadores	1

<b>MUNICIPIO</b>	<b>PERSONAL **</b>	<b>AUTOVALORACION</b>
PUENTE GENIL	2 Aux. Vacantes : 1 Director y 1 Documentalista	2
ALMUÑÉCAR	NC	2
BAZA	1 Auxiliar	2
GRANADA	1 Responsable Oficina Central; 6 Responsables Distritos, 10 Auxiliares	1
GUADIX	NC	1
LOJA	NC	NC
MOTRIL	6 Administrativos y Auxiliares.	2
HUELVA	10 Auxiliares 2 telefonistas	1
ALCALÁ LA REAL	Administrativo Auxiliar Conserje	2
ANDÚJAR	NC	1
JAÉN	NC	1
LINARES	10 Puestos de Atención Directa	2
MARTOS	1 Aux. y 1 Ordenanza	1
UBEDA	Tecnico de Administración General. Jefe de Negociado. 1 Administrativo	1
ALHAURIN DE LA TORRE	2 Auxiliares Admin.	NC
ANTEQUERA	1 Jefe Servicio 1 Aux Atención Ciudadana., 1 Asistente Social, 2 Aux.Adm.	1
BENALMÁDENA	1 Jefe de Negociado 7 Aux. Admin. 1 conserje-telefonista	1
ESTEPONA	Directora de Area 1 Auxiliar Adm.	2
FUENGIROLA	Auxiliares Adm.	1
MÁLAGA	NC	1
MARBELLA	NC	1
MIJAS*	NC	2
RINCON DE LA VICTORIA	1 Admtvo, 1 Auxiliar y 1 Conserje	2
RONDA	2 Administr.	2
TORREMOLINOS*	NC	1
VÉLEZ-MÁLAGA	1 Jefe Servicio, 1 Jefe de Negociado y 1 Auxiliar	1
ALCALÁ GUADAIRA	1 Jefe Negociado 6 Aux. 3 Subalternos (incluidos los distritos)	2
CAMAS*	NC	NC

<b>MUNICIPIO</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>AUTOVALORACION</b>
CARMONA*	NC	NC
CORIA RÍO	1 Administrativo 2 Subalternos	1
DOS HERMANAS	1 Jefe Laboral	NC

MUNICIPIO	PERSONAL	AUTOVALORACION
	2 Ordenanzas	
ECIJA	1 Técnico de Administración General 6 Auxiliares	1
LA RINCONADA*	NC	NC
LEBRIJA	3 Administrativos 1 Oficial con funciones de ordenanza.	2
LOS PALACIOS *	NC	NC
MAIRENA DEL ALJARAFE	1 Administrativo 2 Auxiliar Admin. 1 Ordenanza	1
MORÓN DE LA FRONTERA*	NC	NC
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	Auxiliar Administrativo	1
SEVILLA ***	1 Auxiliar-Información en Servicios Centrales y 1 Aux. en cada Distrito. 6 telefonistas en el 010	1
UTRERA *	NC	NC

- Baremo autovaloración:

1 - Suficiente; 2 - .Insuficiente; 3 - Muy Deficiente; NC - No Contesta

\* - No existe Oficina o Unidad municipal de información administrativa.

\*\* - Se reseñan las plazas o puestos tanto cubiertos como vacantes.

\*\*\*-Se ofrecen en el texto otros datos complementarios suministrados.

#### 4.- ASISTENCIA DEL PERSONAL DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN A CURSOS DE FORMACIÓN

MUNICIPIO	RESPUESTA
ADRA*	NC
ALMERIA	SI
EL EJIDO	SI
ROQUETAS DE MAR	SI
ALGECIRAS	SI
ARCOS FTRA.*	SI
BARBATE*	NC
CADIZ	SI
CHICLANA	NC
JERÉZ FTRA.	SI
LA LÍNEA	NC
PTO.STA. M <sup>a</sup> .	NO
PUERTO REAL	NO
ROTA	SI
S. FERNANDO	SI
SAN ROQUE*	NO
SANLÚCAR BDA.	NO
BAENA	NO
CABRA*	NO
CÓRDOBA	SI
LUCENA*	NC
MONTILLA	NO
PRIEGO DE CÓRDOBA	SI
PUENTE GENIL	SI
ALMUÑECAR	SI
BAZA	SI
GRANADA	SI
GUADIX	NO
LOJA	SI
MOTRIL	SI
HUELVA	SI
ALCALÁ LA REAL	SI
ANDÚJAR	NO
JAÉN	SI

MUNICIPIO	RESPUESTA
LINARES	NO
MARTOS	NO
UBEDA	NO
ALHAURIN DE LA TORRE	NO
ANTEQUERA	SI
BENALMÁDENA	NO
ESTEPONA	SI
FUENGIROLA	SI
MÁLAGA	SI
MARBELLA	NO
MIJAS*	NC
RINCÓN DE LA VICTORIA	NO
RONDA	NO
TORREMOLINOS*	NO
VÉLEZ-MÁLAGA	NO
ALCALÁ GUADAIRA	SI
CAMAS	SI
CARMONA*	NC
CORIA RÍO	SI
DOS HERMANAS	NO
ECIJA	SI
LA RINCONADA*	NC
LEBRIJA	SI
LOS PALACIOS *	SI
MAIRENA DEL ALJARAFE	SI
MORÓN DE LA FRONTERA*	NO
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	SI
SEVILLA	SI
UTRERA *	NC

\* No existe Oficina o Unidad municipal e información administrativa

## 5.- EMPLAZAMIENTO Y LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

MUNICIPIO	UBICACIÓN CASA CONSISTORIAL **	IDENTIFICACIÓN		ACCESO		ZONA ESPERA
		Hay Placa Exterior	Hay Placa Interior	Directo	Común	
ADRA*	1	NC	NC	NC	NC	NC
ALMERIA	1	1	1	1		NC
EL EJIDO	1	0	1	1	1	1
ROQUETAS DE MAR	1	0	1	1	1	1
ALGECIRAS	0	NC	NC		1	0
ARCOS FTRA.*	NC	NC	NC		NC	0
BARBATE*	NC	NC	NC	NC	NC	NC
CADIZ	1	0	1		1	1
CHICLANA	1	NC	NC		1	1
JERÉZ FTRA.	1	1	1	1		1
LA LÍNEA	NC	NC	1		1	NC
PTO.STA. Mª.	1	0	1		1	0
PUERTO REAL	1	NC	1		1	0
ROTA	0	NC	NC	1		1
S.FERNANDO	1	1	NC		1	1
SAN ROQUE*	NC	NC	1		1	NC
SANLÚCAR BDA.	1	1	NC		1	NC
BAENA	1	NC	NC		1	1
CABRA*	NC	NC	1		1	NC
CÓRDOBA	1	0	1		1	1
LUCENA*	NC	NC	NC	NC	NC	NC
MONTILLA	1	1	NC		1	NC
PRIEGO DE CORDOBA	1	NC	1	1		1
PUENTE GENIL	0	1	NC		1	1
ALMUÑÉCAR	1	NC	NC		1	0
BAZA	1	1	NC	1		0
GRANADA	1	1	1		1	1
GUADIX	1	NC	NC		1	0
LOJA	1	0	0		1	0
MOTRIL	1	0	1		1	0
HUELVA	0	NC	1	1		0
ALCALÁ LA REAL	1	NC	1	1		0
ANDÚJAR	1	1	NC		1	1
JAÉN	1	1	1	1		0
LINARES	1	1	1	1		1
MARTOS	1	NC	NC		1	0
UBEDA	1	NC	NC		1	1

MUNICIPIO	UBICACIÓN CASA CONSISTORIAL **	IDENTIFICACIÓN		ACCESO		ZONA ESPERA
		Hay Placa Exterior	Hay Placa Interior	Directo	Común	
ALHAURIN TORRE	1	NC	NC		1	1
ANTEQUERA	1	0	1		1	0
BENALMÁDENA	1	0	1		1	1
ESTEPONA	0	0	1		1	1
FUENGIROLA	1	0	1		1	0
MÁLAGA	1	0	1		1	1
MARBELLA	1	1	1		1	1
MIJAS*	NC	NC	NC	NC	NC	NC
RINCON VICTORIA	1	NC	NC		1	1
RONDA	1	NC	NC		1	1
TORREMOLINOS*	1	0	0		1	1
VÉLEZ-MÁLAGA	1	NC	1		1	1
ALCALÁ GUADAIRA	1	1	1	1		1
CAMAS*	1	NC	NC		1	NC
CARMONA*	NC	NC	NC	NC	NC	NC
CORIA RÍO	1	1	1	1		1
DOS HERMANAS	1	1	1		1	1
ECIJA	1	NC	1		1	1
LA RINCONADA*	NC	NC	NC	NC	NC	0
LEBRIJA	1	NC	1		1	0
LOS PALACIOS*	NC	NC	NC	NC	NC	1
MAIRENA DEL ALJARAFE	1	0	1		1	1
MORON FTRA.*	NC	NC	NC	NC	NC	NC
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	1	NC	NC		1	1
SEVILLA	0	0	0		1	NC
UTRERA*	NC	NC	NC	NC	NC	NC

- Baremo: 1 - SI; 0 - NO; NC - No contesta.

\* No existe Oficina o Unidad municipal de información administrativa.

\*\* Comprende la ubicación de Oficina, Unidad o Punto de información administrativa.

**6.- AUTOEVALUACIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA, GRADO DE FUNCIONAMIENTO Y NIVEL DE UTILIZACIÓN POR LOS CIUDADANOS.**

MUNICIPIO	INFORMÁTICOS		TELEFÓNICOS		FAX		WEB		E-MAIL	
	Grado funcionamiento	Nivel Utilización								
ADRA	NC	NC								
ALMERIA	1	2	1	2	2	3	3	4	4	NC
EL EJIDO	1	3	2	2	1	2	2	3	1	3
ROQUETAS DE MAR	1	2	1	2	1	3	NC	NC	NC	NC
ALGECIRAS	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2
ARCOS FTRA.	NC	NC	1	2	2	3	NC	NC	2	3
BARBATE	NC	NC								
CADIZ	NC	NC	1	1	NC	NC	NC	NC	NC	NC
CHICLANA	NC	NC	1	2	1	2	1	1	0	NC
JERÉZ FTRA.	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3
LA LÍNEA	NC	NC	2	3	3	3	2	2	2	3
PTO.STA. Mª.	2	NC	2	NC	1	3	2	2	2	3
PUERTO REAL	NC	NC								
ROTA	2	2	1	2	1	3	NC	NC	NC	NC
S. FERNANDO	NC	NC	1	2	2	3	NC	NC	NC	NC
SAN ROQUE	NC	NC								
SANLÚCAR BDA.	NC	NC								
BAENA	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3
CABRA	NC	NC								
CÓRDOBA	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
LUCENA	NC	NC								
MONTILLA	1	NC	1	2	1	3	2	NC	2	3
PRIEGO DE CORDOBA	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3



MUNICIPIO	INFORMÁTICOS		TELEFÓNICOS		FAX		WEB		E-MAIL	
	Grado funcionamiento	Nivel Utilización								
VÉLEZ-MÁLAGA	NC	NC								
ALCALÁ GUADAIRA	NC	NC	1	1	1	3	1	2	1	3
CAMAS	NC	NC	NC	NC	NC	NC	1	NC	1	NC
CARMONA	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
CORIA RÍO	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
DOS HERMANAS	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3
ECIJA	NC	NC	2	NC	1	3	NC	NC	NC	NC
LA RINCONADA	NC	NC								
LEBRIJA	2	NC	2	1	2	3	NC	NC	NC	NC
LOS PALACIOS	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3
MAIRENA DEL ALJARAFE	2	NC	1	1	1	2	NC	NC	NC	NC
MORÓN DE LA FRONTERA	NC	NC								
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	2	NC	1	1	1	1	NC	NC	NC	NC
SEVILLA	NC	1	1	1	1	1	NC	NC	NC	NC
UTRERA	NC	NC	NC	NC	NC	NC	1	2	NC	NC

- Baremo medios adscritos:

\*Funcionamiento: 1 - Bueno; 2 - Regular; 3 - Malo; NC - No contesta.

\*Utilización: 1 - Alto; 2 - Medio; 3 - Bajo; NC - No contesta.

### **ANEXO III. REFERENCIAS NORMATIVAS.**

#### LEGISLACIÓN ESTATAL.

- Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (BOE nº 80, de 3-4-85).
- Decreto 2568/1986, de 28 de Noviembre, Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales (BOE nº 305, de 22-12-86).
- Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE nº 285, de 27-11-92).
- Ley 38/1995, de 12 de Diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente. (BOE nº 297, 13-12-95).
- Real Decreto 236/96, de 16 de Febrero, regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado (BOE nº 52, de 29-2-96).
- Real Decreto 208/96, de 9 de Febrero, que regula los Servicios de información administrativa y atención al ciudadano. (BOE 55, 4-3-96).
- Orden de 30 de Julio de 1996, por la que se adopta el libro de atención al ciudadano a lo dispuesto en el Real Decreto, de 9 de Febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Resolución de 7 de Abril de 1997, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de Abril de 1997, para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración Local.
- Real Decreto 670/99, de 23 de Abril, sobre creación de la Comisión Interministerial de Simplificación Administrativa (BOE nº 109, de 7-5-99).
- Real Decreto 772/99, de 7 de Mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y la devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro (BOE 122, de 22-5-99).
- Real Decreto 1259/99, de 16 de Julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios de Calidad en la Administración General del Estado. (BOE nº 190, de 10-8-99).

- Real Decreto 1465/99, de 17 de Septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado. (BOE nº 230, de 25-9-99).

- Real Decreto Ley 4/1999, de 17 de Septiembre, sobre firma electrónica (BOE nº. 224, de 18-9-99).

- Orden de 27 de Septiembre de 1999, por la que se aprueba el Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado y se dictan normas de desarrollo del Real Decreto 1465/99. (BOE nº 232, de 28-9-99).

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (BOE nº 298, de 14-12-99).

- Orden de 26 de Diciembre de 2001 por la que se establecen los criterios generales de tramitación telemática de determinados procedimientos por el Ministerio de Economía y los Organismos Públicos adscritos al Departamento y se crea un Registro Telemático para la presentación de escritos y solicitudes (BOE nº 311, de 28-12-2001).

#### LEGISLACIÓN JUNTA DE ANDALUCÍA.

- Decreto, de 9 de Marzo de 1983, nº 57/83 de la Consejería de la presidencia. Creación de la Oficina de Información Administrativa (BOJA nº 24, de 22-3-83).

- Decreto 260/88, de 2 de Agosto, racionalización administrativa de la Junta de Andalucía (BOJA nº 73, de 17-9-88).

- Decreto 262/88, de 2 de Agosto, establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (BOJA nº 73, de 17-9-88).

- Orden de 2 de Mayo de 1989 (Consejería de Gobernación), por la que se dictan instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones. (BOJA nº 39, de 19-5-89).

- Orden de 28 de Julio de 1989 de la Consejería de Gobernación, por la que se establecen los criterios de normalización de formularios y papel impreso y se crea el registro de formularios de la Junta de Andalucía (BOJA nº 64, de 8-8-89).

- Decreto 104/92, de 9 de Junio, de la Consejería de Gobernación, sobre coordinación de la elaboración y desarrollo de la política informática (BOJA Nº 81, de 28-7-92). - Decreto 133/92, de 21 de Julio, de la Consejería de Presidencia, de normas técnicas para accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas urbanísticas y en el transporte (BOJA nº 70, de 23-7-92).

- Orden de 24 de Noviembre de 1992, conjunta de la Consejería de Gobernación y Consejería de Asuntos Sociales, sobre eliminación del lenguaje sexista en los textos y documentos administrativos (BOJA nº 126, de 5-12-92).

- Decreto 133/92, de 21 de Julio, de la Consejería de Presidencia, de normas técnicas para accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas urbanísticas y en el transporte (BOJA nº 70, de 23-7-92).

- Orden de 19 de Febrero de 1993, conjunta de la Consejería de Presidencia y de la Consejería de Asuntos Sociales, sobre normas para el cumplimiento del principio de no discriminación por razón de sexo en la información y divulgación de la Junta de Andalucía (BOJA nº 35, de 6-4-93).

- Resolución de 7 de Junio de 1993, de la Secretaria General para la Administración Pública, por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Junta de Andalucía (Boja nº 65, de 19-6-1993).

- Decreto 90/1993, de 13 de Julio, por el que se asignan diversas funciones a determinados Organos Administrativos de la Junta de Andalucía (BOJA nº 94, de 31-8-93).

- Resolución de 5 de Abril de 1994, de la Secretaría General de Administración Pública sobre relación de las oficinas de registro general de documentos de las Consejerías y Organismos Autónomos (BOJA nº 51, de 16-4-94).

- Decreto 204/95, de 29 de Agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos (BOJA nº 136, de 26-10-1995).

- Orden de 10 de Noviembre de 1999 (Consejería de Gobernación y Justicia) determinando el horario de atención al público de los Registros Generales y las jornadas y horarios del personal a ellos adscritos. (BOJA nº 144, de 11-12-99).

- Decreto 139/2000, de 16 de Mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública. (BOJA nº 59, de 20-5-2000).

- Decreto 166/2001, de 10 de Julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información. (BOJA nº 93, de 14-8-2001).

- Decreto 121/2002, de 9 de Abril, por el que se modifica el Decreto 139/2000 (BOJA nº 43, de 13-4-2002).

## **ANEXO IV. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS DISTINTAS CONSEJERÍAS.**

**Cuestionario sobre marco organizativo y funcional de los servicios administrativos de atención al ciudadano.**

**1. ¿Existen Oficinas de Información Administrativa en esa Consejería (Servicios Centrales o Provinciales)?.**

1  Sí. Indicar el nivel orgánico.

0  No.

**1.1. ¿Existen Unidades con funciones específicas de Información Administrativa en las restantes Consejerías, Organismos Autónomos dependientes de las mismas y Delegaciones Provinciales?.**

1  Sí, en todas.

2  Sí, en algunas. Indicar cuáles no tienen.

**1.2. ¿Cuántas Empresas o Entidades Públicas mercantiles dependientes de la Junta de Andalucía cuentan con Unidad de Información y Atención al ciudadano?.**

1  Sí, en todas.

2  Sí, en algunas. Indicar cuáles no tienen.

0  No se conoce.

**1.3. En caso de que exista algún punto específico de información administrativa general por teléfono, indicar los siguientes datos referidos al año 1999:**

1  Número de personal destinado a estas funciones

2  Nº de Consultas atendidas en el año 1999.

3 Indicar la provincia de procedencia de las consultas atendidas en el año 1999:

**1.3.1. Exponer el perfil de los usuarios indicando por orden aquellos que lo utilizan en mayor o menor medida (ciudadanos, empresas, funcionarios, etc...).**

**1.3.2. Especificar la tipología de asuntos o consultas efectuadas ordenándolas según su mayor número:**

**1.3.3. ¿Se han efectuado campañas de divulgación del citado Servicio?. En caso afirmativo indicar cuáles.**

**1.4. Existe tablón de anuncios en los Servicios Centrales de las Consejerías y Organismos Autónomos, conforme establece el art. 8º del Decreto 204/1995, de 29 de Agosto:**

1  Sí.

0  No. Indicar motivos.

**2. Relacionar los puestos de trabajo existentes en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) de atención directa al ciudadano en la Oficina o Unidad correspondiente de Información Administrativa de cada Consejería, distinguiéndose si la atención es personal o telefónica u por otro medio telemático. En el caso de puesto con funciones de atención directa y/o telefónica, determinar el total de los puestos incluidos en RPT, indicando cuántos de ellos se encuentran vacantes y la titulación o cualificación profesional requerida para cada puesto.**

**3. Señalar con una "X" la valoración que considera sobre el número de efectivos personales adscritos a cada una de las Oficinas de Información Administrativa.**

1  Suficiente

2  Insuficiente

3  Muy Deficiente

**3.1. En cuanto al equipo humano (contestar sintéticamente).**

3.1.1. ¿Funciona adecuadamente?.

3.1.2. ¿Son productivas las reuniones?.

3.1.3. ¿Están bien distribuidas las tareas y responsabilidades?.

3.1.4. ¿Existen conflictos laborales?.

3.1.5. ¿Existen circulares internas para organizar el Servicio?

3.1.6. ¿Vías de coordinación con el resto de departamentos de la Consejería y coordinación con el resto de las unidades con funciones específicas de información administrativa general?

**4. Señalar, en su caso, los medios materiales adscritos a los servicios de atención directa al ciudadano y evaluar el grado de funcionamiento y utilización por los ciudadanos. Respecto a esto último, indicar el orden de preferencia de los distintos medios de 1 a 8.**

**4.1. Informáticos:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

**4.1.1. ¿Existe registro informatizado para control de consultas?**

1  Si

0  No

**4.1.2. Nivel de utilización por los ciudadanos:**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**4.2. Telefónicos:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

**4.2.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**4.3. Fax:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

**4.3.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**4.4. Videotex:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

#### **4.4.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

#### **4.5. Páginas web:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

#### **4.5.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia

#### **4.6. Correo electrónico:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

#### **4.6.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

#### **4.7. ¿Existe Área o zona de espera?**

1  Si 0  No.

#### **4.8. Otros (indicar):**

1  Grado de funcionamiento

2  Nivel

**5. Indicar el número de Sugerencias y/o Reclamaciones registradas en el "Libro de Sugerencias y Reclamaciones" de esa Consejería durante 1999, precisando, de ser posible, las presentadas en relación con las funciones de información administrativa general de las unidades o puestos correspondientes de la Administración General de la Junta de Andalucía.**

1  Grado de funcionamiento

2  Nivel

**Indicar ubicación exacta del Libro de Sugerencias y Reclamaciones en esa Consejería, Delegaciones y otras entidades dependientes de las Consejerías.**

**5.1. ¿Existe en las Consejerías y sus Delegaciones, así como Organismos dependientes de las mismas?**

1  Si.

0  No. En este caso indicar cuáles carecen de Libro.

**5.2. ¿Existe en las Empresas y demás entidades dependientes de las Consejerías?**

1  Si.

0  No. En este caso indicar cuáles carecen de Libro.

**5.3. Del total de Sugerencias/Reclamaciones registradas en el año 1999, consignar el número y procedencia por provincias y Consejería afectada, resultado de la Reclamación y medidas adoptadas, en su caso.**

**5.4. Sugerencias:**

Número total:

**5.4.1. Procedencia: (indíquese su número total por provincia y Consejería u Organismo afectado).**

**5.4.2. Estimadas:**

**5.4.3. Rechazadas:**

**5.4.4. No contestadas:**

**5.5. Reclamaciones:**

Número total:

**5.5.1. Procedencia: (indíquese su número total por provincia y Consejería u Organismo afectado).**

**5.5.2. Estimadas:**

**5.5.3. Rechazadas:**

**5.5.4. No contestadas:**

**5.6. Observaciones:**

**6. Señalar los medios de que dispone ese Organismo para difusión de los mecanismos de acceso a la información administrativa general por parte de los ciudadanos, indicando el grado de aplicación efectuado, en su caso:**

- 6.1. Medios de Comunicación (prensa, radio, tv).
- 6.2. Campañas divulgativas.
- 6.3. Otros medios de publicidad (guias, folletos, carteles etc...).
- 6.4. Modelos oficiales de notificaciones o comunicaciones.
- 6.5. Observaciones:

**7. En el supuesto de haber existido consignación presupuestaria específica durante los ejercicios de 1998, 1999 y 2000 para las funciones de Información Administrativa al Ciudadano, indicar la cuantía.**

**1998**

1  Si (la cuantía asciende a .....).

0  No.

**7.1. 1999**

1  Si (la cuantía asciende a .....).

0  No.

**7.1.1. 2000**

1  Si (la cuantía asciende a .....).

0  No.

**7.2. ¿Cree que sería necesario habilitar más créditos para ello?**

0  No.

1  Si, en su caso, valoración de la cuantía.

**8. ¿Existen convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc... para la difusión y facilitar el acceso**

a estos servicios de información administrativa general por parte de los ciudadanos-usuarios?.

0  No.

1  Si, en este caso, especifíquense los mismos.

**9. Al personal destinado en estos Servicios (tanto Oficinas como otras unidades de atención al ciudadano):**

**¿Cuántos cursos presenciales o a distancia sobre Atención al Ciudadano se impartieron durante los años 1998,1999 y 2000 por:**

(Indicar número)

**1998**

1.  El Instituto Andaluz de Administración Pública.

2.  La Consejería de Gobernación y Justicia.

3.  Otras Consejerías: (especifíquese)

4.  Cursos homologados sobre esta materia que se impartieron por otras Entidades.

5. ¿Con qué periodicidad están programados estos cursos?.

1  BIANUAL 2  ANUAL 3  OTRA

**9.1. 1999**

1.  El Instituto Andaluz de Administración Pública:

2.  La Consejería de Gobernación y Justicia:

3.  Otras Consejerías: (especifíquese)

4.  Cursos homologados sobre esta materia que se impartieron por otras Entidades.

5. ¿Con qué periodicidad están programados estos cursos?.

1  BIANUAL 2  ANUAL 3  OTRA

**9.1.1. 2000**

1.  El Instituto Andaluz de Administración Pública:

2.  La Consejería de Gobernación y Justicia:

3.  Otras Consejerías: (especifíquese)

4.  Cursos homologados sobre esta materia que se impartieron por otras Entidades:

5.  ¿Con qué periodicidad están programados estos cursos?.

1  Bidual 2  Anual 3  Otra

**9.2. El personal que presta servicios en la Oficina de Información Administrativa así como en otras unidades con funciones de atención e información al ciudadano en las distintas Consejerías ¿ha asistido a cursos de formación y perfeccionamiento específicos para desarrollar estas funciones de información administrativa general y atención al ciudadano, durante 1998,1999 y 2000?.**

**1998**

1  Si

0  No, en este caso, indicar el número de personas que no han asistido.

**9.2.1. 1999**

1  Si

0  No, en este caso, indicar el número de personas que no han asistido.

**9.2.2. 2000**

1  Si

0  No, en este caso, indicar el número de personas que no han asistido.

**9.3.¿Fueron obligatorios?**

**1998**

1  Si.

0 Ž No.

**9.3.1. 1999**

1 Ž Si.

0 Ž No.

**9.3.2. 2000**

1 Ž Si.

0 Ž No.

**9.4. Evaluar el grado de suficiencia de las actividades de formación específica en materia de atención al ciudadano impartidas durante 1998, 1999 y 2000.**

**1998**

1 Ž Suficiente

2 Ž Insuficiente

**9.4.1. 1999**

1 Ž Suficiente

2 Ž Insuficiente

**9.4.2. 2000**

1 Ž Suficiente

2 Ž Insuficiente

**10. ¿Qué valoración global concede a las tareas de Información Administrativa General en la organización y funcionamiento de Servicio de Atención al Ciudadano?.**

1 Ž Buena

2 Ž Regular

3  Mala

**11. Consigne los siguientes datos sobre la Oficina de Atención al Ciudadano o unidad correspondiente, de cada Consejería, Delegación Provincial, Organismo autónomo, Entidad de Derecho Público o Empresa Pública de la Junta de Andalucía.**

Sede:

**11.1. Localización:**

1.  Fácil

2.  Difícil

3.  Hay placa identificativa en el exterior.

4.  Hay placa identificativa en el interior.

5.  Se accede directamente desde la calle.

**11.2. Ubicación en el edificio:**

1.  Acceso propio.

2.  Acceso común.

**11.3. Dirección postal:**

**11.4. Dirección de correo electrónico:**

1  Si. Indicar dirección:

0  No

**11.5. Página web:**

1  Si. Indicar acceso:

0  No

**11.6. Fax:**

1  Si. Indicar el número:

0  No

**11.7. Acceso a Internet y/o Intranet:**

1  Si

0  No

**11.8. Horario de atención al público:**

**11.9. Otros datos de interés:**

**12. ¿La normativa autonómica reguladora en materia de información administrativa general la considera suficiente?.**

1  Si

0  No, indicar observaciones, en su caso, aspectos a desarrollar.

**13. Respecto al ejercicio de las funciones de información administrativa general en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía que tiene asignada esa Consejería, indicar:**

**Periodicidad con que se actualiza la información de base necesaria:**

1  Anual

2  Semestral

3  Trimestral

4  Indicar otra periodicidad.

**13.1. Medidas adoptadas para garantizar la coordinación de los distintos medios materiales.**

**13.2. Medidas adoptadas para garantizar la coordinación de los distintos medios humanos.**

**13.3. Otras medidas adoptadas.**

**14. ¿Se han establecido convenios a fin de regular las relaciones de las Oficinas de Información Administrativa de la Junta de Andalucía con los distintos Organos y Unidades de las diversas Administraciones Públicas?**

**15. La información solicitada se facilita:**

**15.1.  Solo verbalmente:**

1  Si

0  No

**15.2.  Se entrega información escrita:**

1  Si

0  No

**5.3.  Se expide documentación (certificados, copias de documentos de expedientes u otra).**

1  Si

0  No

**16. Observaciones: indicar sugerencias sobre organización, funcionamiento, medios u otros aspectos que considere convenientes.**

## **ANEXO V. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS DELEGACIONES PROVINCIALES DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

**Questionario sobre marco organizativo y funcional de los servicios administrativos de atención al ciudadano.**

**1. ¿Existen Oficinas de Información Administrativa en esa Delegación?.**

1  Si. Indicar el nivel orgánico

0  No

**2. En caso de que exista algún punto específico de ámbito provincial de información administrativa general por teléfono, indicar los siguientes datos referidos al año 1999:**

1  Número de personal destinado a estas funciones

2  N° de Consultas atendidas en el año 1999.

3 Indicar la provincia de procedencia de las consultas atendidas en el año 1999:

**2.1. Exponer el perfil de los usuarios indicando por orden aquellos que lo utilizan en mayor o menor medida (ciudadanos, empresas, funcionarios, etc...).**

**2.2. Especificar la tipología de asuntos o consultas efectuadas ordenándolas según su mayor número:**

**2.3. ¿Se han efectuado campañas de divulgación del citado Servicio?. En caso afirmativo indicar cuáles.**

**2.4. Existe tablón de anuncios en esa Delegación, conforme establece el art. 8° del Decreto 204/1995, de 29 de Agosto:**

1  Si.

0  No. Indicar motivos.

**3. Relacionar los puestos de trabajo existentes en la RPT de atención directa al ciudadano en la Oficina de Información Administrativa, distinguiéndose si la atención es personal o telefónica u por otro medio telemático. En el caso de puesto con funciones de atención directa y/o telefónica, determinar el total de los puestos incluidos en RPT, indicando cuántos de ellos se encuentran vacantes, y la titulación o cualificación profesional requerida para cada puesto.**

**4. Señalar con una "X" la valoración que considera sobre el número de efectivos personales adscritos a dichos servicios.**

1  Suficiente

2  Insuficiente

3  Muy Deficiente

**4.1. En cuanto al equipo humano (contestar sintéticamente).**

4.1.1. ¿Funciona adecuadamente?.

4.1.2. ¿Son productivas las reuniones?.

4.1.3. ¿Están bien distribuidas las tareas y responsabilidades?.

4.1.4. ¿Existen conflictos laborales?.

4.1.5. ¿Existen circulares internas para organizar el Servicio?

4.1.6. ¿Vías de coordinación con el resto de departamentos de la Consejería y coordinación con el resto de las unidades con funciones específicas de información administrativa general?

**5. Señalar, en su caso, los medios materiales adscritos a los servicios de atención directa al ciudadano y evaluar el grado de funcionamiento y utilización por los ciudadanos. Respecto a esto último, indicar el orden de preferencia de los distintos medios de 1 a 8.**

**5.1. Informáticos:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

**5.1.1. ¿Existe registro informatizado para control de consultas?**

1  Si

0  No

**5.1.2. Nivel de utilización por los ciudadanos:**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**5.2. Telefónicos:**

\*Grado de funcionamiento:

1 Ž Bueno 2 Ž Regular 0 Ž Malo

#### **5.2.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1 Ž Alto 2 Ž Medio 3 Ž Bajo 4 Ž Orden preferencia.

#### **5.3. Fax:**

\*Grado de funcionamiento:

1 Ž Bueno 2 Ž Regular 3 Ž Malo

#### **5.3.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1 Ž Alto 2 Ž Medio 3 Ž Bajo 4 Ž Orden preferencia.

#### **5.4. Videotex:**

\*Grado de funcionamiento:

1 Ž Bueno 2 Ž Regular 3 Ž Malo

#### **5.4.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1 Ž Alto 2 Ž Medio 3 Ž Bajo 4 Ž Orden preferencia.

#### **5.5. Páginas web:**

\*Grado de funcionamiento:

1 Ž Bueno 2 Ž Regular 3 Ž Malo

#### **5.5.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1 Ž Alto 2 Ž Medio 3 Ž Bajo 4 Ž Orden preferencia

#### **5.6. Correo electrónico:**

\*Grado de funcionamiento:

1 Ž Bueno 2 Ž Regular 3 Ž Malo

#### **5.6.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1 Ž Alto 2 Ž Medio 3 Ž Bajo 4 Ž Orden preferencia.

**5.7. ¿Existe Área o zona de espera?**

1 Ž Si

0 Ž No.

**5.8. Otros (indicar):**

1 Ž Grado de funcionamiento

2 Ž Nivel

**6. Señalar, los medios de que dispone ese Organismo para difusión de los mecanismos de acceso a la información administrativa general por parte de los ciudadanos, indicando el grado de aplicación efectuado, en su caso:**

6.1. Medios de Comunicación (prensa, radio, tv).

6.2. Campañas divulgativas.

6.3. Otros medios de publicidad (guías, folletos, carteles etc...).

6.4. Modelos oficiales de notificaciones o comunicaciones.

6.5. Observaciones:

**7. En el supuesto de haber existido consignación presupuestaria específica durante los ejercicios de 1998, 1999 y 2000, para las funciones de Información Administrativa al Ciudadano, indicar la cuantía.**

**1998**

Ž Si (la cuantía asciende a .....).

Ž No.

**7.1. 1999**

Ž Si (la cuantía asciende a .....).

Ž No.

**7.1.1. 2000**

Si (la cuantía asciende a .....).

No.

**7.2. ¿Cree que sería necesario habilitar más créditos para ello?**

No.

Si, en su caso, valoración de la cuantía.

**8. ¿Existen convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc... para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa general por parte de los ciudadanos-usuarios?**

No.

Si, en este caso, especifíquense los mismos.

**9. ¿Qué valoración global concede a las tareas de Información Administrativa General en la organización y funcionamiento de Servicio de Atención al Ciudadano?**

Buena

Regular

Mala

**10. Consigne los siguientes datos sobre la Oficina de Atención al Ciudadano, de esa Delegación.**

Sede:

**10.1. Localización:**

1.  Fácil

2.  Difícil

3.  Hay placa identificativa en el exterior.

4.  Hay placa identificativa en el interior.

5.  Se accede directamente desde la calle.

**10.2. Ubicación en el edificio:**

1.  Acceso propio.

2.  Acceso común.

**10.3. Dirección postal:**

**10.4. Dirección de correo electrónico:**

1  Si. Indicar dirección:

0  No

**10.5. Página web:**

1  Si. Indicar acceso:

0  No

**10.6. Fax:**

1  Si. Indicar el número:

0  No

**10.7. Acceso a Internet y/o Intranet:**

1  Si

0  No

**10.8. Horario de atención al público:**

**10.9. Otros datos de interés:**

**11. La información solicitada se facilita:**

**11.1.  Solo verbalmente:**

1  Si

0  No

11.2.  Se entrega información escrita:

1  Si

0  No

11.3.  Se expide documentación (certificados, copias de documentos de expedientes u otra).

1  Si

0  No

12. ¿La normativa autonómica reguladora en materia de información administrativa general la considera suficiente?.

Si

No, indicar observaciones, en su caso.

13. Observaciones: indicar sugerencias sobre organización, funcionamiento, medios u otros aspectos que considere convenientes.

## **ANEXO VI. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS AYUNTAMIENTOS.**

### **Cuestionario sobre organización y funcionamiento Oficina de Información Administrativa en Ayuntamiento de más de 20.000 habitantes.**

**AYUNTAMIENTO DE:**

**NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE Y CARGO QUE OCUPA:**

**1. ¿Existe Oficina o Unidad de Información Administrativa al Ciudadano?.**

1  Si, varias (indicar cuantas).

2  Si, una sola.

0  No.

En caso afirmativo, describir sintéticamente, indicando su nivel orgánico.

**1.1. ¿Se encuentra situada en el mismo edificio que la casa consistorial?:**

1  Si

0  No

**1.2. ¿Existen Oficinas o Unidades de Información en Organos Administrativos desconcentrados (Distritos)?.**

1  Si.

0  No.

**1.3. ¿Existe tablón de anuncios permanente en la Casa Consistorial en lugar visible y destacado para la información municipal y general?.**

1  Si.

0  No. Indicar motivos.

**2. ¿Cuántas Empresas concesionarias de servicios municipales o Entidades Públicas mercantiles dependientes de ese Ayuntamiento cuentan con Unidad de Información y Atención al ciudadano?.**

1  Si, en todas.

2  Si, en algunas. Indicar cuáles no tienen.

0  No se conoce.

**3. En caso de que exista algun punto específico de información administrativa general por teléfono, indicar los siguientes datos referidos al año 1999:**

1  Número de personal destinado a estas funciones

2  Nº de Consultas atendidas en el año 1999.

3 Indicar la provincia de procedencia de las consultas atendidas en el año 1999:

**3.1. Exponer el perfil de los usuarios indicando por orden aquellos que lo utilizan en mayor o menor medida (ciudadanos, empresas, funcionarios, etc...).**

**3.2. Especificar la tipología de asuntos o consultas efectuadas ordenándolas según su mayor número:**

**3.3. ¿Se han efectuado campañas de divulgación del citado Servicio?. En caso afirmativo indicar cuáles.**

**4. ¿Dispone ese Ayuntamiento de servicio de información administrativa virtual (Internet)?.**

1  Si. Indicar sucintamente los trámites que se pueden realizar y/o contenidos de la información administrativa disponible para los ciudadanos a través de la red de Internet.

4.1.0  No. Indicar motivos.

1  Presupuestarios.

2  Técnicos.

3  Procedimentales.

4 Ž De oportunidad.

5 Ž Otras causas.

**5. Relacionar los puestos de trabajo existentes en la RPT, Catálogo o Plantilla de personal de atención directa al ciudadano en cada una de las Oficinas de Información Administrativa, distinguiéndose si la atención es personal o telefónica u por otro medio telemático. En el caso de puesto de atención directa y/o telefónica, determinar del total de los puestos incluidos, cuántos de ellos se encuentran vacantes y la titulación o cualificación profesional requerida para cada puesto.**

**6. Señalar con una "X" la valoración que considera sobre el número de efectivos personales adscritos a dichos servicios. En su caso, desglosar por cada una de las Oficinas de Información Administrativa existentes en ese Ayuntamiento.**

1 Ž Suficiente

2 Ž Insuficiente

3 Ž Muy Deficiente

**6.1. En cuanto al equipo humano (contestar sintéticamente).**

6.1.1. ¿Funciona adecuadamente?.

6.1.2. ¿Son productivas las reuniones?.

6.1.3. ¿Están bien distribuidas las tareas y responsabilidades?.

6.1.4. ¿Existen conflictos laborales?.

6.1.5. ¿Existen circulares internas para organizar el Servicio?

6.1.6. Vías de coordinación con el resto de departamentos municipales y coordinación con el resto de las unidades con funciones específicas de información administrativa general?

**7. Señalar, en su caso, los medios materiales adscritos a los servicios de atención directa al ciudadano y evaluar el grado de funcionamiento y utilización por los ciudadanos.**

**7.1. Informáticos:**

\*Grado de funcionamiento:

1 Ž Bueno 2 Ž Regular 3 Ž Malo

**7.1.1. ¿Existe registro informatizado para control de consultas?**

1  Si

0  No

**7.1.2. Nivel de utilización por los ciudadanos:**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**7.2. Telefónicos:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 0  Malo

**7.2.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**7.3. Fax:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

**7.3.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**7.4. Videotex:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

**7.4.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**7.5. Páginas web:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

**7.5.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia

**7.6. Correo electrónico:**

\*Grado de funcionamiento:

1  Bueno 2  Regular 3  Malo

**7.6.1. Nivel de utilización por los ciudadanos**

1  Alto 2  Medio 3  Bajo 4  Orden preferencia.

**7.7. ¿Existe Área o zona de espera?**

1  Si

0  No.

**7.8. Otros (indicar):**

1  Grado de funcionamiento

2  Nivel

**8. Indicar el número de Sugerencias y/o Reclamaciones registradas en el "Libro de Sugerencias y Reclamaciones" de ese Ayuntamiento durante 1999, precisando, de ser posible, las presentadas en relación con las funciones de información administrativa general.**

**8.1. ¿Existe específicamente un Libro de Sugerencias y Reclamaciones a disposición de los ciudadanos?.**

1  Si, indicar si está ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano.

0  No.

**Del total de Sugerencias/Reclamaciones registradas, indicar el número, resultado de la Reclamación y medidas adoptadas.**

**8.2. Sugerencias:**

Número total:

**8.2.1. Estimadas:**

**8.2.2. Rechazadas:**

**8.2.3. No contestadas:**

**8.3. Reclamaciones:**

Número total:

**8.3.1. Estimadas:**

**8.3.2. Rechazadas:**

**8.3.3. No contestadas:**

**8.4. Observaciones.**

**9. Señalar los medios de que dispone ese Ayuntamiento para difusión de los mecanismos de acceso a la información administrativa general por parte de los ciudadanos, indicando el grado de aplicación efectuado, en su caso:**

9.1. Medios de Comunicación (prensa, radio, tv).

9.2. Campañas divulgativas.

9.3. Otros medios de publicidad (guias, folletos, carteles etc...).

9.4. Modelos oficiales de notificaciones o comunicaciones.

9.5. Observaciones:

**10. En el supuesto de haber existido consignación presupuestaria específica durante los ejercicios de 1998, 1999 y 2000, para las funciones de Información Administrativa al Ciudadano, indicar la cuantía.**

**1998**

1  Si (la cuantía asciende a .....).

0  No.

**10.1. 1999**

1  Si (la cuantía asciende a .....).

0  No.

**10.1.2. 2000**

1  Si (la cuantía asciende a .....).

0  No.

**10.2. ¿Cree que sería necesario habilitar más créditos para ello?.**

0  No.

1  Si, en su caso, valoración de la cuantía.

**11. ¿Existen convenios u otras formas de cooperación con entidades asociativas, colegios profesionales, sindicatos, etc... para la difusión y facilitar el acceso a estos servicios de información administrativa por parte de los ciudadanos-usuarios?.**

0  No.

1  Si, en este caso, especifiquense los mismos.

**12. El personal destinado en estos Servicios:**

**¿Cuántos cursos sobre Atención al Ciudadano se impartieron por ese Ayuntamiento durante los años 1998, 1999 y 2000?**

**1998:**

**12. ¿Con qué periodicidad?.**

1  Bianual 2  Anual 3  Otra

**1999:**

**12.1. ¿Con qué periodicidad?.**

1  Bianual 2  Anual 3  Otra

**2000:**

**12.2. ¿Con qué periodicidad?.**

1  Bianual 2  Anual 3  Otra

**12.3. El personal que presta servicios en la Oficina o Unidad de Información Administrativa ¿ha asistido a otros cursos de formación y perfeccionamiento específicos para desarrollar estas funciones de información administrativa general y atención al ciudadano, organizados por otras Administraciones Públicas?.**

**1998**

1  Si. Indicar Administración y horas lectivas.

0  No, en este caso indicar el número de personas que no han asistido.

**12.3.1. 1999.**

1  Si. Indicar Administración y horas lectivas.

0  No, en este caso indicar el número de personas que no han asistido.

**12.3.2. 2000.**

1  Si. Indicar Administración y horas lectivas.

0  No, en este caso indicar el número de personas que no han asistido.

**12.4. ¿Fueron obligatorios?**

1  Si

0  No

**12.5. ¿Cuenta el personal con preparación para atender a ciudadanos extranjeros?**

1  Si. Indicar idiomas.

0  No

**13. ¿Qué valoración global concede a la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano, respecto a las tareas de Información Administrativa General?**

1  Buena

2  Regular

3  Mala

**14. Consigne los datos sobre la Oficina de Atención al Ciudadano, de ese Ayuntamiento.**

Sede:

**14.1. Localización:**

1.  Fácil

2.  Difícil

3.  Hay placa identificativa en el exterior.

4.  Hay placa identificativa en el interior.

5.  Se accede directamente desde la calle.

**14.2. Ubicación en el edificio:**

1.  Acceso propio.

2.  Acceso común.

**14.3. Dirección postal:**

**14.4. Dirección de correo electrónico:**

1  Si. Indicar dirección:

0  No

**14.5. Página web:**

1  Si. Indicar acceso:

0  No

**14.6. Fax:**

1  Si. Indicar el número:

0  No

**14.7. Acceso a Internet y/o Intranet:**

1  Si

0  No

**14.8. Horario de atención al público:**

**14.9. Otros datos de interés:**

**15. La información solicitada se facilita:**

**15.1.  Solo verbalmente:**

1  Si

0  No

**15.2.  Se entrega información escrita:**

1  Si

0  No

**15.3.  Se expide documentación (certificados, copias de documentos de expedientes u otra).**

1  Si

0  No

**16. Observaciones: indicar sugerencias sobre organización, funcionamiento, medios u otros aspectos que considere convenientes.**

**17.- Las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno:**

**17.1 Se transmiten a los medios de comunicación social de la localidad:**

1  Si

0  No

**17.2. Se hacen públicas en el tablón de Anuncios de la Entidad**

1  Si

0  No

**17.3 Indicar si se utilizan también otros medios de difusión:**

1  Boletín informativo de la entidad

0  Publicación en los medios de comunicación social de la localidad.

**17.4. Se envían a las asociaciones de vecinos las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno:**

1  Si

0  No

**17.5. Se envían a las asociaciones de vecinos copias y/o certificaciones de los acuerdos municipales**

1  Si

0 Ž No

## **ANEXO VII. CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENTIDADES ASOCIATIVAS**

### **7.1.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA FEDERACION DE ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA SOBRE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**1.- ¿Disponen de información sobre la existencia de Oficinas de Información administrativa y atención ciudadana de los organismos y entidades dependientes de la Junta de Andalucía?**

0  No

1  Si, indicar algunas:

**3.- ¿Disponen de información sobre la existencia de Oficinas de Información administrativa y atención ciudadana en los Ayuntamientos andaluces (de municipios con más de 20.000 habitantes)?**

0  No

1  Si, indicar cuales:

**5.- ¿Han sido requeridos en alguna ocasión por algún organismo público para colaborar en tareas de difusión de los servicios de información y atención al ciudadano?**

0  No

1  Si, indicar en qué consistió la colaboración.

**6.- ¿Han recibido consultas o reclamaciones por parte de sus asociados referidas al funcionamiento de los servicios de información administrativa dependientes de organismos y entidades de la Junta de Andalucía, o de los Ayuntamientos andaluces?**

0  No

1  Si, indicar tipo de consultas y/o quejas

**7.- En caso de haber respondido SI a la pregunta anterior, indicar si las consultas y reclamaciones motivaron algún tipo de actuación por parte de esa Federación y, en caso afirmativo, explicarla.**

**8.- Cualquier otro dato, información o sugerencia para corregir disfunciones y mejorar el servicio.**

## **7.2.- CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**1.- ¿Suele dirigirse a los organismos públicos y empresas públicas dependientes de la Junta de Andalucía para realizar consultas o solicitar alguna información sobre las funciones y servicios que prestan?**

0  No

1  Si, indicar cuales:

**2.- ¿Cómo reconoce la Oficina de Información o departamento de atención ciudadana cuando contacta con esos Organismos y empresas públicas dependientes de la Junta de Andalucía?**

1.  Está claramente identificada mediante una placa

2.  Pregunto al personal subalterno

3.  Intento acceder a su página web

4.  Intento acceder a través del servicio telefónico

**3.- ¿Cómo calificaría la atención que se le prestó en la Oficina de Información del/de los Organismos o Empresas públicas de la Junta de Andalucía a los/las que acudió?**

1.  Muy buena

2.  Buena

3.  Mala

4.  Muy deficiente

**4.- ¿Cómo calificaría la información administrativa que se le suministró en la Oficina de Información del/de los Organismos o Empresas públicas de la Junta de Andalucía a los/las que acudió?**

1.  Muy completa/extensa

2.  Muy básica/general

3.  Muy escueta/breve

4.  Errónea/equivocada

**5.- ¿Suele acudir a las oficinas de su Ayuntamiento o de las empresas públicas municipales para realizar consultas o solicitar información sobre su funcionamiento?**

0  No

1  Si, indicar cuales:

**6.- ¿Cómo calificaría la atención que se le prestó en la Oficina de Información del Ayuntamiento o de la Empresa municipal a la que acudió?**

1.  Muy buena

2.  Buena

3.  Mala

4.  Muy deficiente

**7.- ¿Cómo calificaría la información administrativa que se le suministró en la Oficina de Información del Ayuntamiento de la Empresa municipal a la que acudió?**

1.  Muy completa/extensa

2.  Muy básica/general

3.  Muy escueta/breve

4.  Errónea/equivocada

**8.- ¿Cómo suele reconocer la Oficina de Información o departamento de atención ciudadana cuando contacta con el Ayuntamiento o empresa municipal?**

1.  Está claramente identificada mediante una placa

2.  Pregunto al personal subalterno

3.  Intento acceder a su página web

4.  Intento acceder a través del servicio telefónico

**9.- ¿Qué tipo de información suele demandar de los servicios de atención ciudadana?**

1.  Información general sobre las funciones del organismo

2.  Requisitos para acceder a los servicios públicos

3.  Ayuda para cumplimentar o presentar escritos

4.  Información sobre ayudas y subvenciones

5.  Información sobre otros organismos o instituciones.

6.  Otros:

**10.- ¿Conoce usted el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de los Organismos de la Junta de Andalucía?**

0  No

1  Si

10.1.  No sabía que existiera en los organismos públicos.

10.2.  Nunca he necesitado presentar reclamación.

10.3.  Cuando lo he solicitado ¿han negado su existencia?

**11.- En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, indique la vía a través de la cual conoció su existencia:**

1.  Me informó el personal que me atendió en el Organismo

2.  Me informé a través de otras entidades

3.  Lo conocí a través de anuncios y publicidad oficial

4.  Conozco mi derecho a reclamar contra la Administración.

5.  Conozco la normativa que lo regula

6.  Otros:

**12.- ¿Alguna vez ha utilizado el Libro de Sugerencias y Reclamaciones disponible en los Organismos y empresas públicas de la Junta de Andalucía?**

0  No

1  Si

**12.1. Le resultó fácil de utilizar**

1  Si

0  No

**12.2. Obtuvo alguna respuesta formal**

1  Si

0  No

**12.3. Dio por satisfechas sus pretensiones**

1  Si

0  No

**13.- ¿Conoce la Oficina de Información Administrativa de la Junta de Andalucía?**

0  No

1  Si

**13.1. Conoce sus funciones**

1  Sí

0  No

**13.2. Sabe donde se ubica**

1  Sí

0  No

**13.3. Ha accedido alguna vez**

1  Sí

0  No

**13.4. Le fue de utilidad**

1  Sí

0  No

**14.- Indicar el medio a través del cual la conoció:**

1.  medios de comunicación, prensa...

2.  campañas divulgativas oficiales

3.  publicaciones, folletos, guías

4.  a través de otros organismos públicos

5.  a través de Internet

6.  a través de escritos y comunicaciones oficiales

7.  otros, especificar:

**15.- ¿Conoce el teléfono de Información Administrativa al Ciudadano de la Junta de Andalucía?**

0  No

1  Si

**15.1. Conoce el servicio que ofrece**

1  Si

0  No

**15.2. Conoce cual es el número telefónico**

1  Si

0  No

**15.3. Lo ha utilizado alguna vez**

1  Si

0  No

**15.4. Le fue de utilidad**

1  Si

0  No

## **1.- Datos de carácter personal**

Sexo MH

Edad 18-25/26-35...

Categoría profesional

Estudiante

Desempleado

Empleado por cuenta ajena

Empleado por cuenta propia

Empleado público

PYME (pequeña y mediana empresa)

Asociación/ONG

Jubilado/pensionista

## **ANEXO.VIII. ABREVIATURAS UTILIZADAS**

- BOE: Boletín Oficial del Estado.
- BOJA: Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
- CAVA: Confederación de Asociaciones de Vecinos de Andalucía.
- CE: Constitución Española.
- FACUA: Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- FAMP: Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
- IAAP: Instituto Andaluz de Administración Pública.
- INSALUD: Instituto Nacional de la Salud.
- LOFAGE: Ley Orgánica de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- LPA: Ley de Procedimiento Administrativo
- LRBRL: Ley Reguladora de Bases de Régimen Local.
- LRJ y PAC: Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- OAC: Oficina de Atención Ciudadana.
- OMIC: Oficina Municipal Información Consumidor.
- ORU: Oficina de Respuesta Unificada.
- PGOU: Plan General Ordenación Urbana.
- PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas.
- ROF: Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.
- RPT: Relación de Puestos de Trabajo.
- SAS: Servicio Andaluz de Salud.

## ANEXO IX. BIBLIOGRAFÍA

Destacamos la utilización de los siguientes estudios en la materia.

- ROVIRA, ANTONIO «El derecho de queja», Revista de Estudios Políticos (Nueva Época) nº 94, Octubre-Diciembre 1996.

- «La cultura cívica de la reclamación». Informe España 1996 CECS, Editorial Fundación Encuentro, Madrid 1997.

- CHAVES GARCIA, JOSE RAMON «Los derechos de los ciudadanos ante las administraciones públicas», Editorial TREA, S.L., Gijón, 1999.

- AYUNTAMIENTO DE BARCELONA «Barcelona: Gobierno y Gestión de la Ciudad». Ediciones Díaz de los Santos, S.A., 1999.

- LLAVADOR CISTERNES, HILARIO «Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en la Administración Local». El Consultor, nº 20, 2000.

- AGIRREAZKUENAGA, I. y CHINCHILLA, C. «El uso de medios electrónico, informáticos y telemáticos en el ámbito de las Administraciones Públicas», <http://www.derechossobreInternet.com/>.

- TORNOS MAS, JOAQUIN y GALAN GALAN, ALFREDO «Comunicación Pública: la información administrativa al ciudadano», Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales. Madrid 2000.

- NIELSEN, JACOB. «Usabilidad: Diseño de sitio web».. Madrid Prentice Hall. 2000.

- HUANG, CJ.: «Chao, M. Manging www in public administration: Uses and misuses. Covenment. Information Ovaterly, 18 (4), 2001.

- DEL RÍO SÁNCHEZ, ALFONSO. «Los Recursos Humanos en la Administración Local». El Consultor, nº 9, 2001.

- SUERO SALAMANCA, JOSE ANTONIO. «La Seguridad Jurídica en las Comunicaciones: la Firma Electrónica». José Antonio SuEl Consultor, nº 19, 2001.

- GONZÁLEZ ANTÓN, CARLOS. «El empleo de las tecnologías de la información y comunicación en el aprendizaje del Derecho administrativo». Actualidad Administrativa, nº 12, 2001.

- GARCÍA RUBIO, FERNANDO. «Internet y las Administraciones Públicas». El Consultor, nº 7, 2002.

## **ANEXO X. DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.**

\* En cuanto a la adscripción de los medios telemáticos, se distinguen los siguientes supuestos:  
- general o centralita: son compartidos con el resto de los servicios.  
- propio: son de uso exclusivo para el servicio de información.

### **Provincia de Almería**

#### **Ayuntamiento de Adra**

C/ Puerta del Mar, 3. 04770 Adra (Almería)

**Teléfono (Centralita):** 950 40 04 00.

**Fax (general):** 950 40 30 00

**Correo electrónico (general):** presadra@teleline.es

**Horario de Registro(general):**.De 9,00 a 17,00 h. de Lunes a Viernes

#### **Ayuntamiento de Almería**

Plaza de la Constitución, 1. 04072 Almería

**Teléfono (Centralita):** 950 21 00 00

**Fax (propio):** 950 21 00 41 - 21 00 57 - 29 79 50

**Correo electrónico (propio):**

mgalindo@aytoalmeria.es

oficina.cabogata@aytoalmeria.es

oficina.losangeles@aytoalmeria.es

oficina.nandalucia@aytoalmeria.es

oficina.alquian@aytoalmeria.es

**Página web:** <http://www.a2000.es/almeria>

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes.

De 9,00 a 13,00 Sábados (sólo Registro)

#### **Ayuntamiento de El Ejido**

C/ Cervantes, 132. 04700. El Ejido (Almería)

**Teléfono (Centralita):** 950 54 10 00

**Fax (propio):** 950 48 59 12

**Correo electrónico (propio):** oci@elejido.org

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes.

De 9,00 a 14,00 Sábados (sólo Registro)

#### **Ayuntamiento de Roquetas de Mar**

Plaza de la Constitución, 1.

04740 Roquetas de Mar (Almería) y Plaza Izaro, s/n

de Aguadulce (Almería).

**Teléfono (propio)** 950 33 85 22

**Fax (propio):** 950 32 15 14

**Correo electrónico (propio):** aytoroquetas@cajamar.es

**Página web:** www.ayto-roquetas.org

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes  
De 9,00 a 13,00 Sábados

## **Provincia de Cádiz**

### **Ayuntamiento de Algeciras**

C/ Alfonso XI, 12. 11201 (Algeciras)

**Teléfono (propio)** 956 67 27 26

**Fax (general):** 956 67 27 26

**Correo electrónico (propio):** Registrogeneral@ayto.es.

**Página web:** www.ayto-algeciras.es

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes  
De 9,00 a 13,00 Sábados

### **Ayuntamiento de Arcos de la Frontera**

Plaza del Cabildo, 1. 11630 (Arcos de la Frontera)

**Teléfono (Centralita):** 956 70 05 14

**Fax (general):** 956 70 09 00

**Correo electrónico (general):** alcaldia@ayuntamientoarcos.org.

**Página web:** www.ayuntamientoarcos.org

**Horario de Registro General:** De 9,00 a 14,30 de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Barbate**

Plaza Inmaculada, s/n . 11160 Barbate (Cádiz)

**Teléfono (Centralita):** 956 43 10 01

**Fax (general):** 956 43 22 57

**Correo electrónico (general):** informatica@aytobarbate.org.

**Página web:** www.aytobarbate.org

**Horario de Registro General:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Cádiz**

Plaza San Juan de Dios, s/n. 11005 (Cádiz)

**Teléfono (propio):** 956 24 10 30

**Fax (general):** 956 28 16 18

**Correo electrónico (general):** prensa@cadiz.ayto.es

**Página web:** www.cadizayto.es

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 13,30 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera**

Plaza de la Constitución, 1. 11130.Chiclana de la Frontera (Cádiz).

**Teléfono (propio)** 956 49 02 13

**Fax:** 956 40 47 68

**Correo electrónico (general):** prensa@ayto-chiclana.es

**Página web:** www.ayto-chiclana.es

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 13, 30 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de El Puerto de Santa María**

Plaza del Polvorista, 2. 11500. El Puerto de Santa María (Cádiz).

**Teléfono (propio):** 956 48 31 08

**Fax (propio):** 956 48 31 00

**Correo electrónico (general):** ptoalcal@elpuertosm.es

**Página web:** www.elpuertosm.es

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 13,30 de Lunes de Viernes

De 9,00 a 14,00 Sábados

### **Ayuntamiento de Jerez de la Frontera**

C/ Consistorio, 15. 11403. Jerez de la Frontera (Cádiz)

**Teléfono (propio):** 010

**Fax (ropio):** 956 35 93 63

**Correo electrónico (general)** prensa@aytojerez.es

**Página web:** www.webjerez.com

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 13,30 y de 17,00 a 18,30 de Lunes a Viernes. De 9,00 a 13,00 Sábados

### **Ayuntamiento de La Línea de la Concepción**

Avda de España, 7. 11300 La Línea de la Concepción (Cádiz)

**Teléfonos (propios)** 956696224; 956 69 6236; 956 69 6261.

**Fax (general):** 956 17 06 96

**Correo electrónico (propio):** simaclalinea@tiscali.es.

**Página web:** www.ayto-lalinea.com

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Puerto Real**

Plaza Poeta Rafael Alberti, s/n. 11510 Puerto Real (Cádiz)

**Teléfono (propio)** 956 47 00 03

**Fax (general):** 956 47 00 11

**Correo electrónico (general):** cristina.basadre@aytopuertoreal.es

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 14,30 h. de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Rota**

Plaza de España, 1. 11071 Rota (Cádiz)

**Teléfono (propio):** 956 82 91 07

**Fax (propio):** 956 82 91 05

**Correo electrónico (general):** [alcaldia@ayto-rota.org](mailto:alcaldia@ayto-rota.org)

**Página web:** [www.turismorota.com](http://www.turismorota.com)

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes  
De 9,00 a 13,00 Sábados

### **Ayuntamiento de San Fernando**

Plaza del Rey. 11100 San Fernando (Cádiz)

**Teléfono (propio):** 956 94 40 01

**Fax (general):** 956 99 44 64

**Correo electrónico (propio):** [oac@ayto-sanfernando.org](mailto:oac@ayto-sanfernando.org)

**Página web:** [www.ayto-sanfernando.org](http://www.ayto-sanfernando.org)

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 13,30 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda**

Cuesta de Belén, s/n. Palacio Municipal. 11540. Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).

**Teléfono (propio)** 956 38 80 06

**Fax (general):** 956 38 80 04

**Correo electrónico:** [informatica@aytosanlucar.org](mailto:informatica@aytosanlucar.org)

**Página web:** [www.aytosanlucar.org](http://www.aytosanlucar.org)

**Horario de Atención al Público:** De 10,00 a 13,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de San Roque**

Plaza de Armas, 1. 11360 San Roque (Cádiz)

**Teléfono (Centralita):** 956 78 02 02

**Fax (general):** 956 78 24 56

**Horario Registro General:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes

### **Provincia de Córdoba**

#### **Ayuntamiento de Baena**

Plaza de la Constitución, 1. 14850 Baena (Córdoba)

**Teléfono:** 957 665061

**Fax (general):** 957 67 11 08

**Correo electrónico (general):** [alcaldia@ayto-baena.es](mailto:alcaldia@ayto-baena.es)

**Página web:** [www.ayto-baena.es](http://www.ayto-baena.es)

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Cabra**

Plaza de España, 14. 14940. Cabra (Córdoba)

**Teléfono (Centralita):** 957 52 00 50

**Fax (general):** 957 52 05 75

**Correo electrónico (general):** [cabra@cabra.net](mailto:cabra@cabra.net)

**Página web:** [www.cabra.net](http://www.cabra.net)

**Horario de Registro General:** De 8'00 a 15'00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Córdoba**

C/ Capitulares, 1. 14071 Córdoba

**Teléfono (propio)** 957 49 99 25.

**Fax (propio):** 957 49 99 25

**Correo electrónico (propio):** [Enrique.carmona@ayuncordoba.es](mailto:Enrique.carmona@ayuncordoba.es)

**Página web :** [www.ayuncordoba.es](http://www.ayuncordoba.es)

**Horario de Atención al Público:** De 8,30 a 14,30 de Lunes a Viernes  
De 9,00 a 14,00 Sábados.

### **Ayuntamiento de Lucena**

Plaza Nueva, 1. 14900 Lucena (Córdoba)

**Teléfono (Centralita):** 957 50 04 10

**Fax (propio):** 957 59 11 19

**Horario de Registro General:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Montilla**

Puerta de Aguilar, 10. 14550 Montilla (Córdoba).

**Teléfono (Centralita):** 957 65 01 50

**Fax (general):** 957 65 44 30

**Correo electrónico:** [buzon@ayunmontilla.org](mailto:buzon@ayunmontilla.org)

**Página web:** [www.ayunmontilla.org](http://www.ayunmontilla.org)

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Puente Genil**

Parque de los Pinos, s/n. 14500 Puente Genil (Córdoba)

**Teléfono (Centralita):** 957 60 91 61 - 957 60 50 34

**Fax (propio):** 957 60 92 07

**Correo electrónico (propio):** [ciacaytogenil@hotmail.com](mailto:ciacaytogenil@hotmail.com)

**Página web:** [www.aytopuentegenil.es](http://www.aytopuentegenil.es)

**Horario de Atención al Público:** De 10,00 a 14,00 y de 17,00 a 20,00 de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Priego de Córdoba**

Plaza de la Constitución, 3. 14800 Priego de Córdoba (Córdoba).

**Teléfonos (propios):** 957 70 84 60/ 432 / 448/ 459/ 447/ 458

**Fax (general):** 957 70 87 09

**Correo electrónico (general):** priegodecordoba@eprinsa.es

**Página web:** [www.aytopriegodecordoba.es](http://www.aytopriegodecordoba.es)

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes  
De 17,30 a 19,30 Martes y Jueves

### **Provincia de Granada**

#### **Ayuntamiento de Almuñécar**

Plaza de la Constitución 1. 18690 Almuñécar (Granada)

**Teléfono (Centralita):** 958 83 86 00

**Fax (general):** 958 63 43 03

**Correo electrónico (general):** ofitur@almunecar-ctropical.org

**Página web:** [www.almunecar-ctropical.org](http://www.almunecar-ctropical.org)

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes  
De 9,00 a 13,00 Sábados (sólo Registro)

#### **Ayuntamiento de Baza**

Plaza Mayor, 4. 18800 Baza (Granada)

**Teléfono (Centralita):** 958 70 03 95.

**Fax (general):** 958 70 06 50

**Correo electrónico (general):** ayuntamiento@ayto-baza.es

**Página web:** [www.altipla.com/baza](http://www.altipla.com/baza)

**Horario de Registro General:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes

#### **Ayuntamiento de Granada**

Plaza del Carmen, s/n. 18009 Granada

**Teléfono (propio)** 958 24 81 26

**Fax general:** 958 24 81 24

**Correo electrónico (general):** ayuntamiento@granada.org

**Página web:** [www.granada.org](http://www.granada.org)

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 14,00 de Lunes a Viernes

#### **Ayuntamiento de Guadix**

Plaza de la Constitución, 1. 18500 Guadix (Granada)

**Teléfono (propio):** 966 93 04

**Fax (general):** 958 66 93 19

**Correo electrónico (general):** [guadix@idis.es](mailto:guadix@idis.es)

**Página web:** [www.isid.es/guadix](http://www.isid.es/guadix)

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 13,30 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Loja**

C/ Duque de Valencia, 1. 18300 Loja (Granada)

**Teléfono (Centralita):** 958 32 00 70

**Fax (general):** 958 32 25 40

**Correo electrónico (general):** [alcaldia@aytoloja.org](mailto:alcaldia@aytoloja.org)

**Página web:** [www.aytoloja.org](http://www.aytoloja.org)

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes  
De 9,00 a 13,00 Sábados (sólo Registro)

### **Ayuntamiento de Motril**

Plaza de España, 1. 18600 Motril (Granada)

**Teléfono (propio):** 958 83 83 02 /03

**Fax (propio):** 958 83 83 01

**Correo electrónico (propio):** [informacion@aytomotril.org](mailto:informacion@aytomotril.org)

**Página web:** [www.aytomotril.org](http://www.aytomotril.org)

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes.

Las Pedanías de Corchuna y Calahonda tienen oficinas de información y registro en horario de 9,30 a 13,30

### **Provincia de Huelva**

#### **Ayuntamiento de Huelva**

Plaza de la Constitución, s/n. 21003 Huelva

**Teléfono (centralita):** 959 21 21 01

**Fax (general):** 959 21 01 37

**Correo electrónico (general):** [admin@ayuntamientohuelva.es](mailto:admin@ayuntamientohuelva.es)

**Página web:** [www.ayuntamientohuelva.es](http://www.ayuntamientohuelva.es)

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 14,30 de Lunes a Viernes  
De 8,00 a 13,00 Sábados

### **Provincia de Jaén**

#### **Ayuntamiento de Alcalá la Real**

Plaza Arcipreste de Hita, 1. 23680 Alcalá la Real (Jaén)

**Teléfono (propio)** 953 58 70 02. Ext. 201-202.

**Fax (propio):** 953 58 22 27

**Correo electrónico (general):** [alcalde@alcalareal.com](mailto:alcalde@alcalareal.com)

**Página web:** [www.alcalalareal.com](http://www.alcalalareal.com)

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 15,00 h. de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Andújar**

Plaza de España, s/n. 23740 Andújar (Jaén)

**Teléfono (Centralita):** 953 50 82 00

**Fax (general):** 953 50 82 07

**Correo electrónico (general):** [alcaldia@ayto-andujar.es](mailto:alcaldia@ayto-andujar.es)

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 14,30 h. de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Jaén**

C/ Cerón, 19, bajo dcha. Jaén

**Teléfono (propio):** 900 72 72 73 - 953 21 92 06 - 953 21 92 05.

**Fax (propio):** 953 21 92 06

**Correo electrónico (propio):** [oic@aytojaen.es](mailto:oic@aytojaen.es)

**Página web:** [www.aytojaen.es/cdl](http://www.aytojaen.es/cdl)

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 15,00 y de 17,00 a 20,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Linares**

Plaza del Ayuntamiento, s/n. 23700 Linares (Jaén)

**Teléfono (Centralita):** 953 64 91 00

**Fax (propio):** 953 61 94 17

**Correo electrónico (propio):** [gestion@ayuntamientodelinares.org](mailto:gestion@ayuntamientodelinares.org)

**Página web:** [www.ayuntamientodelinares.org](http://www.ayuntamientodelinares.org)

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Martos**

Plaza de la Constitución, 1. 23600. Martos (Jaén)

**Teléfono (Centralita):** 953 70 40 05

**Fax (general):** 953 55 33 09

**Correo electrónico (general):** [ayto@ctv.es](mailto:ayto@ctv.es)

**Horario Registro General:** De 9,00 a 14,00 h. de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Úbeda**

Plaza Vázquez de Molina, s/n. 23400 Úbeda (Jaén)

**Teléfono (propio):** 953 75 04 40 - Ext. 17

**Fax (general):** 953 75 07 70

**Horario de Registro General:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes  
De 9,00 a 13,00 Sábados

## **Provincia de Málaga**

### **Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre**

C/ Punto Industrial, s/. 29130 Alhaurín de la Torre (Málaga).

**Teléfono (Centralita):** 952 41 71 50

**Fax (general):** 952 41 33 36

**Correo electrónico (general):** info@aytoalhaurindelatorre.es

**Página web:** www.aytoalhaurindelatorre.es

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 13, 30 de Lunes a Viernes  
De 10,00 a 13,00 Sábados (sólo registro)

### **Ayuntamiento de Antequera**

C/ Infante Don Fernando, s/n. 29200. Antequera (Málaga)

**Teléfono (propio):** 952 70 81 05

**Fax (propio):** 952 70 81 23

**Correo electrónico (general):** alcaldia@aytoantequera.com

**Página web:** www.aytoantequera.com

**Horario de Atención al Público:** De 9,00 a 14,00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Benalmádena**

Avda. Juan Luis Peralta, s/n. 29639 Benalmádena (Málaga)

**Teléfono (propio):** 952 57 98 06.

**Fax (propio):** 952 57 98 01

**Correo electrónico (propio):** info@benalmadena.com

**Página web:** www.benalmadena.com

**Horario de Atención al Público:** De 8,00 a 15,00 de Lunes a Viernes  
De 10,00 a 14,00 Sábados

### **Ayuntamiento de Estepona**

C/ Terraza, nº 156. 28680 Estepona (Málaga)

**Teléfono (propio):** 952 80 72 81 - 952807332

Teléfono quejas vecinos gratuito 900 160 118.

**Fax (propio):** 952 80 73 36

**Correo electrónico (propio):** daccionvecinalestepona@hotmail.com

**Horario de Atención al Público:** De 9,30 a 1,30 h. y de 17,30 a 20,30 h. de  
Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Fuengirola**

Plaza del Ayuntamiento, s/n. 29640 Fuengirola (Málaga),.  
**Teléfono (Centralita):** 952 58 93 00  
**Fax (general):** 952 46 59 45  
**Correo electrónico (general):** ayfuen@vnet  
**Página web:** www.fuengirola.org  
**Horario de Atención al Público:** De 8,30 a 15'00 h. de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Málaga**

Avda. de Cervantes, 4. 29016 Málaga  
**Teléfono (propio):** 952 13 52 00.  
**Fax (propio):** 952 13 50 00  
**Correo electrónico (general):** prensa@ayto-malaga.es  
**Página web:** www.ayto-malaga.es  
**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 14'00 h. de Lunes a Viernes. De 9'00 a 14'00 Sábados (sólo registro).

### **Ayuntamiento de Marbella**

Plaza de los Naranjos, s/n. 29600 Marbella (Málaga)  
**Teléfono (propio):** 952 76 11 15.  
**Fax (general):** 952 82 90 15  
**Correo electrónico (general):** informabella@pgb.es  
**Página web:** www.pgb.es/marbella.  
**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 14'00 h. de Lunes a Sábados.

### **Ayuntamiento de Mijas**

Plaza Virgen de la Peña, 2. 29650 Mijas (Málaga)  
**Teléfono (centralita):** 95 48 59 00  
**Fax (general):** 952 48 51 99  
**Correo electrónico (general):** aytomi3@stnet.es  
**Página web:** www.ayto-mijas.com  
**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 15'00 h. y de 16'00 a 19'00 h. de Lunes a Viernes. De 10'00 a 14'00 h. los sábados solamente turismo.

### **Ayuntamiento de Rincón de la Victoria**

Plaza Al Andalus, nº 1. 29730 Rincón de la Victoria (Málaga)  
**Teléfono (centralita):** 952 402300  
**Fax (general):** 952 402900  
**Página web:** www.rincondelavictoria.com  
**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 14'00 h. de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Ronda**

Plaza Duquesa Parcent, s/n. 29400 Ronda (Málaga)

**Teléfono (centralita): 952 87 32 40 - 3241**

**Fax (general): 952 87 54 41**

**Correo electrónico (general): ronda@sopde.es**

**Horario de Atención al Público:** De 8,30 a 14,30 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Torremolinos**

Plaza Blas Infante, 1. 29620 Torremolinos (Málaga)

**Teléfono (propio): 952 37 95 23 - 486.**

**Fax (general): 952 37 94 32**

**Correo electrónico (general): gabprentorr@ayto-torremolinos.org**

**Página web:** www.ayto-torremolinos.org

**Horario de Registro General:** De 9,30 a 13,30 h. de Lunes a Sábados.

### **Ayuntamiento de Vélez-Málaga**

Plaza de las Carmelitas, 1

**Teléfono (propio): 900 72 05 25**

**Fax (propio): 952 50 38 22**

**Correo electrónico (propio): velezmalaga@infonegocio.com**

**Página web:** www.geocities.com/velez\_malaga

**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 13'30 de Lunes a Viernes

## **PROVINCIA DE SEVILLA**

### **Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira**

Plaza del Duque, nº 1. 41500 Alcalá de Guadaira (Sevilla)

**Teléfono (propio): 954 97 91 19-192 a 196.**

**Fax (general): 957 97 91 00**

**Correo electrónico (propio): oac@alcalaguadaira.org**

**Página web:** www.alcalaguadaira.org

**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 14'00 h. de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Camas**

Plaza Ntra. Sra. de los Dolores, s/n. 41900 Camas (Sevilla)

**Teléfono (centralita): 955 98 02 64**

**Fax (general): 954 39 61 45**

**Correo electrónico (general): camas@dipusevilla.es**

**Página web:** www.dipusevilla.es/ayun/camas/general.htm

**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 14'00 de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Carmona**

C/ El Salvador, 2. 414110

**Teléfono (centralita):** 954 14 00 11

**Fax (general):** 954 14 39 17

**Correo electrónico:** carmona@carmona.org

**Página web:** www.carmona.org

**Horario de Registro General:** De 9'00 a 13'30 h. de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Coria del Río**

C/ Cervantes, 69. 41100. Coria del Río (Sevilla)

**Teléfono (centralita):** 954 77 00 50

**Fax (general):** 954 77 03 63

**Correo electrónico (general):** coria@dipusevilla.es

**Página web:** www.ayto-coriadelrio.es

**Horario de Atención al Público:** De 8'00 a 15'00 h. de Lunes a Viernes.  
Sábados (solo registro).

### **Ayuntamiento de Dos Hermanas**

Plaza de la Constitución, 1. 41700 Dos Hermanas (Sevilla)

**Teléfono (propio):** 954 91 95 01.

**Fax (general):** 954 91 95 28

**Correo electrónico (general):** ayuntamiento@ayto-doshermanas.es

**Página web:** www.ayto-doshermanas.es

**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 14'00 h. de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Ecija**

Plaza de España, 1. 41400 Ecija (Sevilla)

**Teléfono (centralita):** 955 90 02 40

**Fax (general):** 955 900381

**Correo electrónico (general):** ayuntamiento@ecija.org

**Página web:** www.ecija.org

**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 14'00 de Lunes a Viernes.  
De 9'00 a 13'00 los Sábados  
De 18'00 20'00 los Jueves

### **Ayuntamiento de La Rinconada**

Plaza de España, 1. 41309 La Rinconada (Sevilla)

**Teléfono (centralita):** 955 79 70 00

**Fax (general):** 955 79 71 87

**Correo electrónico (general):** rinconada@dipusevilla.es

**Página web:** www.dipusevilla.es/ayun/lebrija/general.htm

**Horario de Atención al Público:** De 8'00 a 15'00 de Lunes a Viernes

### **Ayuntamiento de Lebrija**

Plaza de España, 1. 41740 Lebrija (Sevilla)

**Teléfono (centralita):** 955 97 45 25

**Fax (general):** 955 97 47 74

**Correo electrónico (general):** [lebrija@dipusevilla.es](mailto:lebrija@dipusevilla.es)

**Página web :** [www.dipusevilla.es/ayun/lebrija/general.htm](http://www.dipusevilla.es/ayun/lebrija/general.htm)

**Horario de Atención al Público:** De 8'00 a 15'00 de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Los Palacios y Villafranca**

Plaza de Andalucía, 6. 41720 Los Palacios y Villafranca (Sevilla).

**Teléfono (centralita):** 955 81 06 00

**Fax (general):** 955 81 16 56

**Página web:** [ww.dipusevilla.es/ayun/palacios/general.htm](http://ww.dipusevilla.es/ayun/palacios/general.htm)

**Horario de Registro General:** De Lunes a Viernes de 8'00a 15'00h Sábados de 10'00 a 12'00 h.

### **Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe**

C/ Nueva, 21. 419927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)

**Teléfono (centralita):** 955 76 89 60

**Fax (propio):** 955 76 89 02

**Correo electrónico (general):** [sodefesa@sodefesa.es](mailto:sodefesa@sodefesa.es)

**Página web:** [www.sodefesa.es/mairena/pagina1.htm](http://www.sodefesa.es/mairena/pagina1.htm)

**Horario de Atención al Público:** De 9'00 a 14'00 h. de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Morón de la Frontera**

C/ Plaza del Ayuntamiento, 1. 41530 Morón de la Frontera (Sevilla)

**Teléfono (centralita):** 955 85 60 00

**Fax (general) :** 954 85 20 83

**Página web:** [www.ayto-morondelafrontera.org](http://www.ayto-morondelafrontera.org)

**Horario de Registro General:** De 9 a 14 h de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache**

Plaza de la Mujer Trabajadora s/n. 41920. San Juan de Aznalfarache (Sevilla).

**Teléfono (centralita):** 954 17 92 20

**Fax (general):** 954 17 92 22

**Correo electrónico (general):** [secretaria-snjuan@dipusevilla.es](mailto:secretaria-snjuan@dipusevilla.es)

**Página web:** [www.ayto-sanjuan.es](http://www.ayto-sanjuan.es)

**Horario de Atención al Público:** De 8'00 a 15'00 de Lunes a Viernes.

### **Ayuntamiento de Sevilla**

Plaza Nueva, 1. 41001 Sevilla

**Teléfono (propio):** 010

**Fax (propio):** 954 50 56 07

**Correo electrónico (general):** [alcaldia@sevilla.org](mailto:alcaldia@sevilla.org)

**Página web:** [www.sevilla.org](http://www.sevilla.org).

**Horario de Atención al Público:** Registro de 9'00 a 14'00 h. de Lunes a Sábados en c/ Pajaritos.

Registros auxiliares de los Distritos de 9'00 a 14'00 h. de Lunes a Viernes.

De 8'00 a 22'00 de Lunes a Domingo (teléfono 010).

### **Ayuntamiento de Utrera**

Plaza de Gibaxa, 1. 41710 Utrera (Sevilla)

**Teléfono (Centralita):** 954 86 00 50

**Fax (general):** 954 86 01 81

**Correo electrónico (general):** [utrera@dipusevilla.es](mailto:utrera@dipusevilla.es)

**Página web:** [www.utrera.org](http://www.utrera.org)

**Horario de Registro General:** De 9'00 a 1,30 h. de Lunes a Viernes.

De 9 a 13 h. los Sábados.

