

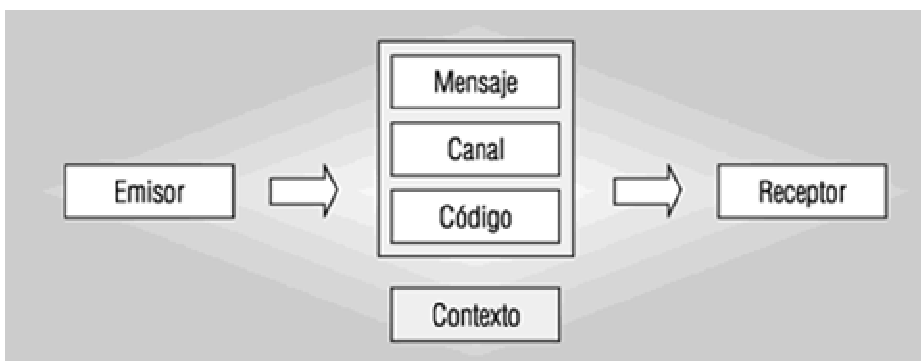
TEMA 12

TIPOS DE COMUNICACIÓN: ORAL, TELEFÓNICA. ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL ADMINISTRADO. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.

1. LA COMUNICACIÓN

Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.



- Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.
- Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- Mensaje: Contenido de la información que se envía.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

2. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

- La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).
- La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el

contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

Comunicación verbal

- Palabras (lo que decimos)
- Tono de nuestra voz

Comunicación no verbal

- Contacto visual
- Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos
- Postura y distancia corporal

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal. Ejemplo:

- Un hijo le entrega un regalo a su padre por su cumpleaños y éste, con una expresión de decepción, dice: “Gracias, es justo lo que quería”.
- Un chico encuentra a su mejor amigo por la calle y, cuando le saluda, el otro le devuelve el saludo con un frío y seco “hola” y desvía la mirada

transmitir información, dar órdenes, expresar nuestros estados de ánimo, etc. Si empleamos fundamentalmente las palabras, estamos usando la comunicación verbal.

La comunicación verbal

Es la que emplea como signos las palabras, formadas mediante unas reglas determinadas. Para que los hablantes puedan entenderse, deben conocer las reglas o código lingüístico, con las que formar mensajes más complejos.

La mayor parte de los mensajes que usamos son orales, pronunciados con la voz. Pero esta comunicación se puede representar por escrito, transformando los sonidos en letras.

Cuando nos expresamos oralmente, el tono de voz, los gestos, el lenguaje corporal, definen mejor lo que estamos diciendo y se comprende mejor la totalidad del mensaje.

A menudo, cuando se reproducen por escrito las palabras que se han pronunciado de viva voz, se pierde una parte del mensaje.

Actualmente, una de las fórmulas que se emplean en la comunicación digital (correos electrónicos, chats, SMS) es emplear los emoticonos, que, de alguna manera, intenta paliar ese problema. Al leer el texto con el emoticono, se puede comprender, por ejemplo, si se dice en tono de sorpresa, de buen humor, etc.

La comunicación no verbal

Emplea signos que no son los lingüísticos: gestos, sonidos, colores, posiciones del cuerpo, saludos, visuales (fotos, mapas, gráficos...).

SI nos fijamos, toda nuestra vida cotidiana está llena de signos de distintos tipos que nos dan información de lo más variada: peligro, atención, ayuda, etc.

3. COMUNICACIÓN ORAL Y TELEFÓNICA

Tanto a través del teléfono, e-mail o en el trato directo, el público adquiere o recibe la primera imagen del Ayuntamiento de Candelaria. Lo que para nosotros puede carecer de importancia o simplemente pensamos que se trata de detalles superficiales o insignificantes, para el público que demanda nuestros servicios puede suponer la diferencia entre un buen y un mal servicio.

Por ello debemos tener en cuenta que ante un fallo en la atención al público cometido por algún empleado municipal del Ayuntamiento de Candelaria, el público extiende ese error a toda la organización, ya que considera que es fruto de la política organizativa implantada.

Con ello se quiere resaltar que en cualquier caso, es siempre la imagen del Ayuntamiento de Candelaria la que se transmite.

“Cuando un empleado del Ayuntamiento habla o actúa en el desempeño de sus funciones, compromete la imagen y la palabra de nuestra organización”

La comunicación del mensaje o de la información, debe proporcionarse de tal manera que transmita:

- 1º Amabilidad y respeto hacia el interlocutor
- 2º Voluntad de servicio

3º La misión y la filosofía del ayuntamiento de candelaria, nuestra forma de ser y de actuar para alcanzar nuestros objetivos.

Estas recomendaciones van dirigidas principalmente a aquellos empleados municipales que desarrollen habitualmente labores de comunicación y atención al público por cualquiera de las vías posibles (directa, vía e-mail o

telefónica), especialmente para aquellos que se integren en el Servicio de Atención Ciudadana.

Básicamente se ha de interpretar como unas recomendaciones en cuanto a la mejor manera de actuar en el tema de relaciones personales. Las formas de cortesía pueden y deben variarse en el transcurso de la conversación, interlocutor, etc..., acercando la conversación hacia nuestra particular forma de actuar.

3.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

- Procedimiento de atención telefónica
- Recepción de llamadas
- Recibimiento

1º Se intentará contestar a la llamada con la mayor prontitud posible, siendo lo más recomendable que el número de tonos no exceda de tres.

2º Se utilizará una fórmula de bienvenida como “buenos días” o “buenas tardes”, que resultan más cordiales que el “Dígame” (utilizado normalmente) y que resulta demasiado frío e informal.

Si nuestro interlocutor no quiere parecer descortés, responderá con el mismo saludo. De este modo se establece de entrada un determinado carácter de formalidad y respeto mutuo antes de la conversación.

3º Cómo norma general se pedirá, si el usuario que llama no lo ha hecho con antelación, que se identifique; será necesario cuando se transfiera su llamada a otra persona o cuando la información solicitada así lo requiera.

3.1.1. DESARROLLO

A) SEGÚN EL DESTINATARIO:

Lo más habitual es que el usuario que realiza la llamada realice su demanda, que será principalmente de dos tipos:

1º Solicitar la información, pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este supuesto se actuará de la siguiente manera:

1º.1 Proporcionarle la información, si se dispone de ella.

1º.2 Si no se dispone de la información o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, se procederá a la transferencia de la llamada a la unidad o persona oportuna (ver transferencia). En cualquier caso le comentaremos la

posibilidad de obtener información adicional a través de otros medios o direcciones.

2º Solicitar la intervención de una persona en particular. Directamente se procederá a la transferencia de la llamada.

SEGÚN EL EMISOR:

La principal diferencia en la recepción de llamadas según se trate de un emisor interno o externo, reside en la formalidad del trato y en la información dada.

Si bien lo idóneo al recibir una llamada interna es mantener la misma línea de formalidad, es perfectamente admisible suavizar esa rectitud a favor de una conversación más fluida y de una información más rica.

No se escatimarán esfuerzos a la hora de proporcionarles información en el caso de que solicite la presencia telefónica de alguien en particular (hora a la que volverá, teléfono de contacto, etc.....).

B) DESPEDIDA

Se agradecerá la llamada o interés, dando a entender que no ha supuesto ningún esfuerzo satisfacer sus necesidades. Se puede emplear una de las siguientes fórmulas de cortesía en el caso de que se trate de un emisor externo:

“Gracias por su llamada, buenos días/tardes”

“Gracias por su interés, buenos días/tardes”

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

4.1 REALIZACIÓN DE LLAMADAS

PRESENTACIÓN

1º Del mismo modo que en la recepción de llamadas, se iniciará la conversación respondiendo con el mismo saludo con el que el otro comunicante nos ha recibido, es decir, “buenos días” o “buenas tardes” (según se trate).

2º Si el receptor de la llamada no ha utilizado este saludo, lo emplearemos nosotros cuando haya finalizado su frase de recibimiento.

3º A continuación, se darán unos segundos para que responda a nuestra fórmula de bienvenida, si no lo hizo en un principio. Acto seguido procederemos a identificarnos:

3º.1 En primer lugar, nuestro nombre y primer apellido.

3º.2 En segundo lugar la unidad en la que trabajamos, si se trata de una llamada interna o “Ayuntamiento de Candelaria” si se trata de una llamada externa. En determinadas llamadas externas también se dirá el nombre de la unidad.

3º.3 En el caso de que la llamada se realice en nombre de alguien, se dirá a continuación de parte de quién se llama y su función si es significativa.

DESARROLLO

A continuación realizaremos nuestra demanda, que será principalmente de dos tipos:

1º Si se va a solicitar la presencia de un interlocutor determinado, se utilizarán una de las siguiente fórmulas:

“¿Sería tan amable de ponerme con....”

“¿Podría ponerme con....”

“Me gustaría hablar con...”

Se recomienda utilizar formas verbales condicionales y no con sentido imperativo (por ejemplo: “póngame con...”, “quiero hablar con...”, etc...).

Se finalizará la petición agradeciéndolo de antemano por ejemplo, con las siguientes expresiones: “por favor” o “gracias”.

2º Si por el contrario se pretende solicitar información, se hará de manera que le quede perfectamente claro el motivo de nuestra llamada. Se hablará pausadamente, sin rodeos, pero sin resultar demasiado directos.

Del mismo modo que en el caso anterior, se acompañará la petición con las mismas expresiones: “por favor” o “gracias”.

DESPEDIDA

Antes de concluir la conversación, se procederá a recordar, junto con el otro interviniente, lo que se ha acordado antes de colgar y:

.- Informarse de las horas más convenientes si debemos volver a llamar.

.- Si hay que enviar un correo o fax, confirmar la dirección exacta, número, etc....

Se agradecerá el habernos atendido. Para ello se emplearán fórmulas como:

“Gracias por su ayuda, buenos días/tardes”

“Gracias por su atención, buenos días/tardes”

4.2. TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Se transferirá la llamada a otro Terminal telefónico cuando:

- .- El interlocutor manifieste el interés de hablar con otra persona.
- .- Cuando solicite información que nosotros no podemos proporcionarle.

1º Primero se le comentará si es posible o no comunicarle con la persona que ha solicitado y después se le pedirá que se identifique. De lo contrario puede parecer que tenemos algún motivo de carácter personal para no comunicarle después de conocer su nombre.

Para identificarlo se utilizarán fórmulas del tipo:

“¿Sería tan amable de decirme con quién hablo?”

“¿Podría decirme su nombre, por favor?”

2º A continuación se le indicará que se va a transferir su llamada a la persona con la que ha solicitado hablar. La norma es que se dé una de estas tres situaciones:

2º.1 SE RETRASARÁ UN POCO

Si por cualquier circunstancia se va a demorar su presencia se le comunicará preguntándole si desea esperar. “¿Le importa esperar unos segundos?”.

Cada 15 segundos se le informará de la situación (por ejemplo: “su línea está ocupada”, “está concluyendo una reunión, etc...)

2º.2 SE RETRASARÁ DEMASIADO

En el caso de que se vaya a retrasar demasiado, se le pedirá que llame más tarde o que se le llamará cuando esté disponible, en este último caso se anotarán los datos oportunos. En el Anexo I se presenta un ejemplo de ficha telefónica para la anotación de mensajes.

2º.3 NO ESTÁ PRESENTE

Se actuará de la siguiente manera:

- .- Le manifestaremos que compartimos su decisión
- .- Le propondremos ayuda
- .- Anotaremos su mensaje (Ver Mensaje)
- .- Recordar el mensaje y las conclusiones acordadas.

4.3. MENSAJE

Como norma general, en caso de ausencia o indisponibilidad se anotará la información en la Ficha telefónica (Anexo I) que, en cualquier caso deberá contener los siguientes datos:

- .- Fecha y hora de la llamada
- .- Nombre, cargo y empresa/Institución del comunicante
- .- Teléfono de contacto y/o fax
- .- Mensaje

4.4. RECOMENDACIONES

PREPARACIÓN Y RECIBIMIENTO

Tener el teléfono accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización.

Sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.

Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada bien cercanos y de modo que puedan consultarse con una mirada: directorio telefónico del resto del personal administrativo del Ayuntamiento, nombre de responsables de Áreas/departamentos, horarios de disponibilidad, etc....

Sonreír desde el momento en que se descuelga el teléfono: se oye por el teléfono y se hace la voz más agradable.

Ser educado con sus interlocutores sin caer en un tono artificioso, remilgado o empalagoso.

CONVERSACIÓN

Ser positivo con sus palabras

Cuidar el tono y el volumen de la voz. Debe expresar cordialidad y amabilidad.

Vocalizar adecuadamente. Si es necesario, no dudar en deletrear una palabra.

Emplear siempre un tratamiento de usted, a no ser que explícita o implícitamente nuestro interlocutor nos pida lo contrario.

No dudar en reformular la demanda para ver si la hemos entendido bien.

Evitar las expresiones como “en breve”, “eventualmente”, “un poco”. Intentar en la medida de lo posible, ser lo más concretos en las informaciones que aportamos.

Permanecer concentrado en la conversación y evitar las distracciones.

Para hacerle entender que se le escucha con atención se recomienda intercalar, mientras mantenemos la conversación, expresiones del tipo “sí”, “de acuerdo”, “evidentemente”, “entiendo”, “correcto”, etc....

No mostrarse impetuoso o indignado pues impedirán el correcto desarrollo de la conversación.

DESPEDIDA

Ser especialmente amables y considerados al despedirnos, pues de esto dependerá la buena o mala imagen que recuerde de nosotros.

Si bien las fórmulas de bienvenida pueden considerarse más inmutables, las de despedida pueden variarse. El motivo no es otro que el que la conversación parezca más espontánea y natural, y no tanto un guión preestablecido.

5. ATENCIÓN PERSONAL.

CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE EMPEZAR:

El tiempo de espera debe ser el mínimo posible.

Se puede hacer esperar al interesado cierto espacio de tiempo, siempre que él entienda que es por un motivo justificado: atender una llamada, hablar con otra persona, etc...

Intentar atender a las personas por orden de llegada. De no ser así puede crear susceptibilidades en el resto.

Las primeras palabras imprimen el tono del resto de la conversación. Se recomienda utilizar una fórmula similar a: “¿En qué puedo ayudarle?”.

CÓMO MANTENER LA CONVERSACIÓN:

1º ANALIZAR EL LENGUAJE CORPORAL.

Intentar adivinar a través de sus gestos posturas y ademanes si están cómodos, si están insatisfechos con la información recibida, si no se atreven a preguntar, etc...

2º TRATAMIENTO DE TÚ/USTED.

Dependerá de lo que quiera el público. Es importante hacerle sentir cómo y un tratamiento demasiado formal puede retraerle a la hora de realizar nuevas demandas o explicarse adecuadamente.

3º.- PROPORCIONAR INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y SUGERIRLE AYUDA.

Aparte de la que soliciten, se le proporcionará otra adicional, pues lo normal es que desconozcan (y por ello no lo demandan) datos que puedan resultar importantes.

4º PREGUNTAR CON DELICADEZA.

En muchas ocasiones será necesario realizarles algunas preguntas para precisar sus demandas. Se han de efectuar cuidadosamente, ya que muchas personas pueden pensar que se trata de una intromisión.

5º.- ESCUCHAR DE FORMA ACTIVA.

Mediante gestos (asentimientos con la cabeza, muecas, etc...) o frases cortas, se le dará a entender que seguimos atentamente su conversación.

CÓMO FINALIZARLA:

Es la parte que mejor grabada quedará en el solicitante. Por ello, al igual que en la atención telefónica, la despedida debe ser atenta y amable.

No se puede alargar demasiado la conversación, sobre todo si hay más personas a las que atender.

Normalmente se dejará a ellos la iniciativa de la despedida. De lo contrario puede parecer que nos incomoda su presencia.

Si nuestro interlocutor no concluye por su propia voluntad, se le explicará educadamente que hay otras personas que requieren de nuestros servicios.

6. LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Cuando un ciudadano acude a la Administración, para obtener información y ésta solamente se verá satisfecha a través de la atención y gestión de una unidad administrativa o un empleado público que atiende su demanda. No puede ser de otra forma si tenemos en cuenta el significado mismo de la palabra administración. Administrar significa gestionar asuntos de otra persona y Administración será el conjunto de órganos que gestionan todos aquellos servicios que la Ley y, en suma, la sociedad le ha encomendado.

El particular, en tanto miembro de la sociedad, tendrá el derecho a pedir toda la información que requiera de aquellos órganos que gestionan sus intereses, además de poder ejercer aquellos otros que la normativa les reconoce.

Por ello, el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece los derechos que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración y que son los siguientes:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como ala devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley en el resto del Ordenamiento Jurídico.

- 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.
- 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.
- 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.
- A acceder a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en esta u otras leyes.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la constitución y las leyes.
-

7. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

7.1. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.

El art. 69 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece que:

1. Las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local.
2. Las formas, medios y procedimientos de 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 la Ley.

En su desarrollo, el art. 230 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, indica que:

1. Existirá en la organización administrativa de la entidad una oficina de información que canalizará toda la actividad relacionada con la publicidad así como el resto de la información que la misma proporcione, en virtud de lo dispuesto en el artículo 69.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.
2. La obtención de copias y certificaciones acreditativas de acuerdos o antecedentes de los mismos, así como la consulta de archivos y registros, se solicitarán a la citada oficina que, de oficio, realizará las gestiones que sean

precisas para que el solicitante obtenga la información requerida en el plazo más breve posible y sin que ello suponga entorpecimiento de las tareas de los servicios,

3. La oficina de información podrá estructurarse de forma desconcentrada si así lo exige la eficacia de su función.

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

7.2. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, señala que la información administrativa es 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.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, el Decreto 44/2007, de 2 de febrero, regula el Servicio de Información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, estableciendo su art. 1 que:

“1.El presente Decreto tiene por objeto la regulación del servicio de información y atención ciudadana de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, la organización administrativa necesaria para hacer efectiva su prestación y las funciones que le correspondan, y en concreto, la actividad de información, atención y orientación.

2. Se entiende por servicio de información y atención ciudadana, el conjunto de actividades y medios que se ponen a disposición de los ciudadanos para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos”

En cuanto a sus fines, la actividad de información, atención y orientación ciudadana de la Administración Pública tiene como finalidad recabar y proporcionar la información de interés para los ciudadanos relacionada con las actividades y servicios que presta dicha Administración, sus organismos autónomos y entidades públicas vinculadas o dependientes, y orientar y facilitar el acceso a los mismos, así como mejorar la relación con los usuarios ciudadanos.

Según el art. 7 del citado Decreto 44/2007, los objetivos de la actividad de información, atención y orientación ciudadana son:

- a) Proporcionar a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas información general y orientación sobre las dependencias y centros, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones.
- b) Proporcionar información especializada conforme a la normativa específica en cada caso.
- c) Informar y orientar acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- d) Ofrecer a los interesados información sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan.
- e) Informar y orientar sobre el acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones y facilitar dicho acceso directamente.
- f) Informar y orientar sobre los procedimientos que se tramiten por medios electrónicos.
- g) Suministrar cualquier otra información de interés.

La información se podrá prestar de forma presencial, por internet, vía telefónica o por aquellos nuevos canales que la tecnología o los medios de comunicación permitan en el futuro.

En cuanto a los **tipos de información** se clasificará en información general, especializada particular.

La **información general** es aquella de que disponga la Administración Autonómica como orientación general a los ciudadanos y versará sobre:

- a) La identificación, fines, competencias, estructura, localización y funcionamiento de los diferentes órganos y unidades administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como horarios de atención al público.
- b) Los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar.
- c) Los procedimientos administrativos, sus trámites y documentación necesaria para su iniciación.

- d) Las actividades y servicios prestados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- e) La información facilitada por otras Administraciones e Instituciones Públicas.
- f) Cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan derecho a conocer en su relación con la Administración autonómica, y que con arreglo a los artículos siguientes, no tuvieran el carácter de información particular o especializada.

La información se entenderá especializada cuando, por razón de la materia de que se trate o por sus características específicas, requiera unos conocimientos técnicos y cualificados para ser facilitada.

La información particular es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos administrativos en tramitación o finalizados y a la identificación de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan. Esta información será facilitada en cada procedimiento de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre procedimiento administrativo común, debiendo constar acreditada de modo fehaciente la personalidad del solicitante y su condición de interesado, cuando la información no se facilite de forma presencial.

La información particular la facilitarán los órganos gestores responsables de la tramitación de los procedimientos y las unidades de información.

La información será facilitada por las unidades de información cuando así se establezca, mediante las oportunas conexiones con los sistemas automatizados de gestión de expedientes.

8. LOS SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el establecimiento del sistema de quejas y sugerencias en cada Administración Pública se pretende recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios, como las iniciativas para mejorar su calidad.

La Administración competente deberá ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

El Decreto 161/2002, por el que se aprueba el sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece en su art. 3 que las sugerencias podrán ser formuladas por cualquiera de estas vías:

- a) Por escrito, pudiendo utilizar el modelo normalizado que facilitará la Administración.
- b) Verbalmente, personándose en las Oficinas de Información correspondientes, formulándola ante un funcionario público, que la deberá recoger fielmente en el modelo normalizado, que será suscrito por el interesado, una vez cumplimentado a su satisfacción.
- c) Cumplimentando el formulario que, a estos efectos, se ponga a disposición de los ciudadanos en la página web correspondiente.
- d) Por correo electrónico o por telefax,

Las sugerencias también podrán formularse llamando al Servicio de Atención Telefónica correspondiente

Las reclamaciones podrán formularse por las vías señaladas anteriormente, en los siguientes términos:

- a) Las reclamaciones realizadas a través de un escrito simple, no normalizado, conteniendo el nombre y apellidos, domicilio o medio preferente de notificación, objeto y razón de la reclamación, lugar, fecha y firma y órgano al que se dirige.
- b) La formulación de las reclamaciones a través de las vías señaladas en la letra c) del apartado anterior se adecuará a lo previsto en la normativa reguladora de la firma electrónica.
- c) La comunicación verbal que se haga de una reclamación en una Oficina de Información, deberá ser recogida fielmente por un funcionario adscrito al mismo en un impreso normalizado, que previa lectura al interesado, deberá ser firmado por éste, o acreditada la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

Toda sugerencia o reclamación motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre la misma se generen.

Recibida la sugerencia o reclamación por el órgano competente, éste procederá a realizar las comprobaciones que estime conveniente a los efectos de tramitarla.

Si la sugerencia o reclamación no reuniera los requisitos establecidos, o no reflejara los datos con suficiente claridad, se requerirá al interesado para que subsane los defectos advertidos en el plazo de quince días, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su sugerencia o reclamación, notificándose entonces su archivo con expresión de la causa.

Asimismo se podrá requerir al interesado la aportación, en un plazo máximo de quince días, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance.

La no aportación de tales datos y documentos no impedirá la tramitación de la sugerencia o reclamación, sin perjuicio de que su defecto pueda incidir en la resolución que finalmente se adopte.

Recibida en forma una sugerencia o reclamación el órgano competente para conocer de ella vendrá obligado a valorarla y adoptar, en su caso, las medidas que estime oportunas a fin de lograr su plena efectividad.

En un plazo máximo de tres meses contado a partir del día del registro de la sugerencia o reclamación en el órgano competente, éste contestará al interesado, si se conociese, informándole de las medidas adoptadas para la atención de su sugerencia o reclamación, así como aquellas que se prevé adoptar en un futuro, y la justificación de la imposibilidad, en estos casos, de su aplicación inmediata.

Si se acordara, por parte del órgano competente, no tomar en consideración en todo o en parte la sugerencia o reclamación, se contestará, en el mismo plazo de tres meses citado en el apartado anterior, especificando las razones y motivos para ello.