

TEMA 8_

Manual Original elaborado por la Secretaría General del IAAP con el asesoramiento de la D. G. de Personas con Discapacidad para el Temario correspondiente a la convocatoria de empleo Público para el Cuerpo de Auxiliares Administrativos para Personas con discapacidad intelectual

Editado por el Instituto Andaluz de Administración Pública. Diciembre 2016

- **La comunicación. Los elementos de la comunicación. Tipos de comunicación: verbal; canales de transmisión no verbal.**
- **La atención al público.**
- **Las relaciones de la ciudadanía con la Junta de Andalucía; derechos de información, petición y participación.**
- **Servicios de información y atención a los ciudadanos, transparencia y acceso a la información pública.**

TEMA 8

- La comunicación. Los elementos de la comunicación. Tipos de comunicación: verbal; canales de transmisión no verbal.
- La atención al público.
- Las relaciones de la ciudadanía con la Junta de Andalucía; derechos de información, petición y participación.
- Servicios de información y atención a los ciudadanos, transparencia y acceso a la información pública.

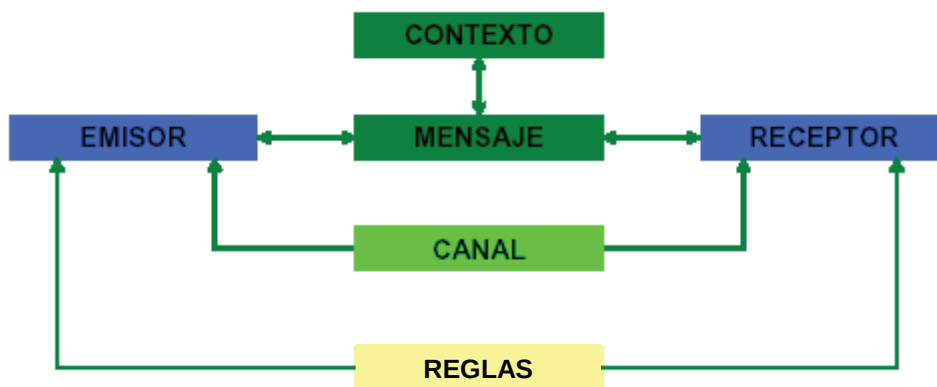
1.- LA COMUNICACIÓN. LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN. TIPOS DE COMUNICACIÓN: VERBAL; CANALES DE TRANSMISIÓN NO VERBAL.

Concepto y elementos de la comunicación.

La comunicación se define como el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier información mediante el habla, la escritura u otro tipo de señales.

Los elementos de la comunicación son:

- **Agentes:** Emisor y Receptor.
- **Mensaje:** Información que se ajusta a unas reglas que conocen los agentes.
- **Canal:** es por donde transita el mensaje codificado. Ejemplo: El aire si el mensaje es hablado.
- **Contexto:** es la situación en la que se emite el mensaje. Ejemplo: Los dos agentes están hablando en el trabajo que es un contexto formal, serio. O con ruido en el entorno y gritan, etc.



Dichos elementos se relacionan en el proceso de la comunicación donde los agentes utilizan un mismo repertorio de signos y unas reglas comunes, que es lo que llamamos **Código**. Para interpretar correctamente los mensajes es necesario conocer el código, que ha de ser común (el mismo) al emisor y al receptor del mensaje.

En el proceso comunicativo, la información es emitida por el emisor y enviada al receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor entiende el mensaje y da una respuesta.

En la comunicación se produce una consecuencia importante: se aprende, pues se aumenta el conocimiento. Esto ocurre cuando el mensaje contiene informaciones que el receptor no conocía previamente.

El funcionamiento de las sociedades es posible gracias a la comunicación. En la actualidad, el buen funcionamiento de la sociedad depende de la comunicación como sistema de apoyo, bienestar y progreso para la sociedad.

Las sociedades actuales se denominan **Sociedades del Conocimiento** porque su funcionamiento se basa en el desarrollo de las comunicaciones desde múltiples aspectos, pero especialmente desde la utilización de las nuevas tecnologías. Estas tecnologías han permitido crear las **redes de comunicación**, que ponen en contacto y permiten el intercambio de información constante e instantánea entre las diferentes partes de nuestro planeta.

Las redes utilizan códigos, lenguajes y soportes de transmisión y recepción cada vez más universales, como por ejemplo Internet.

Tipos de comunicación verbal; canales de transmisión no verbal.

Teniendo en cuenta el canal por el que se transmite la información en la comunicación, es decir, el medio físico y la forma en que se emite podemos clasificar en:

- **Comunicación verbal:** que puede realizarse de dos formas: **oral** o **escrita**. Hay muchas formas de comunicación oral, por ejemplo, los gritos, silbidos, llantos y risas que expresan nuestro estado de ánimo y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje.

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffiti, logotipos, etc.). Desde la edad antigua hasta la actualidad la escritura ha evolucionado muchísimo.

- **Comunicación no verbal:** habitualmente para comunicarnos utilizamos una serie de elementos que apoyan nuestras ideas y le dan significado a lo que expresamos. Llamamos a estos elementos **no verbales** porque no utilizan el lenguaje. Son los gestos, los movimientos del cuerpo, las posturas y las expresiones faciales que utilizan los hablantes. A esto se le denomina lenguaje kinésico.

En ocasiones estos gestos dan más información que las propias palabras.

Recuerda sobre La Comunicación, elementos y tipos de comunicación.

La comunicación es el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales.

Los elementos de la comunicación son:

- **Agentes:** Emisor y Receptor;
- **Mensaje:** Información codificada.
- **Canal:** vínculo existente entre los agentes por donde transita el mensaje codificado.
- **Contexto:** es la situación en la que se emite el mensaje.

Para interpretar correctamente los mensajes es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje

Las sociedades actuales se denominan **Sociedades del Conocimiento** porque su funcionamiento se basa en el desarrollo de las comunicaciones

Teniendo en cuenta el canal por el que discurre la información que se comunica y la forma en la que se emite, podemos clasificar la comunicación en:

- **Comunicación verbal:** Utiliza la palabra para comunicarse y puede ser oral o escrita.
- **Comunicación no verbal:** Se da cuando utilizamos una serie de elementos (gestos, expresiones movimientos corporales) que apoyan nuestras ideas y le dan significado a lo que expresamos.

2.- LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Introducción.

La Ley del Procedimiento Administrativo Común establece el marco de las Relaciones entre las Administraciones Públicas y la ciudadanía e introduce importantes cambios en los principios que rigen la actuación de las Administraciones.

Aparte de dicha ley, un Reglamento regula los servicios de información administrativa y atención a la ciudadanía, el cual establece:

1. Las funciones de la información administrativa y de atención a la ciudadanía.
2. La atención personalizada para facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos.
3. El libro con hojas de Sugerencias y Reclamaciones como instrumento para recoger y tramitar todas las cuestiones que la ciudadanía desee formular sobre el funcionamiento o la calidad de los servicios públicos. Así se puede indicar cuando se haya sido objeto de una mala atención o irregularidad, o cuando se piense que se puede mejorar.

La atención al público y las funciones de atención al ciudadanía.

La atención al público en la Administración es una atención personalizada que implica las siguientes funciones:

- 1. Recepción y acogida** a la ciudadanía para facilitarle la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, indicar la localización de dependencias y personal.
- 2. Orientación e información**, cuya finalidad es ofrecer a la ciudadanía aclaraciones y ayuda de carácter práctico sobre los procedimientos, trámites, requisitos y documentación en relación con sus solicitudes a la Administración.

Esta ayuda en ningún caso puede entrañar una consideración económica (cobrar dinero por la atención).

- 3. Gestión.** Comprende desde la recepción de la documentación inicial de un expediente, hasta el trámite y resolución de las cuestiones que se planteen.
- 4. Recepción de las iniciativas o sugerencias** formuladas por la ciudadanía, 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 cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.

- 5. Recepción de las reclamaciones** de la ciudadanía por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

Las reclamaciones se han de formular ante las oficinas y centros de información administrativa que las tramitarán y comunicarán la conclusión de las mismas. Se recogen en las hojas de Sugerencias y Reclamaciones, bien en su soporte en papel o electrónico (página Web Oficial en Internet).

- 6. Asistencia a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición.**

En la Consejería de Hacienda y Administración Pública se concentran las competencias generales sobre la atención al público en la Junta de Andalucía.

Recuerda sobre las relaciones de la ciudadanía con la Junta de Andalucía.

Hay un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones Públicas y la ciudadanía: la atención al público en la Administración es una atención personalizada por parte de los empleados públicos.

Las funciones de atención a la ciudadanía son:

- De recepción y acogida a la ciudadanía.
- De orientación e información.
- De gestión, en relación con los procedimientos administrativos.
- De recepción y tramitación de Sugerencias y Reclamaciones de la ciudadanía.

Las reclamaciones a la Junta de Andalucía se han de hacer ante las oficinas y centros de información administrativa. Estos centros las tramitarán y comunicarán la conclusión de las mismas. Las reclamaciones se recogen en las hojas de Sugerencias y Reclamaciones.

3.- LAS RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA JUNTA DE ANDALUCÍA. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA: DERECHOS DE INFORMACIÓN Y PETICIÓN Y PARTICIPACIÓN.

La Constitución y las leyes reconocen a la ciudadanía una serie de derechos en su relación con las Administraciones Públicas. La Administración Pública deberá facilitar que las personas puedan ejercer esos derechos.

3.1. Derechos de tipo general.

- A **presentar solicitudes y obtener copia** de los documentos que entreguen en la Administración Pública.
- A **conocer a las autoridades que están tramitando sus solicitudes** y el estado en que se encuentran las mismas.
- A tener **acceso a los archivos y registros de la Administración** y a obtener documentos que estén en ellos, siempre y cuando dicho acceso no lesione derechos de otras personas o de la propia Administración.
- A **presentar alegaciones, recursos, quejas y reclamaciones** cuando consideren que no se les trata conforme a la ley o adecuadamente.
- A **exigir responsabilidades a la Administración Pública** y a las personas que trabajan en ella, cuando no cumplan las normas.

- A **recibir la información** necesaria para poder ejercer sus derechos y obligaciones.
- A ser **tratada con respeto y amabilidad** por el personal que trabaja en la Administración.

3.2. Derecho de información.

Para que las personas puedan ejercer sus derechos y obligaciones, la Administración Pública debe facilitar la información necesaria. Dicha información puede ser de carácter general o de carácter particular.

3.2.1. Tipos de información.

- **Información de carácter general.** Es aquella que se da a todas las personas que la soliciten y sirve para orientar sobre los requisitos generales, la documentación necesaria, el lugar de presentación de solicitudes, etc.

- **Información de carácter particular.** Es aquella que se da sólo a la persona interesada para que pueda saber cómo van las solicitudes que haya presentado, los trámites que debe realizar para continuar y las personas que son responsables de resolverlas.

3.2.2. Medios de acceso a la información.

La Administración Pública facilita la información a la ciudadanía de distintas formas:

1. A través de los **Servicios de Información** que están en los organismos públicos y que son atendidos por personas empleadas de la Administración.
2. En los **tablones de anuncios** que se colocan en lugares visibles y cerca de la entrada de los edificios públicos. En ellos se pondrá la información general que deban conocer las personas.
3. A través de **Internet** en el Portal de Internet de la Junta de Andalucía.

3.2.3. Características de la información.

- La información que se facilite a la ciudadanía será gratuita.
- Los funcionarios y funcionarias que atienden a la ciudadanía deberán identificarse.
- Las explicaciones que se den deberán ser claras para que todas las personas puedan entenderlas bien, dándoles la posibilidad de que pregunten todo lo que necesiten saber.
- No se dará información sobre datos personales a personas ajenas o que no tengan interés directo en el asunto en cuestión.
- Se facilitará el acceso a la información a todas las personas. Para evitar discriminaciones, los servicios de información tendrán en

cuenta las dificultades que puedan tener algunas personas. Así se pone especial atención en las necesidades de las personas con discapacidad, de forma que:

1. Habrá rampas de acceso y ascensores para poder acceder a los servicios de información.
2. Los mostradores de información tendrán una parte a baja altura para que las personas con silla de ruedas puedan comunicarse bien.
3. Se procurará que haya personas empleadas públicas que sepan lengua de signos para informar a las personas sordas o con dificultades auditivas.
4. Cuando la información se dé por escrito, se procurará que las letras sean de un tamaño adecuado para que puedan leerlas bien quien tenga dificultad en la vista.
5. Se permitirá la entrada de perros guía a las dependencias de la Administración de la Junta de Andalucía.

3.3. Derecho de petición.

La Constitución y las leyes reconocen a todas las personas la posibilidad de realizar peticiones a la Administración Pública. Estas peticiones pueden hacerse individualmente, o bien a través de las organizaciones o asociaciones a las que se pertenezca.

Las peticiones se harán **por escrito**. Y en ellas se hará constar el **nombre de la persona** que realiza la petición, **qué** es lo que **pide** y **para quién lo pide**, así como el **lugar** o medio que elige **para que le comuniquen** la decisión que sobre su petición se tome.

La Administración comprobará que la solicitud cumple todos los requisitos que se exigen. Si no es así, la Administración solicitará por escrito a la persona que, en un plazo determinado, subsane su solicitud, es decir, cambie o aporte los documentos que le faltan.

La Administración deberá responder a las peticiones que realice la ciudadanía, en el plazo máximo de 3 meses desde que presentó su solicitud o petición, concediendo lo solicitado o denegándolo.

3.4 Derecho de participación.

Los poderes públicos están obligados a facilitar la participación ciudadana en la vida política, económica y social. En el Estatuto de Autonomía de Andalucía aparece la participación ciudadana como objetivo de la Comunidad Autónoma.

Mediante la participación ciudadana se pretende conseguir que toda la ciudadanía tenga las mismas oportunidades para opinar y expresarse en condiciones de igualdad.

Esta previsto para esta legislatura la aprobación de la Ley de Participación Ciudadana de Andalucía. A parte de lo anterior, una forma concreta de participación de la ciudadanía en la Administración de la Junta de Andalucía es a través de la aportación de sugerencias y la realización de reclamaciones que ya hemos visto.

Recuerda sobre los derechos de información, petición y participación.

Para que las personas puedan ejercer sus derechos y obligaciones, la Administración Pública debe facilitar la información necesaria. Dicha información puede ser de carácter general o de carácter particular.

Podemos distinguir las siguientes categorías de derechos de la ciudadanía con respecto a su relación con la Administración de la Junta de Andalucía:

- **Derechos de tipo general:**

A presentar solicitudes y obtener copia de los documentos que entreguen en la Administración Pública.

A conocer a las autoridades que están tramitando sus solicitudes y el estado en que se encuentran las mismas.

A tener acceso a los archivos y registros de la Administración y a obtener documentos que estén en ellos, siempre y cuando dicho acceso no lesione derechos de otras personas o de la propia Administración.

A presentar alegaciones, recursos, quejas y reclamaciones cuando consideren que no se les trata conforme a la ley o adecuadamente.

A exigir responsabilidades a la Administración Pública.

A recibir la información necesaria para poder ejercer sus derechos y obligaciones.

A ser tratada con respeto y amabilidad por el personal que trabaja en la Administración.

- **El Derecho de petición** es el que se le reconoce a todas las personas para realizar peticiones a la Administración Pública, bien de forma personal o individual, bien a través de las organizaciones o asociaciones a las que pertenezcan.
- **El Derecho de participación:** La ciudadanía podrá hacer sugerencias para mejorar el funcionamiento de la Administración Pública o presentar reclamaciones cuando considere que no funcionan bien los servicios públicos. Para ello en cada dependencia administrativa con atención al público existe un Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

4. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Servicios de información y atención a la ciudadanía.

En el 2003, la Junta de Andalucía reguló los Servicios de información y de atención al ciudadanía a través de medios electrónicos (Internet) con los siguientes objetivos:

1. Facilitar a la ciudadanía en el acceso a información. Así la Administración pone a su disposición información a través de Internet.
2. Dar la posibilidad de hacer ciertos trámites administrativos a través de Internet. Con ello se evitan desplazamientos de la ciudadanía a las oficinas públicas. Por ejemplo pudiendo descargar y presentar solicitudes.
3. Establecer procedimientos donde se pueda interactuar con la ciudadanía, así se responde también a ciertos trámites a través de internet. Por ejemplo cuando recibimos la confirmación de recepción de una solicitud.
4. Abrir la posibilidad de efectuar pagos a través de Internet. Por ejemplo, poder pagar por internet la tasa de inscripción a una oposición de la Junta de Andalucía.
5. Muy importante, es el deseo de simplificar y evitar a la ciudadanía la aportación de documentos que no sean estrictamente necesarios para los procedimientos administrativos.

Posteriormente, con la Ley 11/2007 de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos, se pretende **mejorar la atención a la ciudadanía**, lograr una **mayor coordinación y control** de la actividad de atención, **aumentar la agilidad** en la prestación del servicio y **reducir el gasto** mediante el aprovechamiento y la reutilización de recursos, así como de conocimientos y experiencias ya adquiridas.

Transparencia y acceso a la información pública.

En Andalucía, como en el Estado, existen leyes que recientemente han regulado la Transparencia Pública. Con ellas se pretende que la Administración actúe con el máximo respeto a los principios de publicidad y transparencia, respetando siempre las limitaciones derivadas del derecho a la intimidad o de otros derechos constitucionales que gozan de una protección especial.

En nuestra Comunidad Autónoma, se trata de la Ley 1/2014 de Transparencia Pública de Andalucía. Esta Ley obliga a la Administración de la Junta de Andalucía a:

- Dar información actualizada sobre su organización y sobre los principales servicios y prestaciones públicos. También sobre la localización de los órganos y unidades administrativas, especialmente a través de páginas web claras, completas, accesibles y actualizadas.
- Ofrecer información general sobre los procedimientos vigentes de la competencia de la Administración de la Junta de Andalucía.

- Ampliar e integrar las vías de información entre la Administración y la ciudadanía.
- Informar sobre los medios de impugnación y de reclamación al alcance de la ciudadanía.

Recuerda sobre los servicios de información y atención a los ciudadanos, transparencia y acceso a la información pública.

En Andalucía en 2003, se regula la información, la atención a la ciudadanía y la tramitación de procedimientos administrativos a través de **internet** para:

- Facilitar/Dar facilidades a la ciudadanía en el acceso a información.
- Dar la posibilidad de realizar algunos trámites a través de Internet y evitar el desplazamiento hasta las oficinas.
- Crear algunos procedimientos unas formas de comunicación nuevas que permitan que la ciudadanía y la administración interactúen.

Recientemente se ha aprobado la ley 1/2014, de **Transparencia Pública de Andalucía** que pretende conseguir:

1. Informar sobre los servicios y ayudas que da la administración y sobre cómo se hacen.
2. Comunicar sobre qué procedimientos puede realizar la Administración de acuerdo con sus competencias.
3. Mejorar las vías de información entre la Administración y la ciudadanía.
4. Explicar sobre los medios de impugnación y de reclamación al alcance de la ciudadanía.