




Información y atención multicanal a la ciudadanía. Violencia de género, discapacidad e inmigración

Eduardo Martín Muñoz
 eduardo.martin@correo.gob.es
 Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano
 Dirección General de Gobernanza Pública
 Ministerio de Política Territorial y Función Pública

1



Sumario

- Información administrativa, Gobierno Abierto y Transparencia
- La imagen de la administración ante el ciudadano y perfil del informador
- Comunicación e información
- Tipos de información: presencial, telefónica y escrita
- Quejas, sugerencias y resolución de conflictos
- Habilidades para atender situaciones relacionadas con la inmigración
- Habilidades para atender situaciones relacionadas con la violencia de género
- Atención a personas con discapacidad

2

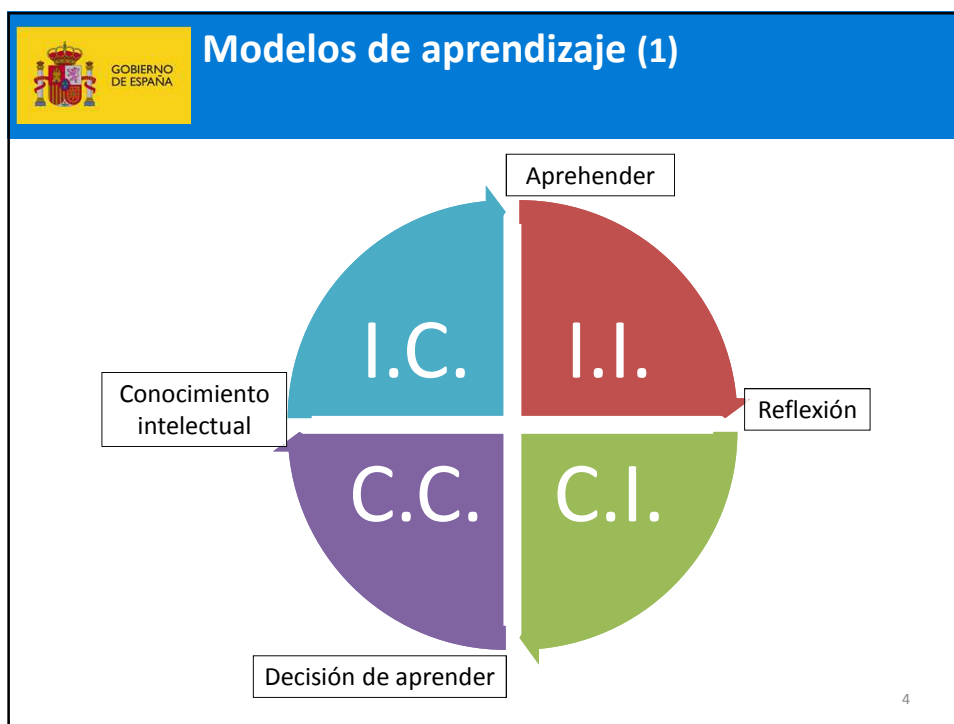


GOBIERNO DE ESPAÑA

Profesores

-  **EDUARDO MARTÍN MUÑOZ**
 S.G. TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - DGGP - MHFP
-  **M^a ISABEL HERNÁNDEZ VILLA**
 S.G. TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - DGGP - MHFP
-  **FERNANDO DE LA FUENTE JIMÉNEZ**
 S.G. TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - DGGP - MHFP
-  **MARTA NIETO PÉREZ**
 SECRETARÍA GENERAL DE INMIGRACIÓN Y EMIGRACIÓN - MTISS
-  **PILAR MORENO SASTRE**
 DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO - MPRCI
-  **M^a LUISA ROLDÁN PEÑA**
 DIRECTORA EJECUTIVA DE LA OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA. CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDAD

3



GOBIERNO
DE ESPAÑA

Modelos de aprendizaje (2)

37 13 62 2 74 51 87
 73 25 38 86 63 15
 49 61 50 98 14 3 75 39
 97 1 85 41 17 30 54 66
 28 88 89 53 90 78
 76 16 40 65 77 101 18 6
 52 99 100 5 29 42 18 6
 43 67 20 8 45 33
 102 80 32 103 93 69 57
 79 7 79 44 56 81
 31 55 91 92 68 21 9
 58 82 10 47 71 12 84
 94 70 22 95 35 105 96 106
 34 104 83 59 48 24
 46 23 11 60 72
 36

5

GOBIERNO
DE ESPAÑA

Modelos de aprendizaje (3)

37 13	62 2 74	51 87
73 25	38 86	63 15
49 61	50 98 14	3 75 39
97 1 85	41 17	30 54 66
28 88	89 53 77	90 78
76 16 40	65 77	101 18 6
52 99	100 5 29	42 18 6
43 67	20 8	45 33
102 80 32 103	93 69 57	
79 7 79	44 56	81
31 55 91	92 68	21 9
58 82 10	47 71	12 84
94 70 22	95 35 105	96 106
34 104	83 59	48 24
46	23 11	60 72
		36

6



INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA

7



Hitos de la Información Administrativa

Constitución de 1978

Real Decreto 208/1996 por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado


Gobierno Abierto. Principios

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público


8



Constitución 1978

Artículo 20: Se reconocen y protegen los derechos:

d) A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión.



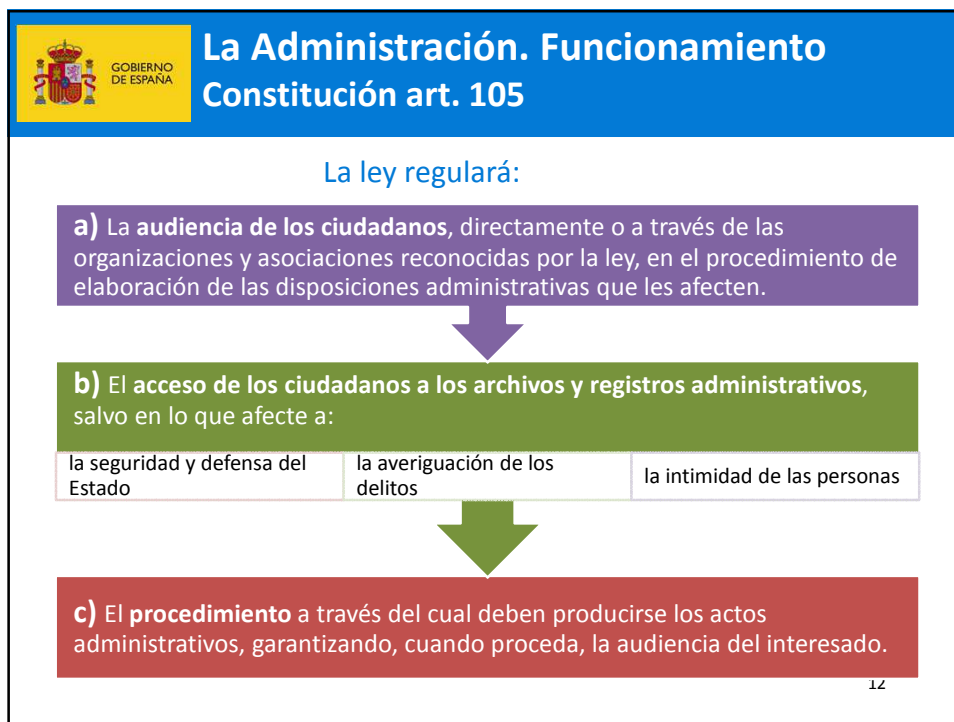
9

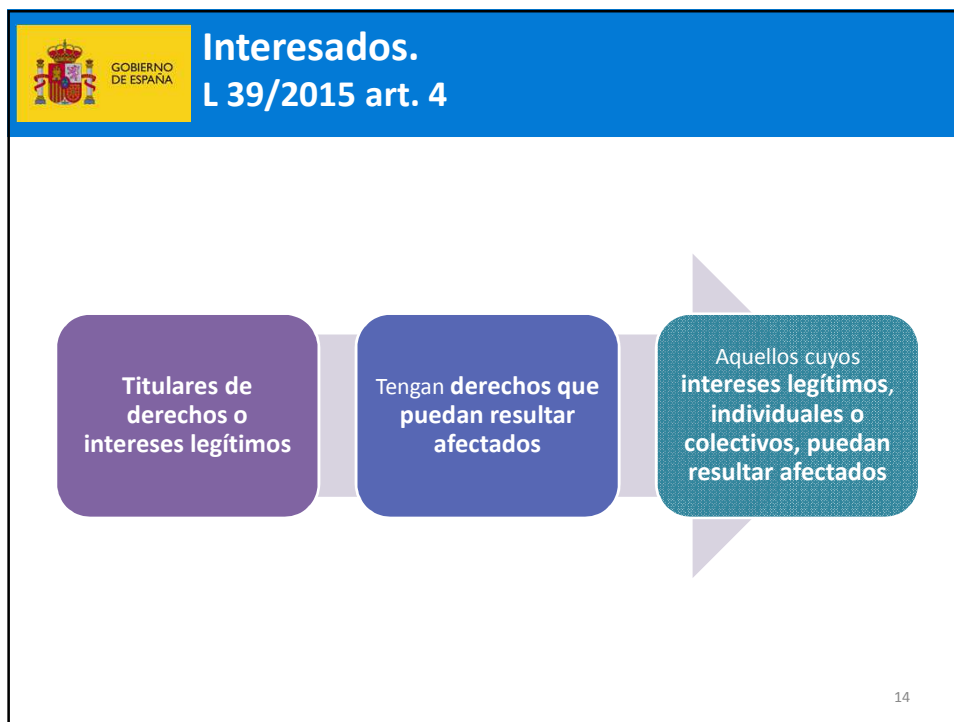


Principios. Constitución art. 9.3

- 1
Legalidad
- 2
Jerarquía normativa
- 3
Publicidad de las normas
- 4
Irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales
- 5
Seguridad jurídica
- 6
Responsabilidad
- 7
Interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.

10







Representación. L 39/2015 art. 5

Permite la representación electrónica.

Representación "apud acta".

- Comparecencia presencial
- Comparecencia electrónica en sede electrónica

Previa inscripción en el registro electrónico de apoderamientos



15

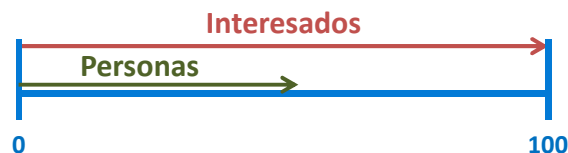


Derechos. L 30/1992-L11/2007 vs L 39/2015

L 30/1992
L11/2007



L 39/2015



16



Derechos de las personas (1)

Ley 39/2015 art. 13

Quienes tienen capacidad de obrar ante las AAPP son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

a)

A **comunicarse** con las AAPP a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

b)

A ser **asistidos** en el uso de medios **electrónicos** en sus relaciones con las AAPP.

c)

A utilizar las **lenguas oficiales** en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

d)

Al **acceso a la información pública**, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, Transparencia AIBGy el resto del Ordenamiento Jurídico.



Derechos de las personas (2)

Ley 39/2015 art. 13

e)

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

f)

A exigir las responsabilidades de las AAPP y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g)


A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

h)

A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las AAPP.

i)

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.



Asistencia para medios electrónicos (1)

Ley 39/2015 art. 12


Las AAPP deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos.

↓

Las AAPP asistirán

la identificación y firma electrónica	presentación de solicitudes a través del registro electrónico general	obtención de copias auténticas.
---------------------------------------	---	---------------------------------

19




Asistencia para medios electrónicos (2)

Ley 39/2015 art. 12

Las AAPP mantendrán actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los **funcionarios habilitados** para la identificación o firma regulada en este artículo.
Serán interoperables e interconectados con los de las restantes AAPP.

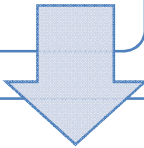
En este registro o sistema equivalente, al menos, constarán los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

20




Derecho de relacionarse electrónicamente con las AAPP (1)

Las **personas físicas** podrán **elegir** en todo momento si se comunican con las AAPP para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos.




El **medio elegido** por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas **podrá ser modificado** por aquélla en cualquier momento.

21




Obligación de relacionarse electrónicamente con las AAPP (2)


Las personas jurídicas.




Las entidades sin personalidad jurídica.



Actividad profesional colegiada: notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.



Representante de un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.



Los empleados públicos para los trámites propios de su condición de empleado público, como diga la Administración.

22



Derechos del interesado (1)

Ley 39/2015 art. 53

a)

A conocer, en cualquier momento:

- el estado de la tramitación de los procedimientos
- el sentido del silencio administrativo
- el órgano competente
- los actos de trámite dictados
- acceder y a obtener copia de los documentos de los procedimientos.

Quienes se relacionen con las AAPP por medios electrónicos, tendrán derecho:

- consultar la información en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso.
- La Administración cumple mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico o en las sedes electrónicas

23



Derechos del interesado (2)

Ley 39/2015 art. 53

b)

A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las AAPP bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c)

A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.


d)

A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las AAPP o que hayan sido elaborados por éstas.

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.

24



Derechos del interesado (3/3)

Ley 39/2015 art. 53


f) 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.

g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.




i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.


25



Objeto de la Ley

Ley 40/2015

-  las **bases del régimen jurídico** de las AAPP
-  los principios del **sistema de responsabilidad** de las AAPP y de la **potestad sancionadora**
-  la **organización y funcionamiento de la AGE** y de su sector público institucional para el desarrollo de sus actividades.



Novedades
Ley 40/2015


Incrementar la transparencia y establecer un funcionamiento más ágil de las Administraciones Públicas.

Mayor transparencia en los procedimientos de elaboración de las normas.












Simplificar el sector público institucional.

Y que haya una mejor cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones Públicas.

27






Principios
Ley 40/2015 art. 3

-  Servicio efectivo a los ciudadanos.
-  Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
-  Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
-  Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
-  Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
-  Responsabilidad por la gestión pública.
-  Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.
-  Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
-  Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.
-  Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
-  Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

28




Funcionamiento electrónico AAPP Ley 40/2015

-  Todas las Administraciones internamente y entre sí deben relacionarse por medios electrónicos, utilizando plataformas de intermediación que permitan compartir documentos solicitados a los administrados.
-  Todas las Administraciones contarán con sistemas interoperables y con estándares comunes de seguridad.
-  Habrá mayor cooperación electrónica tanto en los procedimientos administrativos para dictar actos dirigidos a ciudadanos o empresas como en los procesos de elaboración normativa.

29



Transmisiones de datos Ley 40/2015 art. 155

-  Regla general: Cada Administración Pública facilitará el acceso electrónico a la demás AA.PP's en relación con los datos del interesado que obren en su poder.



Limitación a la disponibilidad de datos:

- * Sólo se podrán facilitar los **datos requeridos** para la resolución y tramitación de procedimientos y actuaciones en los que sea competente el órgano que los requiere.
- * La disponibilidad de datos de carácter personal **precisarán del consentimiento expreso** del interesado o que exista una Ley que lo permita.



Sedes electrónicas
Ley 40/2015 art. 38


Sede electrónica

Sede = dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública u organismo dependiente

<https://sede.xxx.gob.es>



31



Responsabilidad


Sede electrónica

 El establecimiento de una sede electrónica conlleva la **responsabilidad** del titular respecto de la:

Integridad

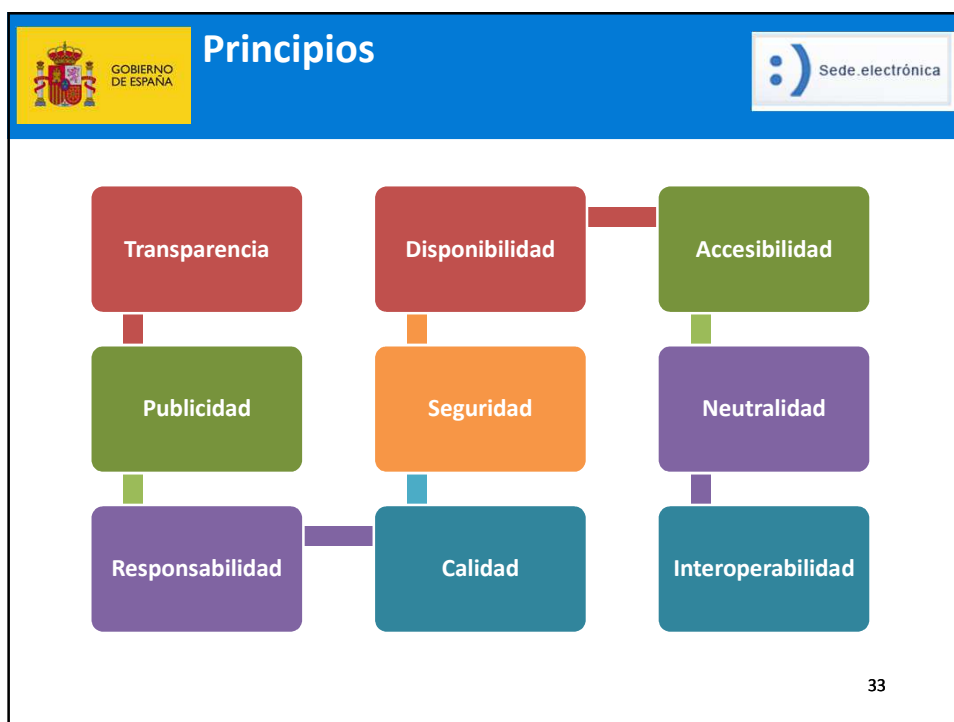
↓

Veracidad

↓


Actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma

32



Características

- **Responsabilidad**
 - Las sedes no admiten “disclaimer”
 - ▶ [...] El Ministerio de Justicia no se hace responsable de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar la utilización de las herramientas e informaciones contenidas en www.mjusticia.es en relación con la adopción de decisiones sobre el inicio, desarrollo o resultado de procedimientos administrativos. [...]
- **Creación:** orden ministerial publicada en el BOE.
- **Contenido mínimo:**
 - Ámbito de aplicación (Ministerio, organismo, o varios)
 - Identificación de la dirección electrónica
 - Titular y órgano de gestión
 - Canales de acceso

 El ciudadano debe saber que se encuentra en sede electrónica

34



GOBIERNO DE ESPAÑA

Servicios



Sede electrónica

Obligatoriamente en sede electrónica servicios que requieran **autenticación** ante la Administración.




35



GOBIERNO DE ESPAÑA

Portal de la Transparencia


Solicitud de acceso a la información pública




portal de la transparencia
ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

- 

1 Identificación
 Se le redirigirá al sistema C@ve de autenticación que le permitirá seleccionar el modo de identificación que le resulte más cómodo.
 ¿No puede acceder?
 ¿No tiene certificado?
 ¿Qué es C@ve?
- 

2 Solicitud
 Una vez identificado, se le redirigirá un formulario a través del cual podrá realizar su consulta.
- 

3 Revisión y envío
 Se le mostrará su solicitud de información completa y, si está conforme, podrá proceder a su envío. En caso contrario podrá modificarla.
- 

4 Confirmación
 Si su solicitud ha sido enviada correctamente, se mostrará un mensaje en pantalla indicándoselo.


36




GOBIERNO DE ESPAÑA
 punto de acceso general

Punto de acceso general

- ✧ Facilitará el acceso a los servicios de la AGE.
- ✧ Registro Electrónico Común
- ✧ Directorio de sedes electrónicas
- ✧ Directorio de servicios electrónicos



37



GOBIERNO DE ESPAÑA
 Servicios de información administrativa y atención al ciudadano

Servicios de información administrativa y atención al ciudadano

RD 208/1996 (B.O.E. 04.03.96)

Artículo 1. La información administrativa:

- La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

38



Funciones de Atención al Ciudadano RD 208/1996 art.4

Recepción y acogida a los ciudadanos

Orientación e información sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación. No interpretación.

Recepción que quejas y sugerencias

Asistencia en el ejercicio del derecho de petición

39



Información general RD 208/1996 art. 2


Es la Información administrativa relativa a:

La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.

Los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar

La tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas.


40

**Información particular (1)**
RD 208/1996 art. 3

La información administrativa referida a:

- Estado o contenido de los procedimientos en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las AGE y las entidades vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.
- Los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas.
(Sujeta a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal)

41

**Información particular (2)**
RD 208/1996 art. 3

La información particular:

- Esta información será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado.
- No obstante, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa que colaborarán con aquéllas cuando así se establezca.

42



GOBIERNO DE ESPAÑA

Quejas y sugerencias

RD 951/2005


Regula las Quejas y las Sugerencias. (cap. IV)

Podrán interponerse por cualquier canal (telemático o presencial)


Hay que contestar al ciudadano en el plazo de 20 días.

Intervienen las Inspecciones Generales de Servicios de los Ministerios.

El formulario lo establece la Secretaría de Estado de Función Pública



43




GOBIERNO DE ESPAÑA


Derecho de Petición

LO 4/2001

Art. 29 C.E. "Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la Ley"



Ley Orgánica 4/2001 reguladora del Derecho de Petición




Objeto:


Actos graciabes

Promulgación de nuevas normas

44




Gobierno Abierto.
Evolución histórica




- **Mediados s.XX**
 - Se pone el acento en la necesidad de abrir gobiernos y administraciones públicas
 - Se empieza a hablar del derecho a conocer de la ciudadanía
- **Enero 2008**
 - Obama: «Memorandum on Transparency and Open Government» basándose en tres pilares: transparencia, participación y colaboración
- **TIC ofrecen un salto cualitativo:**
 - Voluntad de abrir gobiernos y administraciones públicas,
 - Involucrar a la ciudadanía en los procesos de adopción de decisiones.
- **2011: España entra en la Alianza para el Gobierno Abierto**
 - El objetivo de esta Alianza es reforzar los vínculos que unen a los ciudadanos con sus gobernantes con el establecimiento de vías de diálogo más adecuadas para que los ciudadanos puedan ser más partícipes en el desarrollo de las políticas públicas.

45




Gobierno Abierto



«En la Euskadi que yo quiero, el ciudadano o la ciudadana es una persona adulta que tiene capacidad de pensar, de decir y de asumir su responsabilidad, participando en la construcción conjunta del país.»


Patxi López, 14 de enero de 2010.

46




**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

Gobierno Abierto. Concepto




- Un modo de interacción sociopolítica, basado en la transparencia, la rendición de cuentas, la participación y la colaboración, que instaura una manera de gobernar más dialogante, con mayor equilibrio entre el poder de los gobiernos y de los gobernados, al mismo tiempo que reconoce a la ciudadanía un papel corresponsable.
- Los fines perseguidos son la mejora en la toma de decisiones y la implicación de la ciudadanía en la gestión de lo público, a través de un aumento del conocimiento y la puesta en marcha de la innovación pública

47



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

Los principios del Gobierno Abierto



Transparencia

- Es la apertura de información y procesos gubernamentales para que sean comprensibles y evaluables por la sociedad civil, de manera que esta pueda realizar un seguimiento de todos los actos y decisiones públicas.

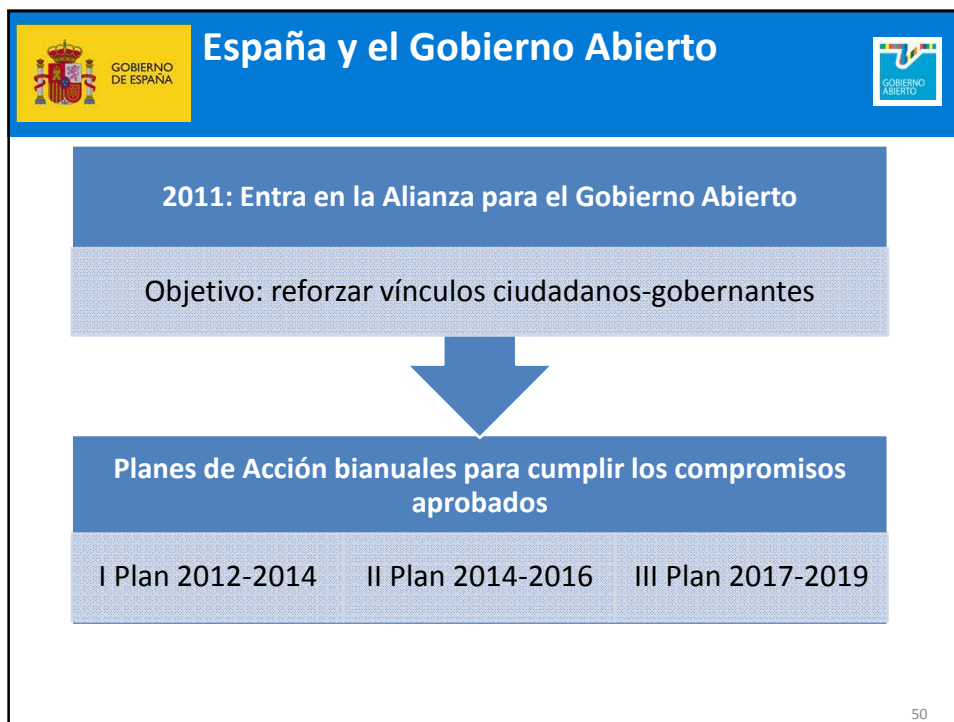
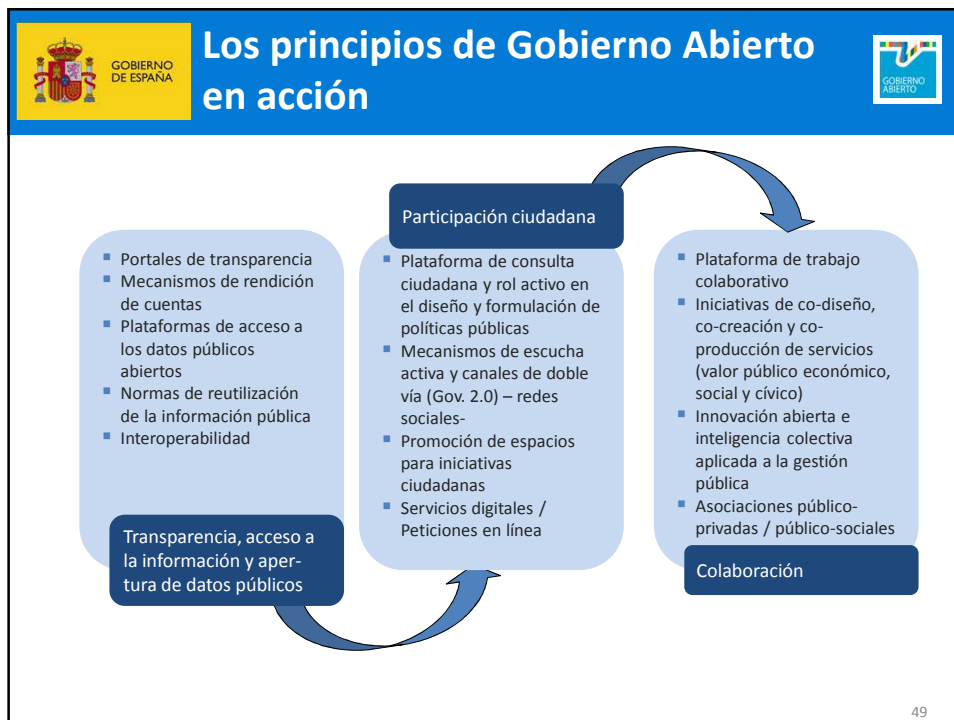
Participación

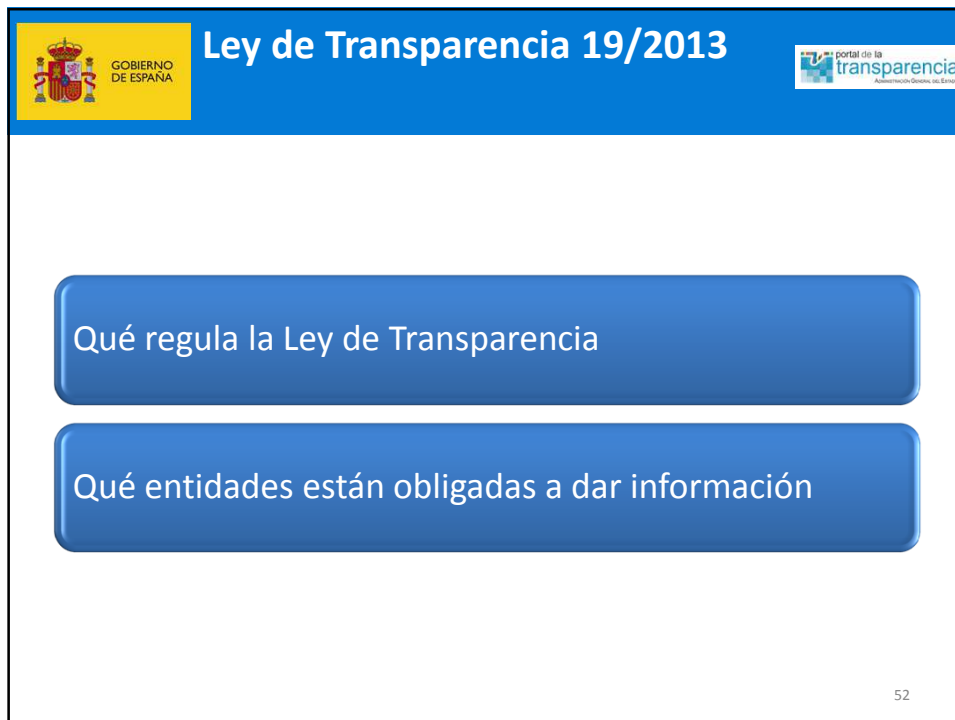
- Es el proceso a través del cual se desarrollan las actividades con las que la ciudadanía logra una mayor implicación en el diseño, gestión e implantación de las políticas públicas, con una actitud centrada en ser, y no sólo tomar parte, ampliando derechos, y generando obligaciones sobre el bien común.


Colaboración

- Es la generación de espacios para favorecer la co-creación de iniciativas y la co-producción de servicios, todo ello con el objetivo de generar valor público y desarrollar dinámicas innovadoras, en gran medida, gracias a la utilización de datos abiertos por los gobiernos y administraciones públicas


48







L19/2013. ¿Qué regula?



Qué

- Qué información deben publicar las Administraciones para conocimiento de los ciudadanos.


Cómo

- Cómo pueden pedir los ciudadanos la información a las Administraciones.


Cuáles

- Cuáles son las reglas que deben respetar los responsables públicos

53



Qué entidades están obligadas a dar información




Entidades obligadas a publicar y responder solicitudes

- Todas las Administraciones Públicas
- Entidades del sector público
- Órganos constitucionales (incluida la CSM El Rey) y equivalentes autonómicos
- Fundaciones del sector público
- Asociaciones constituidas por las AAPP o sociedades mercantiles con participación pública mayoritaria

Entidades obligadas sólo a publicar


- Partidos políticos
- Sindicatos
- Organizaciones sindicales
- Otras entidades que perciban ayudas públicas

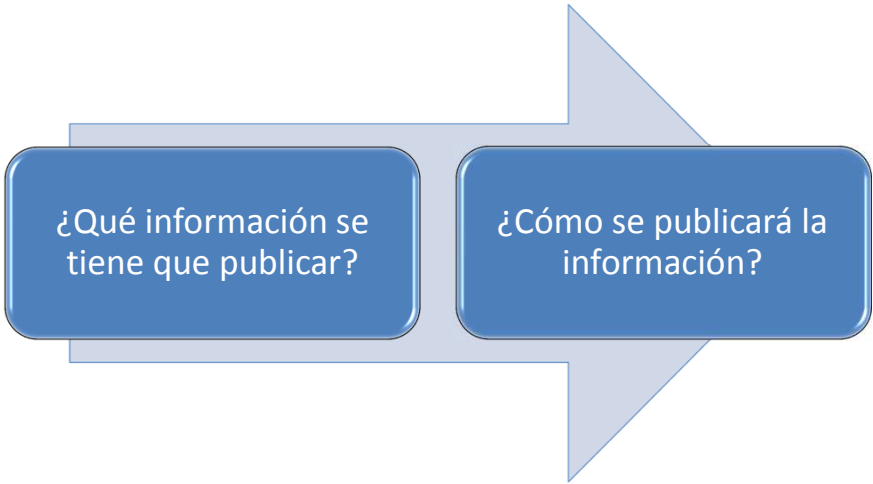
54



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

Publicidad activa





55



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

Información a publicar (1)



Organización y Empleo Público

- Funciones
- Normativa de aplicación
- Estructura
- Compatibilidades
- Puestos de trabajo
- Sector público estatal
- Información de empleo público


Altos Cargos

- Curriculums
- Retribuciones
- Actividad privada
- Indemnizaciones tras cese
- Principios de buen gobierno
- Cumplimiento obligaciones
- Declaraciones de bienes
- Agendas

Planificación y Estadística


- Planes y programas
- Informes y estadísticas
- Informes globales
- Cartas de Servicios
- Premios Calidad

56




GOBIERNO DE ESPAÑA

Información a publicar (2)




Normativa y Otras Disposiciones	Contratos, Convenios y Subvenciones	Información Económico-Presupuestaria
<ul style="list-style-type: none"> Materia con información jurídica Plan anual normativo Información pública: normas Otras normas en tramitación Con tramitación finalizada Directrices, instrucciones Información pública: otros 	<ul style="list-style-type: none"> Contratos Contratos acuerdos marco Estadísticas de contratos Convenios y encomiendas Subvenciones Subvenciones a partidos 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuestos generales Ejecución presupuestaria Estabilidad presupuestaria Informes de fiscalización Cuentas anuales Bienes inmuebles Cuentas de resultados Techo de gasto Créditos extraordinarios Pago a proveedores Deuda pública Estadística tributaria




57



GOBIERNO DE ESPAÑA

Cómo se publica



-  Se hará en sedes electrónicas o páginas web de forma:
 - Clara
 - Estructurada
 - Comprensible
-  El formato deberá ser tratable informáticamente y se debe fomentar la reutilización
-  Se deberá evitar formatos tipo PDF o documentos protegidos

58



GOBIERNO DE ESPAÑA

Cómo se publica




-  Se publicará en el Portal de la Transparencia
-  También se publicará la información que los ciudadanos más soliciten en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública




<http://transparencia.gob.es>

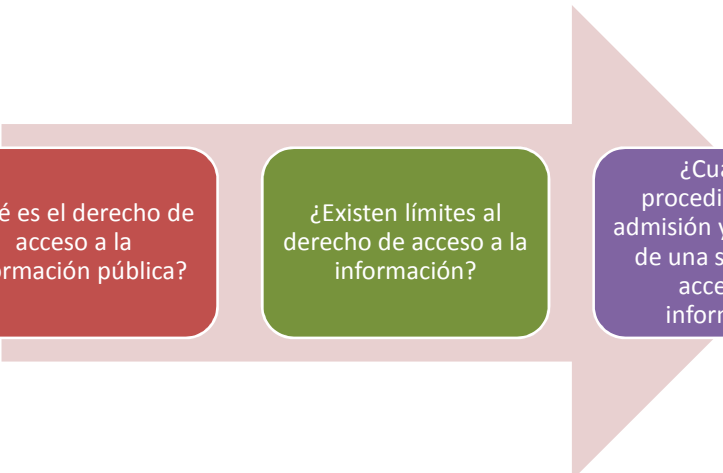
59



GOBIERNO DE ESPAÑA

Derecho de acceso a la información pública






¿Qué es el derecho de acceso a la información pública?


¿Existen límites al derecho de acceso a la información?

¿Cuál es el procedimiento de admisión y tramitación de una solicitud de acceso a la información?

60



Qué es el derecho de acceso a la información pública




☞ Si no se obtiene la información de una entidad pública ni en su web ni en su sede ni el Portal de Transparencia → puede ejercer el derecho de acceso a la información pública.


Es el mecanismo por el que cualquier persona, física o jurídica, nacional o extranjera, puede pedir a las entidades sujetas a la Ley de Transparencia información que éstas tengan en el ejercicio de sus funciones.

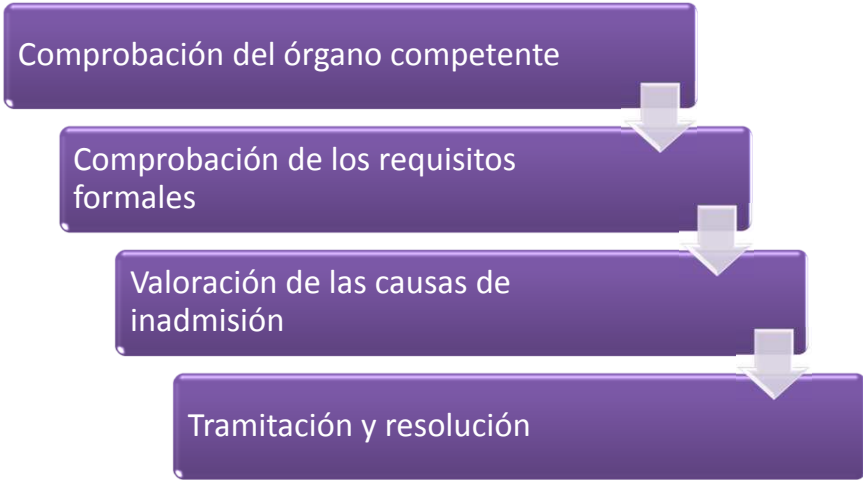
Se entiende por **información pública** los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

61



Procedimiento del derecho de acceso a la información






```

graph TD
    A[Comprobación del órgano competente] --> B[Comprobación de los requisitos formales]
    B --> C[Valoración de las causas de inadmisión]
    C --> D[Tramitación y resolución]
  
```


62




GOBIERNO
DE ESPAÑA

Causas de inadmisión


LTAIBG 19/2013 art. 18





Información en curso de elaboración o de publicación.	Información auxiliar o de apoyo.	Información que implique reelaboración.
Organismo competente desconocido.	Solicitudes repetitivas o abusivas.	Expedientes en tramitación.
Exista un régimen específico (medioambiente, reutilización, archivos).		


63





GOBIERNO
DE ESPAÑA


Límites

LTAIBG 19/2013 art. 14

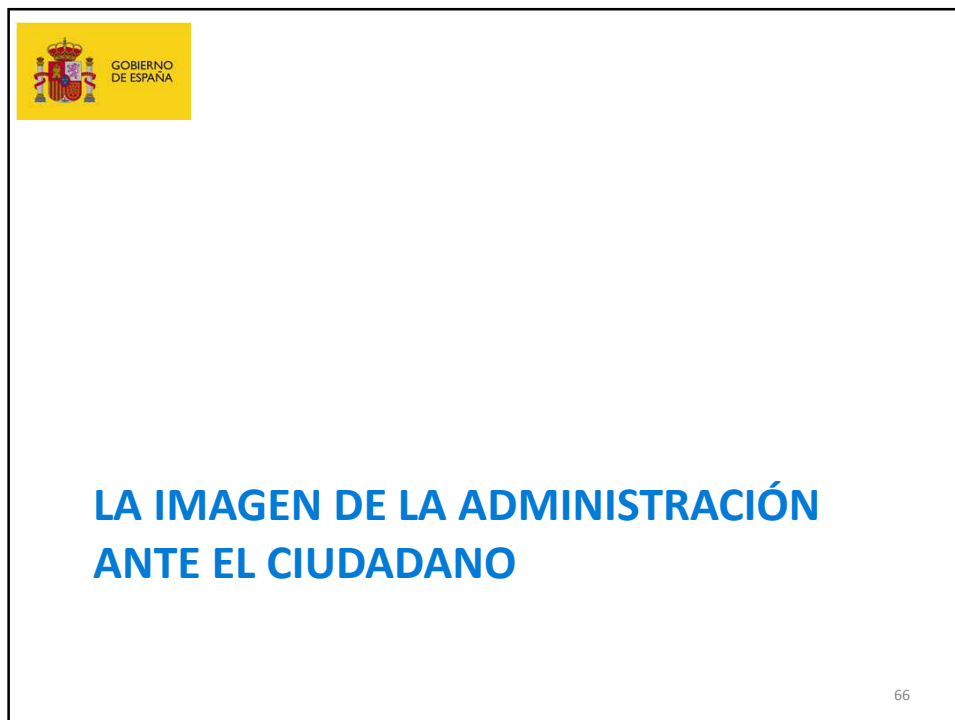
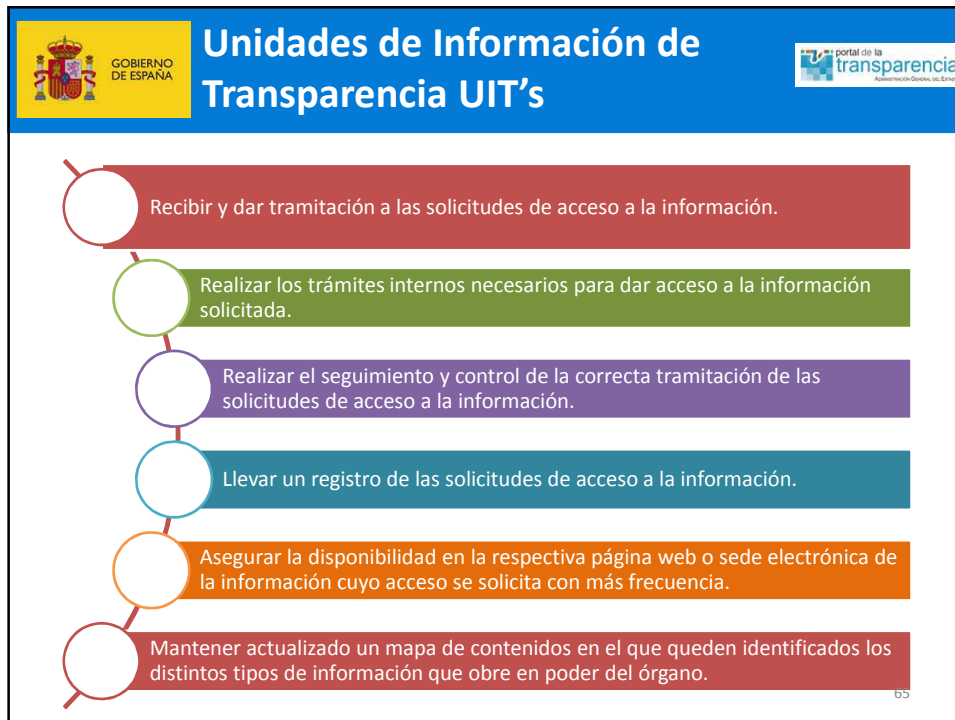





 El acceso a la información está sujeto a límites con la finalidad de proteger otros bienes jurídicos que puedan quedar desprotegidos si se da la información.

 Se podría dañar a otra persona o al interés público.


La seguridad nacional.	La defensa.	Las relaciones exteriores.	La seguridad pública.
La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.	La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.	Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.	Los intereses económicos y comerciales.
La política económica y monetaria.	El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.	La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.	La protección del medio ambiente






GOBIERNO
DE ESPAÑA

Imagen de la Administración



El Escudo de España es el símbolo constitucional fácilmente reconocible por los ciudadanos y plenamente representativo de la organización a la que se va a representar


67




GOBIERNO
DE ESPAÑA

Vídeo: reflexiones


- ¿Por qué crees que, a veces, estamos en el punto de mira?
- Aunque los videos están exagerados, pero ¿hay algo de verdad en ellos?
- ¿Crees que podríamos mejorar en algo?
- ¿Estaría en nuestra mano esa mejora?



036



Sobreviviré 1



Sobreviviré 2



Imagen de la Administración
















69




Desde el Portal Funciona -Espacios- Acceso a Portal de Imagen Institucional




<http://imagen.funciona.es/>

70




GOBIERNO
DE ESPAÑA

Imagen en una página web



- Orientación al usuario
- Proyectar imagen de Gobierno
- Servicios accesibles
- Facilidad de uso
- Coherencia
- Interactividad
- Ordenación de la información


71



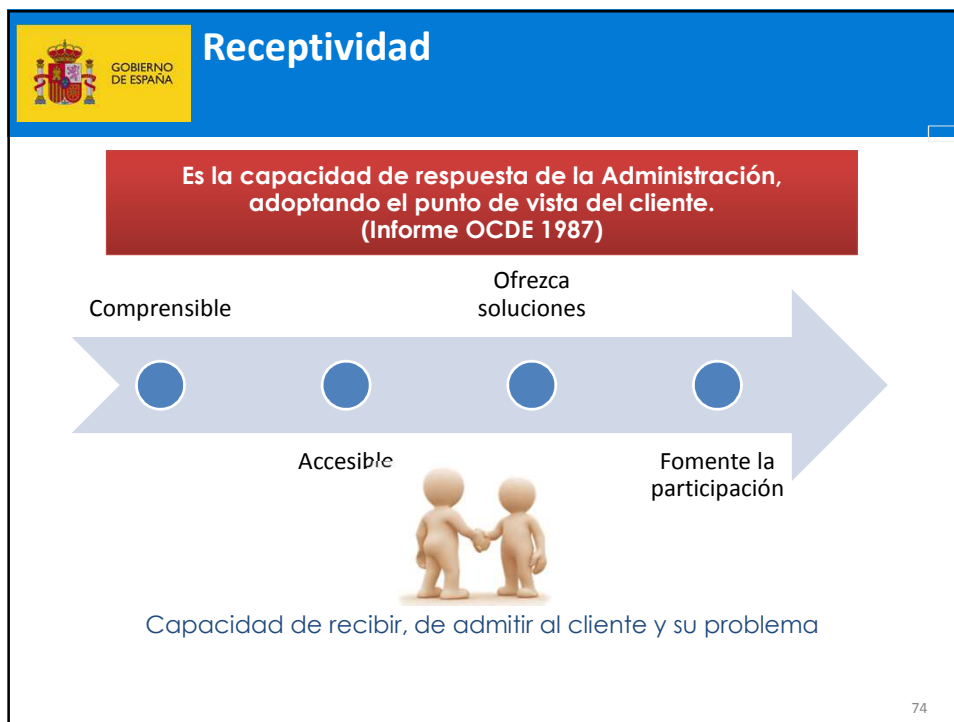
GOBIERNO
DE ESPAÑA

Imagen de la Administración

Crear y mantener una
imagen positiva es
responsabilidad de
todos



72



GOBIERNO
DE ESPAÑA

Receptividad



75

GOBIERNO
DE ESPAÑA

Cliente

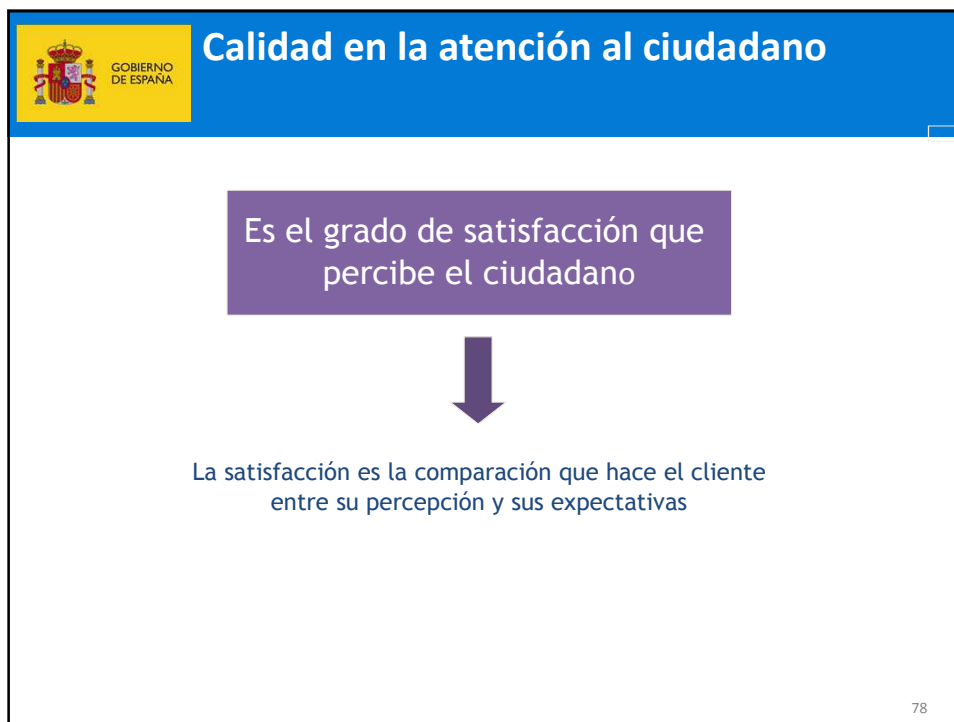
Abarca también a sujetos colectivos

El ciudadano es un contribuyente

Sugiere una actitud más activa y exigente
hacia el servicio público

“El cliente siempre tiene la razón”

76



Percepción del cliente (1)

Cada cliente juzga constantemente la calidad de servicio recibido.

No es suficiente con hacerlo lo mejor que se puede, hay que hacerlo bien

La satisfacción del cliente es

- Momentánea
- Frágil
- Fluctuante

79

Percepción del cliente (2)

Expectativas

Percepción del servicio

Expectativas

Percepción del servicio

Expectativas

Percepción del servicio

80

GOBIERNO
DE ESPAÑA

Percepción del cliente



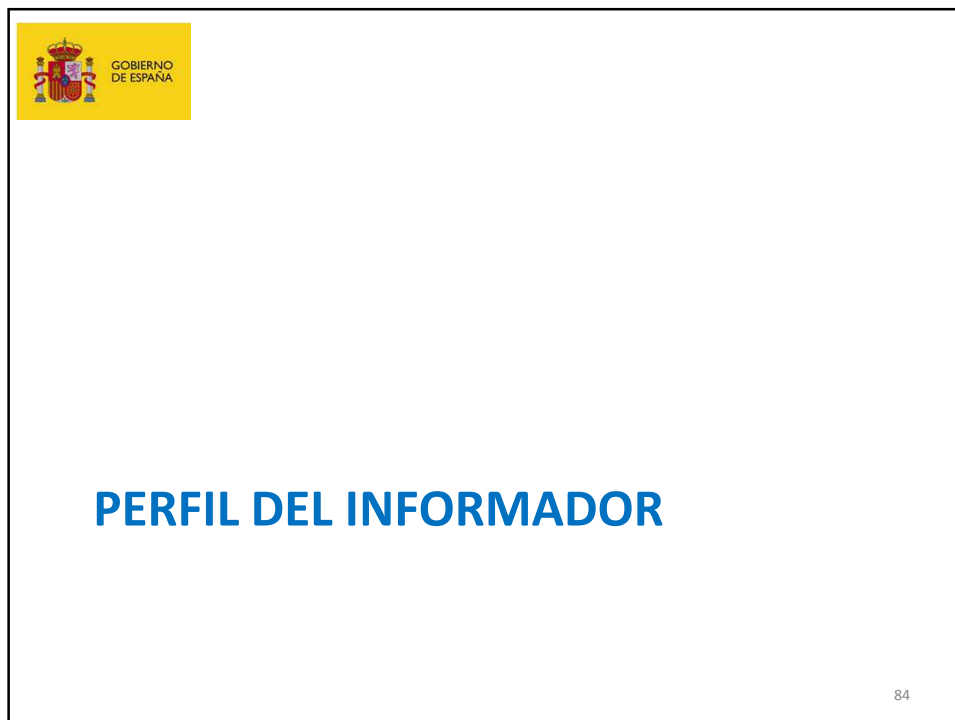
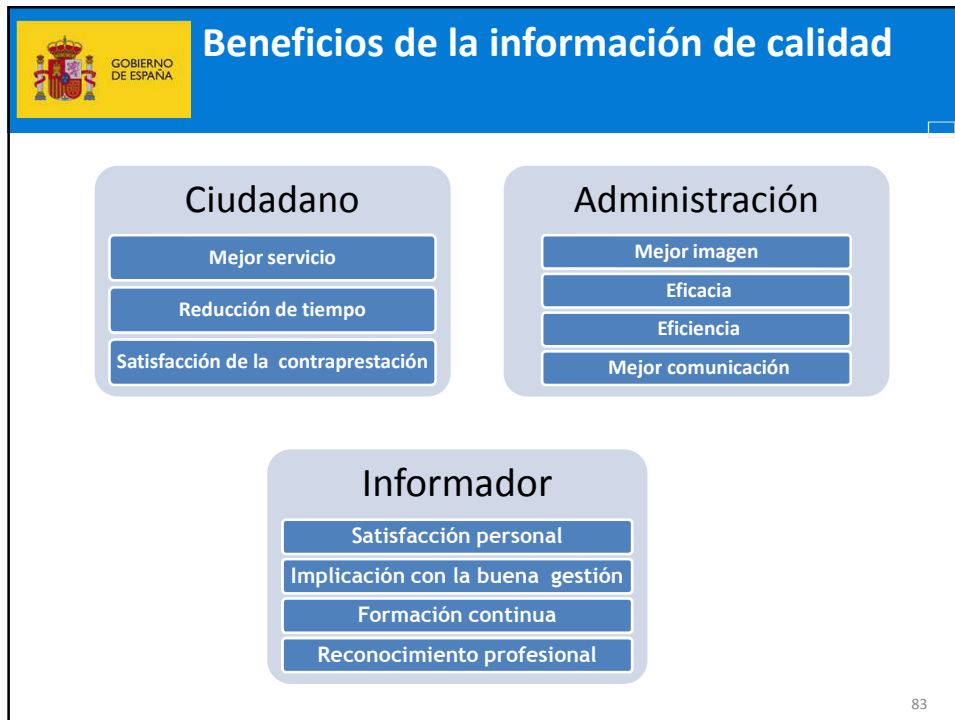
81

GOBIERNO
DE ESPAÑA


Percepción del cliente



82








GOBIERNO DE ESPAÑA

Actitudes del informador



Consideración positiva incondicional

- Aprecio, respeto, aceptación, interés


Autenticidad

- Falta de discrepancia entre lo que se expresa y lo que se siente

Empatía


- Capacidad de “sentir-con”, pero sin perder la objetividad

87



GOBIERNO DE ESPAÑA

Aptitudes del informador



Personalidad

Capacidad de aprendizaje

Capacidad de adaptación

- A las personas
- A las situaciones
- A los cambios

Talante

- Capacidad de análisis
- Capacidad de síntesis
- Sentido común
- Tolerancia
- Responsabilidad

88



Motivación (1)

Es el conjunto de factores que incitan desde dentro a la acción

Factor básico de necesidades:

- Sueldo
- Condiciones físicas

Factor de necesidades que afectan al trabajo mismo:

- Reconocimiento
- Desarrollo profesional y personal

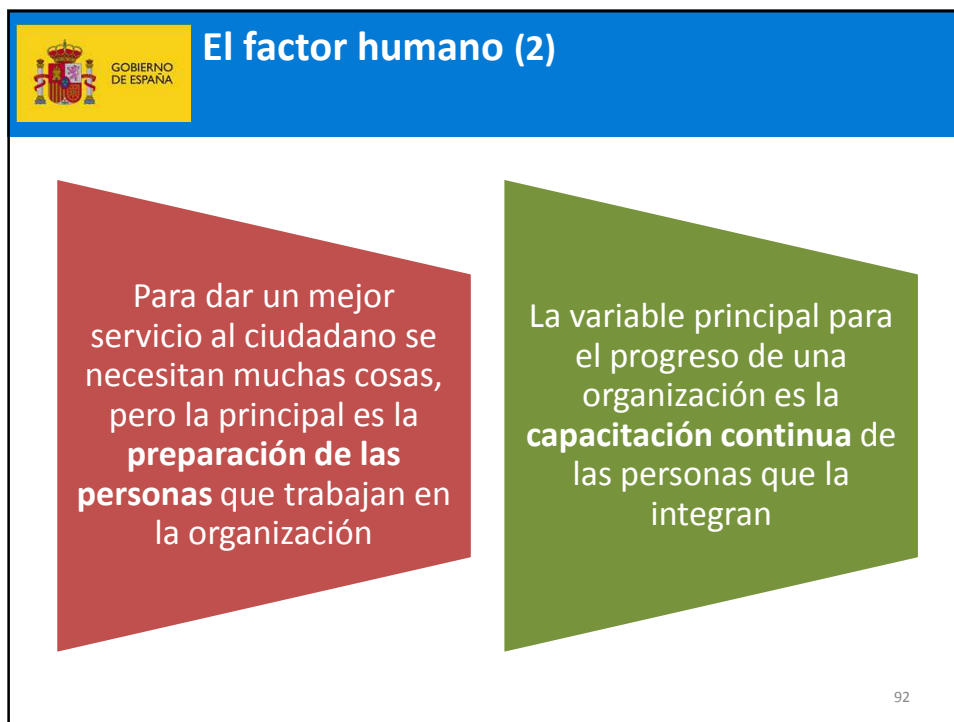
89



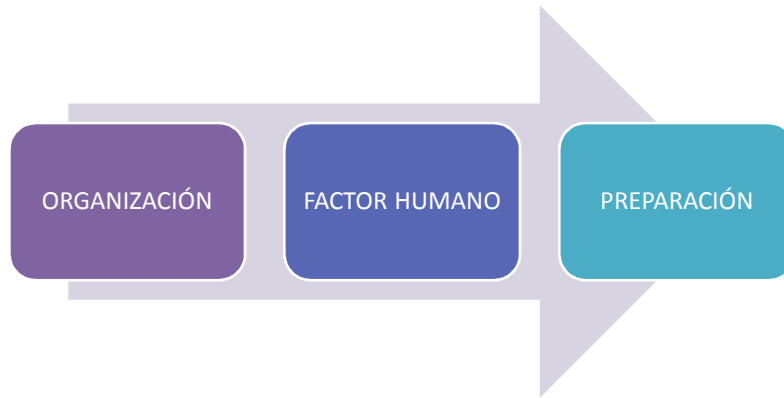
Motivación (2)



90



El factor humano (3)



93



Eduardo Martín Muñoz
eduardo.martin@correo.gob.es

94