

Reglamento regulador de la Información y Atención al Ciudadano en el Cabildo de Gran Canaria

PREÁMBULO

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquellos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y a la presentación de sugerencias y reclamaciones por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.

La información y atención son derechos esenciales en la relación entre la Administración y los ciudadanos 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 atención 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.

Por otro lado, junto con la mejora de la información al ciudadano, entendemos de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes articuladores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la modernización, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

Estos aspectos constituyen el contenido de este Reglamento, cuyo Capítulo I determina el objeto y objetivos del Servicio público de Información y Atención al Ciudadano y su ámbito de aplicación.

El Capítulo II determina las actividades que conforman el Servicio público de información y atención y los criterios y normas que lo deben regir.

Por su parte, el Capítulo III, regula el Sistema de Información al ciudadano, describiendo su finalidad y objetivos, el régimen de incorporación y actualización de la información contenida en el mismo y las formas de acceso a la información en él residenciada.

El Capítulo IV recoge la organización del Servicio Público de Información y atención al ciudadano, que tiene como un punto neurálgico a la Oficina de Atención al Ciudadano, sin descartar el importante papel prestado por las Oficinas especializadas de Información adscritas tanto a las Consejerías como a Organismos Autónomos o entidades dependientes (Oficinas Comarcales agrarias, Oficina de Juventud,..). La necesaria coordinación de la atención prestada se logra por la colaboración de cada una de las Consejerías en que se

estructura el Cabildo de Gran Canaria. En este sentido, se crea la Comisión de Coordinación de Simplificación y Atención, como órgano colegiado de colaboración en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano, del proceso de Sugerencias y reclamaciones y del Sistema de Gestión Horizontal de expedientes del Cabildo de Gran Canaria.

El Capítulo V, se dedica a la simplificación de procedimientos estableciendo los mecanismos que permitirán progresivamente mantener actualizada en todo momento la información e ir progresivamente incorporando los procedimientos en el Sistema horizontal de gestión de expedientes.

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES.
EL SERVICIO PÚBLICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARTÍCULO 1

Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Proceso de atención al ciudadano y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión en el Cabildo de Gran Canaria entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración Insular pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Las actividades que integran la atención al ciudadano son la información y orientación, la gestión de sugerencias y reclamaciones, y la prestación de determinados servicios a los ciudadanos. Estas acciones se desarrollan específicamente en la Oficina de Atención al Ciudadano, los Registros, y las diferentes Oficinas especializadas de información existentes en las Consejerías, Organismos autónomos y Entidades de derecho público. Asimismo, se realizan de forma puntual en los diferentes Servicios y Unidades del Cabildo.

ARTÍCULO 2

Ámbito de aplicación

El presente Reglamento será de aplicación a todos los órganos y servicios del Cabildo de Gran Canaria, así como a los Organismos Autónomos y Entidades de Derecho público . Estas Entidades sujetarán su actividad al presente Reglamento cuando ejerzan potestades administrativas, sometiéndose en el resto de su actividad a lo que dispongan sus normas de creación.

ARTÍCULO 3

Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información

1. El Servicio Público de información y atención al ciudadano se configura como un Servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para el ciudadano y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la Administración Insular y sus relaciones con los ciudadanos.
2. La Sección de Organización, Planificación y Calidad perteneciente al Servicio de Organización y Métodos dentro de la Consejería de Hacienda, Organización y Personal ejercerá la coordinación, impulso y gestión de la información y atención al ciudadano, en la forma que se regula en este Reglamento.
3. La información y atención al ciudadano podrá ser general o particular e incluirá las sugerencias y reclamaciones que éstos formulen.

CAPÍTULO II
ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
SECCIÓN 1ª.
Información

ARTÍCULO 4

Tipos de información

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información del Cabildo de Gran Canaria se clasificará en información general, especializada y particular.

ARTÍCULO 5

Información general

1. La información general versará sobre los fines, competencias, estructura y funcionamiento de los diferentes Órganos y Servicios del Cabildo de Gran Canaria, localización y horario de oficinas, trámites de los diferentes tipos de expedientes y documentación que se exige, forma de gestión, divulgación de las actividades y servicios prestados por la Administración y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la Administración Insular, y que con arreglo a los artículos siguientes, no tuvieran el carácter de información particular o especializada. Igualmente, se podrá facilitar información general sobre otras Administraciones e Instituciones Públicas suministrada por las mismas.

2. La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna. Podrá solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resuelta de la misma forma, y, si es posible, en el mismo momento.

3. A través del Sistema de Información al Ciudadano del Cabildo de Gran Canaria se accederá a la Guía del ciudadano que informará de los procedimientos administrativos competencia del Cabildo de Gran Canaria, incluyendo como datos básicos la normativa que los regule, el Órgano competente de su resolución y el Servicio responsable con su dirección, teléfono y demás medios de comunicación de que disponga, los documentos necesarios para el inicio y tramitación del procedimiento, trámites a realizar, plazos y resolución y la necesidad, en su caso, de abono de tasas. Igualmente se incorporará el impreso normalizado de inicio del procedimiento.

4. Con el fin de proporcionar a los ciudadanos información completa sobre cualquier procedimiento de concurrencia pública (pliegos de contratación, convocatorias de oferta pública,...) se deberá facilitar su publicación en el sitio web del Cabildo de acuerdo con el procedimiento que así se establezca.

ARTÍCULO 6

Información especializada

1. La información se entenderá especializada cuando, por sus características específicas, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.

2. Los servicios del Cabildo de Gran Canaria que dispongan de subsistemas de información propios que contengan información relevante para los ciudadanos deberán facilitar, en la forma funcional en que se establezca por parte de la Sección de Organización, Planificación y Calidad, su integración en el Sistema de Información al Ciudadano y así posibilitar su consulta por los ciudadanos y por otros servicios del Cabildo de Gran Canaria.

3. La Oficina de Atención al Ciudadano, en su caso, canalizará las citas que los ciudadanos puedan solicitar con los Técnicos de las diferentes Consejerías con el fin de proporcionarles la información especializada que necesiten.

ARTÍCULO 7

Información particular

1. La información particular consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes el estado de tramitación en que se encuentra su expediente administrativo y la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan. 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 artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

2. Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará 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, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. La información al ciudadano de carácter particular se facilitará a los ciudadanos directamente desde los Servicios del Cabildo de Gran Canaria que gestionen el expediente concreto sobre el que haya de versar la información. La información particular podrá ser transmitida al personal de la Oficina de Atención, de acuerdo al procedimiento que se establezca, siempre y cuando quede garantizada la identidad del interesado y el cumplimiento de todos los preceptos establecidos en la Ley de Protección de datos. En ese caso, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, se podrán establecer las oportunas conexiones con las bases de datos de los servicios del Cabildo.

4. La Oficina de Atención al Ciudadano, en su caso, canalizará las citas que los ciudadanos puedan solicitar con los Técnicos de las diferentes Consejerías con el fin de proporcionarles información particular en relación con los expedientes que se estén tramitando en las mismas.

ARTÍCULO 8

Criterios de calidad de la información

1. Los criterios de calidad de la información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano del Cabildo de Gran Canaria, que serán objeto de evaluación e informe periódicos, son:

- a) Homogeneidad de la estructura de la información, que deberá ser siempre la misma.

b) Exactitud: La información sobre los servicios que presta la Administración del Cabildo de Gran Canaria deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.

c) Integridad: La información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por el ciudadano o iniciar procesos sin tener que hacer nuevas consultas.

d) Concreción: La información contenida en el Sistema se expresará de la forma más precisa y sintética posible.

e) Adecuación: La información obtenida deberá coincidir con la información solicitada.

f) Actualización: El Sistema de información deberá estar constantemente actualizado y al día, debiendo ser retirados aquellos contenidos obsoletos en el plazo más rápido posible.

g) Orientación a la demanda: El contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de los ciudadanos.

2. La Oficina de Atención al Ciudadano y la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención al Ciudadano velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado anterior.

SECCIÓN 2ª.

De la Función de Atención

ARTÍCULO 9

Funciones de la Atención al ciudadano

1. La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) De recepción a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.

b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá suponer respuesta alegable en el procedimiento, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni tener trascendencia jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

c) De recepción de las sugerencias formuladas por los ciudadanos, 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 con la Administración del Cabildo de Gran Canaria y con las Entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.

d) De recepción de las reclamaciones formuladas por los ciudadanos para mejorar la Calidad de los servicios prestados por el Cabildo de Gran Canaria; detectar los funcionamientos incorrectos para corregirlos y fomentar la participación e implicación ciudadana en la Mejora Continua del Cabildo de Gran Canaria

e) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por el artículo 29 de la Constitución.

2. Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

ARTÍCULO 10

Atención telefónica

1. Cualquier demanda de información que los ciudadanos dirijan al Teléfono de Información General al ciudadano que se establezca o a otro número de teléfono de los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento deberá contestarse del siguiente modo:

a) El Teléfono de Información General deberá proporcionar cualquier tipo de información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta con los medios de que dispone el empleado de atención telefónica, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre, con el compromiso de contestarle lo antes posible,.

b) Si la llamada se dirige a cualquier número de teléfono distinto del Teléfono de Información General será atendida directamente cuando se trate de información que pueda proporcionar el Servicio al que el ciudadano ha efectuado la llamada o mediante breve consulta a las Bases de Datos del Sistema de Información al Ciudadano.

ARTÍCULO 11

Atención telemática

La atención al ciudadano por vía telemática deberá ajustarse a los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, en la medida en que sean de aplicación, teniendo en cuenta la evolución de las características técnicas de los medios telemáticos.

ARTÍCULO 12

Acceso a la información

1. Los ciudadanos podrán acceder a la información del Cabildo de Gran Canaria personalmente, en la Oficina de Atención al Ciudadano, por teléfono, por escrito o a través de Internet.

2. Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada.

3. Cuando la demanda de información realizada por el ciudadano no esté formulada con claridad, el empleado que le atienda se pondrá a su disposición para aclarar y concretar su petición.

4. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el empleado de atención al público, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre y número de teléfono, con el compromiso de contestarle con la mayor celeridad posible.

5. Cuando, por razones de confidencialidad o de seguridad contempladas en el ordenamiento jurídico, un empleado público no pudiera revelar la información solicitada, indicará a la persona afectada los motivos por los que no puede comunicar la información. Si la Administración del Cabildo de Gran Canaria no presta el servicio sobre el que pide información el ciudadano, se le informará en ese sentido.

CAPITULO III

DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

ARTÍCULO 13

La Información en el Portal Internet del Cabildo de Gran Canaria

1. La información que el Cabildo ofrece por las redes Internet e Intranet es parte integrante del Sistema de Información al Ciudadano y se organiza en el sitio web del Cabildo que se configura como el portal de servicios de las diferentes unidades administrativas en su relación con los ciudadanos.

2. Desde la primera página del sitio web del Cabildo de Gran Canaria se podrá acceder al Sistema de Información al Ciudadano y al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

ARTÍCULO 14

Descripción del Sistema

1. El Sistema de Información al Ciudadano contendrá, como mínimo, la información sobre el conjunto de datos relevantes para el ciudadano respecto a la utilización de los servicios públicos, en concreto sobre las ayudas, servicios, órganos competentes y documentación necesaria para hacer efectivos los derechos que de ella se deriven.

Esta enumeración no es exhaustiva dado que progresivamente se deberá ir introduciendo en el Sistema de Información al Ciudadano toda la información pública, general o especializada según lo establecido en los artículos 6 y 7, que sean de interés para los ciudadanos garantizando un único entorno donde poder consultar y acceder a la información de la Corporación Insular.

2. El Sistema de Información al Ciudadano establecerá, mediante links, acceso a aquellas webs específicas que se decidan de interés y se establezca la imposibilidad de poder ser recogidas directamente en el Sistema único.

ARTÍCULO 15

Incorporación y actualización de la información

1. La responsabilidad de la introducción, actualización y baja de la información en el Sistema de Información al Ciudadano corresponderá a las Consejerías a través de los diferentes Servicios que la generen
2. Los jefes de Servicio de cada Consejería deberán remitir periódicamente aquella información específica que no pudiendo ser incorporada al Sistema de Información y siendo de interés para los ciudadanos no esté a disposición de la Oficina de Atención al Ciudadano. Los Organismos autónomos y Entes públicos que igualmente dispusieran de información relevante deberán remitirla a la Oficina de Atención al ciudadano en el plazo más breve posible.
3. La Sección de Organización, Planificación y Calidad sólo incorporará al Sistema la información que se les asigne especialmente y validará aquella información que, siendo responsabilidad su introducción de las Consejerías, deba ser sujeta a criterios de homogenización. En caso que se requiera, se trasladará comunicación a los respectivos Servicios para que procedan a completar la información. Si observara cualquier tipo de anomalía en la información contenida en el Sistema, adoptará las medidas oportunas para su subsanación.
4. Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará 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, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

ARTÍCULO 16

Consulta web generalizada de la Información pública en el Sistema de Información

1. Los ciudadanos podrán consultar sin restricción alguna la información pública del Sistema de Información al Ciudadano a través de la Web Institucional del Cabildo de Gran Canaria.
2. El Cabildo de Gran Canaria facilitará el acceso de los ciudadanos a esta base de datos desde la Oficina de Atención al Ciudadano, las Oficinas especializadas de información, a través del teléfono de información al ciudadano y desde los puntos de información al ciudadano que se puedan crear al efecto.

ARTÍCULO 17

Consulta web de la información particular

1. La información particular de cada expediente estará accesible en Internet, de acuerdo con el procedimiento que así se establezca, para su consulta restringida sólo por las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre modificada por la Ley 4/1999.

2. La confidencialidad y la seguridad en el acceso a la información particular de los expedientes estará protegida conforme a las especificaciones que establece la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

ARTÍCULO 18

Criterios que rigen el Sistema de Información al Ciudadano

1. El diseño y contenido de las páginas del Sistema de Información que se editen en Internet se adecuarán a las necesidades de los usuarios a las que van dirigidas. En todo caso, el criterio general será facilitar el manejo y la búsqueda de la información a los usuarios.
2. La Sección de Organización, Planificación y Calidad garantizará la homogeneidad e integridad del contenido de la información, con el objeto de evitar duplicidades y contradicciones.
3. La Sección de Desarrollo y Gestión de aplicaciones, adscrita al Servicio de Organización y Métodos, garantizará el correcto diseño de las páginas desde un punto de vista técnico.
4. En todo caso, cada página contendrá en su cabecera el logotipo del Cabildo, que servirá de enlace con la página de inicio de la Entidad, la Consejería a la que pertenece la página consultada, un enlace al Sistema de Sugerencias y reclamaciones del Cabildo de Gran Canaria, un buscador y un buzón a través del cual los ciudadanos harán llegar sus consultas, sugerencias o comentarios sobre la página web.
5. Por la Sección de Desarrollo y Gestión de aplicaciones se facilitarán los medios técnicos necesarios para que cada Servicio actualice el contenido de sus páginas.
6. Se determinarán los plazos de revisión de las respectivas páginas. Aquellas que no sean revisadas y, en su caso, actualizadas en los plazos establecidos serán retiradas directamente por la Sección de Desarrollo y Gestión de aplicaciones hasta su actualización.

ARTÍCULO 19

Carácter de las informaciones emitidas

Las informaciones y orientaciones que emita el Sistema de Información al Ciudadano tendrán un carácter meramente orientativo para quienes lo soliciten. Por tanto:

- a) En ningún caso entrañarán una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni una consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.
- b) Tales informaciones y orientaciones no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceros y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas.

c) No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

ARTÍCULO 20

Mantenimiento Informático

El mantenimiento y evolución informática del Sistema de Información al Ciudadano corresponde la Sección de Desarrollo y Gestión de aplicaciones, perteneciente al Servicio de Organización y Métodos.

CAPÍTULO IV

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARTÍCULO 21

Órganos y régimen de atribuciones

Los órganos que intervienen en la actividad del Servicio Público de Información y Atención al Ciudadano son:

- a) La Sección de Organización, Planificación y Calidad que es la que ejerce la necesaria coordinación de todo el proceso y que deberá realizar periódicamente evaluaciones de calidad del Servicio público, a los efectos de constatar el cumplimiento de los objetivos del mismo, y elaborará propuestas de mejora para su incorporación al Sistema de la información.
- b) La Oficina de Atención al Ciudadano en su calidad de administradora y difusora principal del Sistema.
- c) Todas las Consejerías del Cabildo de Gran Canaria a través de sus respectivos servicios que generen información relevante para los ciudadanos, serán responsables tanto de su inclusión como de su actualización continua y sistemática en el Sistema de Información.
- d) Las Oficinas especializadas de información dependientes de cada Consejería, Organismo autónomo, y Entidades de derecho público que actuarán ejerciendo las labores de atención en sus respectivos ámbitos de competencia y facilitarán a la Oficina de Atención al Ciudadano toda aquella información que ésta necesite para el cumplimiento de sus funciones.
- e) La Secretaría General del Cabildo como garante de la seguridad jurídica que debe regir en todo el proceso, estableciendo y definiendo los requisitos mínimos legales que deben cumplirse y proponiendo las medidas necesarias para su corrección.
- f) La Sección de Desarrollo y Gestión de aplicaciones, que facilitará todos los medios tecnológicos para su explotación y llevará a cabo su administración técnica de acuerdo con sus competencias en materia de sistemas de información.

ARTÍCULO 22

Sección de Organización, Planificación y Calidad

La Sección de Organización, Planificación y Calidad ejercerá las siguientes funciones específicas en relación con la Atención e Información al ciudadano:

- Coordinar, supervisar, dirigir y participar en las actuaciones encaminadas a velar por la calidad de información que ofrecen al ciudadano las diferentes unidades del Cabildo de Gran Canaria definiendo los circuitos a seguir en orden a asegurar el correcto mantenimiento de toda la información contenida en el Portal
- Análisis de efectividad y uso de los módulos de información actuales.
- Propuesta de acciones para el incremento en el acceso y utilización de la información.
- Coordinación y evaluación continua del inventario de servicios realizado en cada Consejería (Guía del ciudadano). También arbitrará los medios para que los procedimientos inventariados correctamente se difundan en el Portal del ciudadano.
- Coordinar, supervisar, dirigir y participar en las actuaciones para homogeneizar la aplicación de técnicas de simplificación, racionalización y control de gestión en el Cabildo de Gran Canaria.
- Establecer los criterios de calidad que deberán cumplir todos los procedimientos administrativos iniciados por los diferentes Servicios del Cabildo de Gran Canaria.
- Cartas de Servicio. Asesoramiento, impulso y coordinación de su elaboración en las diferentes unidades.
- Establecimiento de parámetros de información e indicadores para poder controlar de manera eficaz la gestión y poder también realizar una evaluación de seguimiento de la actuación de las unidades administrativas.
- Orientación, definición metodológica y coordinación a las Unidades en el proceso de implantación de un Sistema de mejora continua en el Cabildo.

ARTÍCULO 23

Oficina de Atención al Ciudadano

1. La Oficina de Atención al Ciudadano es la unidad administrativa encargada de la coordinación específica de la atención al ciudadano en el Cabildo de Gran Canaria.
2. Las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano son:
 - Coordinar y facilitar la actividad de información general que se preste en los puntos de información de cada Consejería (información general prestada en Oficinas de información agraria, Oficina de Juventud,..).
 - Definición de los circuitos de funcionamiento de todos los puntos de información que se establezcan, incluido el teléfono de información administrativa e información al ciudadano.

- Coordinación de la distribución de la información a las distintas unidades de información según el procedimiento que se establezca.
- Difundir la información integrante del Sistema de Información al Ciudadano del Cabildo de Gran Canaria.
- Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.
- Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.
- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Cabildo de Gran Canaria presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta. La Oficina de Atención al ciudadano deberá tener constancia, según el procedimiento que se establezca, de toda queja que el Defensor del Pueblo o el Diputado del Común en el ejercicio de sus atribuciones remitan a las Consejerías, Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás entidades del Cabildo de Gran Canaria.
- Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia y/o simplicidad permitan una respuesta inmediata.
- Canalizar las citas que los ciudadanos puedan solicitar con el Personal Técnico de las diferentes Consejerías con el fin de proporcionarles información específica y/o particular.
- Sugerir y proponer las medidas necesarias en el desarrollo de las normas y criterios generales que faciliten y permitan la mejora continua en la gestión tanto del Sistema de Información al Ciudadano como del Sistema de Sugerencias y reclamaciones en el Cabildo de Gran Canaria.
- De igual forma realizarán cuantas funciones dentro de su esfera de competencias le sean encomendadas, en orden a lograr la mejor comunicación entre los ciudadanos y el Cabildo de Gran Canaria.

3. En la sede de la Oficina de Atención al ciudadano se llevarán a cabo también las labores de registro. Por este motivo, en las disposiciones normativas reguladoras de procedimientos, de oficio o a instancia de parte, en los que sea necesaria la presentación de documentos por parte de los ciudadanos, así como en los impresos normalizados correspondientes, habrá de indicarse que cualquier entrega o recepción de los mismos podrá hacerse también en la Oficina de Atención al Ciudadano.

4. Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Atención al Ciudadano contará con la colaboración de los Servicios del Cabildo y de la Comisión de Coordinación de Simplificación y la Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO 24

Oficinas especializadas de información

1. Las Oficinas especializadas de información de cada Consejería, Organismo autónomo y entidades de derecho público proporcionarán a la Oficina de Atención al ciudadano toda la información general o especializada que precisen para el ejercicio de sus funciones.

2. Los diferentes servicios de gestión existentes en cada Consejería, Organismo autónomo y entidades de derecho público facilitarán a la Oficina de Atención al ciudadano aquella información particular y relativa a datos de gestión teniendo en cuenta la necesaria acreditación por el interesado de su solicitud. En el caso que así se establezca, se posibilitará el acceso informatizado a los datos de gestión, a efectos de facilitar la información solicitada por los ciudadanos en la Oficina de Atención.

3. Los técnicos de cada Consejería, Organismo autónomo y entidades de derecho público atenderán las solicitudes de citas que les sean remitidas desde la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de proporcionar a los ciudadanos toda la información especializada o particular que requieran.

4. Las Oficinas especializadas de Información desarrollarán, dentro de sus respectivas Consejerías, las siguientes funciones:

a) Mantener actualizado el Sistema de información, para su explotación conjunta con la Oficina de Atención al ciudadano y la Sección de Organización, Planificación y Calidad.

b) Recopilar, ordenar y poner a disposición de los ciudadanos todo el material informativo proveniente de los distintos centros directivos y entidades de derecho público de la Consejería. Periódicamente, se facilitará a la Oficina de Atención al Ciudadano copia de este material para su difusión.

c) Elaborar y mantener actualizado un catálogo de las publicaciones que realice la Consejería, comunicando las variaciones que se produzcan a la Oficina de Atención al ciudadano. La Oficina periódicamente recibirá copia de aquellas publicaciones que sean de interés para los ciudadanos.

d) Facilitar a la Sección de Organización, Planificación y Calidad la información correspondiente a la Consejería, comunicando cualquier incidencia que pueda afectar al mantenimiento del Sistema de Información al ciudadano.

ARTÍCULO 25

Comisión para la Coordinación de Simplificación y Atención al Ciudadano

1. Bajo la Presidencia de la Consejera de Hacienda, Organización y Personal, se constituirá la Comisión para la Coordinación de Simplificación y Atención al Ciudadano, de la que formarán parte:

- El Director Insular de Organización y Sistemas de Información.
- El Jefe del Servicio de Organización y Métodos.
- El Coordinador de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Un representante de la Sección de Organización, Planificación y Calidad.
- Un representante de la Sección de Desarrollo y Gestión de aplicaciones.
- El Secretario General, el Interventor General del Cabildo, los Directores Insulares y/o los jefes de servicio de las Consejerías en función de los asuntos a tratar en la Comisión serán citados por la Dirección Insular de Organización y Sistemas de Información para el tratamiento de aquellos temas de su interés.

2. Corresponde a la Comisión para la Coordinación de Simplificación y Atención al Ciudadano colaborar con la Oficina de Atención al Ciudadano en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales que debe fijar para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano y del Sistema de Sugerencias y reclamaciones del Cabildo de Gran Canaria.

3. La Comisión para la Coordinación de Simplificación y Atención al Ciudadano colaborará en la agilización del proceso de priorización y mejora continua de implementación de procedimientos en el Sistema horizontal de gestión de expedientes.

ARTÍCULO 26

Evaluación de la Atención al Ciudadano en el Cabildo de Gran Canaria

1. La Sección de Organización, Planificación y Calidad evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la atención al ciudadano del Cabildo de Gran Canaria y recopilará las propuestas de mejora para su incorporación a los mismos.

2. La Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano colaborará con la Sección de Organización, Planificación y Calidad en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención al ciudadano.

3. Los datos de la medición de los estándares e indicadores se remitirán a la Sección de Organización, Planificación y Calidad para su evaluación y seguimiento.

CAPITULO V

DE LA INFORMACIÓN Y LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ARTÍCULO 27

Homogeneización y normalización de la Información de procedimientos

La Sección de Organización, Planificación y Calidad colaborará con los Servicios del Cabildo a efectos de validar todo nuevo procedimiento administrativo que vaya a ser gestionado por los diferentes Servicios al objeto de mantener la adecuada homogeneización y normalización de procedimientos y documentos administrativos.

ARTÍCULO 28

Comunicación de variación en procedimientos

1. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo anterior, las Consejerías, a través de sus respectivos Jefes de Servicio, deberán remitir a la Sección de Organización, Planificación y Calidad la respectiva comunicación con un mínimo de 10 días de antelación para el estudio de las implicaciones correspondientes y la aprobación del documento de validación del procedimiento.

2. Se deberá actualizar la información en el Sistema de Información al Ciudadano. Si es un procedimiento no automatizado se deberá incluir en la lista global de procedimientos priorizados a efectos de su implementación en el Sistema horizontal de gestión de procedimientos. Si es un procedimiento automatizado se deberán incorporar y validar conjuntamente por la Sección de Organización, Planificación y Calidad y los Servicios del Cabildo los cambios aprobados en el mínimo tiempo posible.

ARTÍCULO 29

Tramitación de procedimientos

El Cabildo de Gran Canaria, a través de la Sección de Organización, Planificación y Calidad adoptará las medidas necesarias al objeto de que todos sus procedimientos administrativos susceptibles de iniciarse a instancia de parte se puedan tramitar a través del Sistema de gestión corporativo de Procedimientos del Cabildo de Gran Canaria. Las Consejerías colaborarán para garantizar la eficacia de todo este proceso.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

La adaptación de los sistemas e instrumentos que se mencionan en el presente Reglamento se producirá de manera progresiva a partir de su entrada en vigor. Se faculta a la Consejería de Hacienda, Organización y Personal para la realización de los trámites precisos para la oportuna aplicación de lo contenido en este Reglamento.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

La Consejería de Hacienda, Organización y Personal a través de la Sección de Organización, Planificación y Calidad definirá las previsiones para la incorporación progresiva de todos los procedimientos del Cabildo en el Sistema corporativo de gestión.

DISPOSICIÓN FINAL

Se autoriza a la Consejera de Hacienda, Organización y Personal para dictar cuantas disposiciones fueran necesarias para el desarrollo y ejecución de este Reglamento.

El presente Reglamento entrará en vigor según lo establecido en la normativa vigente.

Gran Canaria, a FECHA.- El Presidente del Cabildo,-