

Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. 55, de 16.3.2007) (1)

El Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias ha asumido como objetivo esencial la modernización de su Administración con el fin fundamental de servir a los ciudadanos respondiendo a sus necesidades y exigencias.

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 aquéllos 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.

Dada la trascendencia de la atención ciudadana y teniendo en cuenta que la misma se concibe de forma amplia como el conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos, se hace necesaria la elaboración de una disposición única que recoja toda la regulación de las actividades y medios que la integran, regulándose aquellas que todavía no habrían sido desarrolladas. Asimismo, resulta necesario regular la organización, el funcionamiento y la coordinación de las unidades administrativas que tienen como función o actividad fundamental la información, atención y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas.

La organización prevista en este Decreto, dirigida a informar, atender y orientar a los ciuda-

danos, debe entenderse sin perjuicio del deber y responsabilidad exigible a todo funcionario público, integrado o no en esta organización, de prestar al público, en todo momento, el máximo de ayuda e información, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50.2.d) de la Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria (2).

El área material de información y asistencia al ciudadano se atribuye, dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma, a la Consejería de Presidencia y Justicia, tal y como dispone *el artículo 1.A).r) del Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia, aprobado por Decreto 40/2004, de 30 de marzo* (3). Extremo, al que hay que añadir el contenido del Decreto 105/2000, de 26 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración autonómica de Canarias (4), así como del Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de nuestra Administración Pública (5).

Estos aspectos constituyen el contenido de este Decreto, cuyo Capítulo I determina su objeto y ámbito de aplicación, refiriéndose, con carácter general, al servicio de información y atención ciudadana.

El Capítulo II, relativo a la actividad de información, atención y orientación ciudadana define el contenido y alcance de dicha actividad, a través de la cual se facilita a los ciudadanos el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35.a), b) y g) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El Capítulo III regula la organización a través de la cual se presta el servicio de información y atención ciudadana integrado por aquellas unidades de la Comunidad Autónoma de Canarias que tienen encomendada como función o actividad principal la información, atención y orientación ciudadana: la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, los Puntos de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializada.

El Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana, a través de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, llevará a cabo la necesaria coordinación del

(1) El presente Decreto se transcribe con las modificaciones introducidas por Decreto 331/2011, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (BOC 252, de 27.11.2011).

(2) La Ley 2/1987 figura como L2/1987.

(3) Derogado. Esta referencia debe entenderse realizada al artículo 1.11), h), del Decreto 382/2015, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, D382/2015).

(4) El Decreto 105/2000 figura como D105/2000.

(5) El Decreto 161/2002 figura como D161/2002.

servicio de información y atención ciudadana, en colaboración con los responsables de cada una de las Consejerías y la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana.

Sobre la base de la existencia de los responsables de información y atención ciudadana, en el Capítulo IV se crea la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana, como órgano colegiado de colaboración en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana y del sistema de sugerencias y reclamaciones.

En su virtud, visto el dictamen del Consejo Consultivo de Canarias, a propuesta del Consejero de Presidencia y Justicia y previa deliberación del Gobierno en su reunión del día 27 de febrero de 2007,

DISPONGO:

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

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.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto es de aplicación a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos autónomos y entidades de Derecho público vinculadas o dependientes.

2. El presente Decreto no será de aplicación a los órganos y unidades administrativas del departamento y organismos públicos con competencia en la materia de sanidad que tengan atribuidas funciones de información sanitaria personalizada, que se regirán por su normativa específica.

Artículo 3. Actividades del servicio de información y atención ciudadana.

1. Las actividades que integran el servicio de información y atención ciudadana son la informa-

ción, atención y orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, la gestión de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios.

2. La actividad de información, atención y orientación se regulará por lo dispuesto en el presente Decreto.

3. Las actividades de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones (1) y la de gestión de sugerencias y reclamaciones se regularán por su normativa específica.

4. Asimismo, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios, así como las unidades encargadas de los mismos, se regulan por su normativa propia y específica.

CAPÍTULO II

Actividad de información, atención y orientación ciudadana

Artículo 4. Órgano responsable del servicio de información y atención ciudadana.

El Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana coordinará, impulsará y gestionará la prestación del servicio de información y atención ciudadana, correspondiéndole, además, las funciones siguientes:

a) Velar por la calidad de la información que ofrece al ciudadano la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, definiendo los circuitos a seguir en orden a asegurar el correcto mantenimiento de toda la información.

b) Administrar, gestionar y supervisar funcionalmente el sistema informático que dé soporte al servicio de información y atención ciudadana, con la colaboración de los responsables de información de las secretarías generales técnicas y las unidades de información, analizando la efectividad y el uso de los módulos de información actualmente existentes.

c) Proponer medidas y acciones para incrementar el acceso y utilización de la información.

d) Realizar el estudio, propuesta y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada

(1) Ténganse en cuenta Orden de 22 de marzo de 2007, de la Consejería de Presidencia y Justicia, por la que se crean dos nuevos Registros Auxiliares en la Inspección General de Servicios (B.O.C. 64, de 29.3.2007) y Resolución de 2 de septiembre de 2008, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, por la que se establece un nuevo horario de apertura al público en el Registro de la Oficina de Información y Atención Ciudadana de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria (B.O.C. 177, de 4.9.2008).

gestión del servicio de información y atención ciudadana.

e) Evaluar los servicios de información y atención al ciudadano.

f) Las que le atribuyan las disposiciones legales vigentes.

Artículo 5. El responsable de información y atención ciudadana.

En las secretarías generales técnicas de las distintas Consejerías se procederá a la designación de un responsable de información y atención ciudadana, al que corresponderá el ejercicio de las siguientes funciones:

a) Seguimiento y supervisión de la información generada en la Consejería, siendo los responsables de su verificación y de la adecuada inserción, actualización y homogeneización por las unidades administrativas en el sistema informático que dé soporte al servicio de información y atención ciudadana, y de la remisión al Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del servicio de información y atención ciudadana.

b) Gestión del Punto de Información y Atención Ciudadana adscrito a la Secretaría General Técnica de su Consejería y coordinación de los demás Puntos de Información y Atención Ciudadana, de las Oficinas de Información Especializada y de los Registros de su Consejería (1).

c) Coordinación y supervisión del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Consejería.

Artículo 6. Fines.

La actividad de información, atención y orientación ciudadana de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias 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.

Artículo 7. Objetivos.

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 que sean competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias.

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 competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias 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.

Artículo 8. Canales de comunicación.

1. 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.

2. La información presencial se prestará a través de la organización que se regula en el presente Decreto.

3. La información en internet se prestará a través del portal institucional del Gobierno de Canarias que será objeto de regulación específica.

4. La información telefónica se prestará a través del servicio de atención telefónica 012.

Artículo 9. Tipos de información.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información facilitada por las unidades de información se clasificará en información general, especializada y particular.

Artículo 10. Información general.

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 diferen-

(1) Ténganse en cuenta Orden de 22 de marzo de 2007, de la Consejería de Presidencia y Justicia, por la que se crean dos nuevos Registros Auxiliares en la Inspección General de Servicios (B.O.C. 64, de 29.3.2007) y Resolución de 2 de septiembre de 2008, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, por la que se establece un nuevo horario de apertura al público en el Registro de la Oficina de Información y Atención Ciudadana de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria (B.O.C. 177, de 4.9.2008).

tes 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 o 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.

Artículo 11. Información especializada.

1. 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.

2. Las unidades administrativas que dispongan de subsistemas de información propios que contengan información relevante para los ciudadanos deberán facilitar su integración en el servicio de información y atención ciudadana y así posibilitar su consulta por los ciudadanos y por otras unidades de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 12. Información particular.

1. 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.

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

3. 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.

4. Las automatizaciones de procedimientos que se inicien en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias deberán incluir, necesariamente, un módulo de información ciudadana que al menos deberá contener información sobre

la fase y trámite en que se encuentra el procedimiento, así como la identificación de la autoridad y personal bajo cuya responsabilidad se tramite.

Artículo 13. Incorporación y actualización de la información.

1. Las secretarías generales técnicas u órganos equivalentes serán responsables de la adecuada inserción, modificación, seguimiento, actualización y homogeneización por las unidades administrativas de la información relativa a su departamento u organismo.

2. Las unidades administrativas deberán facilitar la información de carácter general debidamente actualizada, al responsable de información y atención ciudadana de cada Secretaría General Técnica, quien la hará llegar a la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, para su incorporación.

3. La información desactualizada será retirada por la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana a propuesta del responsable de información y atención ciudadana de cada Secretaría General Técnica y a iniciativa de las unidades administrativas que generan la información.

Artículo 14. Acceso a la información.

1. Los ciudadanos podrán acceder al servicio de información y atención ciudadana presencialmente, a través de las unidades de información que se regulan en el presente Decreto; por teléfono, a través del servicio de atención telefónica 012 o a través de Internet.

2. Si la demanda de información formulada por un ciudadano no pudiera ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el empleado que preste el servicio de información y atención al público, previa conformidad del ciudadano, se recogerán sus datos de contacto y se le proporcionará con la mayor celeridad posible.

3. La Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana tendrá un buzón de correo electrónico específicamente dedicado a la información, orientación y atención al ciudadano a través de internet; dicho buzón formará parte del servicio de información y atención ciudadana y se ubicará en el portal institucional del Gobierno de Canarias. La respuesta será facilitada en el plazo máximo de dos días hábiles a través del correo electrónico.

Artículo 15. Criterios de calidad.

1. Los criterios de calidad de la información contenida en el servicio de información y atención ciudadana, que serán objeto de evaluación e informe periódicos, son:

a) Homogeneidad: la estructura de la información deberá ser siempre la misma.

b) Exactitud: la información sobre los servicios que presta la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias 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 el proceso sin tener que hacer nuevas consultas.

d) Concreción: la información facilitada por las unidades de información se expresará de la forma más precisa y sintética posible.

e) Actualización: la información deberá estar constantemente actualizada, debiendo ser retirados aquellos contenidos obsoletos.

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

g) Universalidad de la información: proporcionar información general, orientación sobre dependencias, organismos, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones que sean competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias.

h) Medios: proporcionar la información por todos los canales existentes, conforme a la normativa específica en cada caso.

i) Atención de las unidades: grado de satisfacción del ciudadano usuario del servicio.

2. El Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana y la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado anterior.

Artículo 16. Carácter de las informaciones emitidas.

Las informaciones y orientaciones que facilite el servicio de información y atención ciudadana:

a) Tendrán un carácter meramente ilustrativo para quienes lo soliciten.

b) 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 consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

c) 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.

d) 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 17. Actuaciones de respuesta inmediata (1).

1. Se entiende por actuaciones de respuesta inmediata aquellas en que la Administración decide a la vista de la solicitud del ciudadano, sin que sea preciso realizar otros trámites ni obtener informe o cualquier otro tipo de actos intermedios, salvo en su caso, el pago de una tasa.

2. Las unidades de información ciudadana que se regulan en el presente Decreto gestionarán estas actuaciones dentro de sus respectivos ámbitos.

3. Por orden de la Consejería competente en materia de información y atención ciudadana se establecerán las normas precisas para la implantación de este servicio y las actuaciones susceptibles de respuesta inmediata, debiendo los órganos competentes realizar los actos necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio.

Artículo 18. Evaluación del servicio de información y atención ciudadana.

1. El Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana emitirá un informe estadístico anual referente a la prestación del servicio de información y atención ciudadana.

2. La Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana colaborará con el Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención al ciudadano.

Artículo 19. Datos de carácter personal.

Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad 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, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

(1) Ténganse en cuenta las siguientes disposiciones:

- Orden de 5 de diciembre de 2008, por la que se implantan las actuaciones de respuesta inmediata (O5/12/2008).

- Orden de 15 de abril de 2009 se crea y regula el Fichero de Datos de Actuaciones de Respuesta Inmediata (O15/4/2009).

CAPÍTULO III

Organización del Servicio de Información y Atención Ciudadana**Artículo 20.** Estructura organizativa.

La información presencial se prestará por las siguientes unidades de información:

- a) La Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.
- b) Los Puntos de Información y Atención Ciudadana.
- c) Las Oficinas de Información Especializada dependientes de cada Consejería, organismo autónomo y entidades de derecho público.

Artículo 21. Ubicación de las unidades de información y atención ciudadana.

Todas las unidades de información administrativa estarán situadas en el lugar más accesible para el público y más próximo a la entrada de las distintas sedes donde estén situadas. En todo caso, si existen varios accesos, en cada uno de ellos se indicará mediante un sistema de señalización que, sin necesidad de consulta, encamine al público fácilmente a dichas unidades.

Artículo 22. Imagen homogénea.

La imagen identificativa del servicio de información y atención ciudadana y de las unidades de información y atención ciudadana que se crean será la que se determina en el anexo del presente Decreto (1), cuyo uso se efectuará de conformidad con el Manual de Identidad Corporativa Gráfica del Gobierno de Canarias.

Artículo 23. Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.

1. La Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, dependiente del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana, es la unidad encargada de la coordinación de la información y atención presencial en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. La Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana desarrollará la actividad de información, atención y orientación ciudadana, y, específicamente, las siguientes:

a) Colaborar, en su calidad de coordinadora de la información y atención presencial, en la elaboración de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana y de las normas que regirán la incorporación y actualización de la información, así como en la homogeneización y validación de toda la información que se incorpore al servicio.

b) Difundir la información integrante del servicio de información y atención ciudadana de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

c) Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.

d) Coordinar y facilitar la actividad de información que se preste en los Puntos de Información y Atención Ciudadana y en las Oficinas de Información Especializada.

e) Realizar la actividad de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones.

f) Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.

g) Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta.

h) Tramitar las actuaciones de respuesta inmediata.

i) Realizar el estudio, propuesta y elaboración de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del sistema de sugerencias y reclamaciones.

j) Facilitar o, en su caso, emitir certificaciones respecto de los servicios y procedimientos que preste o gestione.

3. Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana contará con la colaboración de los Puntos de Información y Atención Ciudadana, los responsables de información y atención ciudadana, la Comisión de Coordinación de la Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializada.

Artículo 24. Puntos de Información y Atención Ciudadana.

1. Los Puntos de Información y Atención Ciudadana son unidades que la Comunidad Autónoma de Canarias pone a disposición de los ciudadanos para:

a) Ofrecer toda la información general recogida en el servicio de información y atención ciudadana de la Comunidad Autónoma de Canarias y la propia de su respectivo ámbito material de actuación.

b) Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.

(1) El anexo citado se encuentra publicado en el B.O.C. 55, de 16.3.2007, páginas 5767-5779.

c) Realizar las funciones de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones (1).

d) Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Comunidad Autónoma de Canarias presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta.

e) Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.

f) Tramitar las actuaciones de respuesta inmediata de su Consejería.

2. Las Consejerías que tengan sus dependencias fuera de los Edificios de Servicios Múltiples contarán con un Punto de Información y Atención Ciudadana, que dependerá de su respectiva Secretaría General Técnica. Asimismo, podrán crear los que consideren necesarios para facilitar al ciudadano una atención más adecuada, los cuales dependerán orgánicamente de la dirección general, organismo autónomo, entidad de derecho público vinculada o dependiente de la Comunidad Autónoma de Canarias, a que se adscriban y, funcionalmente, de la Secretaría General Técnica.

3. Corresponderá a la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana la coordinación de todos los Puntos de Información y Atención Ciudadana en el marco de los criterios generales por ella establecidos y los criterios de calidad dados por el Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana.

Artículo 25. Oficinas de Información Especializada.

1. Las Oficinas de Información Especializada son unidades especializadas que la Comunidad Autónoma de Canarias pone a disposición de los ciudadanos, para:

a) Facilitar información específica relacionada con su respectivo ámbito de actuación.

b) Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Comunidad Autónoma de Canarias presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta, en su respectivo ámbito de actuación.

c) Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia o simplicidad permitan una respuesta inmediata, en su respectivo ámbito de actuación.

2. Dependerán orgánica y funcionalmente de la

dirección general, organismo autónomo, entidad de derecho público vinculada o dependiente de la Comunidad Autónoma de Canarias, a que se adscriban, correspondiendo a la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana su coordinación en el marco de los criterios generales por ella establecidos y los criterios de calidad dados por el Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana.

Artículo 26. Medios personales.

1. Cuando circunstancias de carácter excepcional impidan responder con normalidad la demanda de los ciudadanos con el personal de las oficinas de información se podrá adscribir temporalmente a las mismas el personal dependiente de otras unidades administrativas.

2. Cuando se dé alguna de estas circunstancias el citado personal dependerá funcionalmente del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana mientras se encuentre adscrito a las oficinas de información.

CAPÍTULO IV

Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana

Artículo 27. Carácter, composición y funcionamiento.

1. La Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana es el órgano colegiado de colaboración en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana y del sistema de sugerencias y reclamaciones.

2. Su composición será la que se establezca en el Reglamento orgánico de la consejería competente en materia de información y atención ciudadana.

3. La Comisión se reunirá con carácter ordinario, como mínimo, dos veces al año y extraordinariamente cuantas veces se estime necesario por la presidencia de la Comisión.

4. Las reuniones deberán celebrarse íntegra-

(1) Ténganse en cuenta Orden de 22 de marzo de 2007, de la Consejería de Presidencia y Justicia, por la que se crean dos nuevos Registros Auxiliares en la Inspección General de Servicios (B.O.C. 64, de 29.3.2007) y Resolución de 2 de septiembre de 2008, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presi-

dencia, Justicia y Seguridad, por la que se establece un nuevo horario de apertura al público en el Registro de la Oficina de Información y Atención Ciudadana de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria (B.O.C. 177, de 4.9.2008).

mente dentro de la jornada de trabajo reglamentariamente establecida (1).

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Relación de los Puntos de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializadas.

1. La Consejería competente en materia de información y atención ciudadana dará publicidad y mantendrá permanentemente actualizada la relación de los Puntos de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializada, señalando sus direcciones y horarios de funcionamiento (2).

2. Los responsables de información y atención ciudadana comunicarán al Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana los datos correspondientes a sus Puntos de Información y Atención Ciudadana y Oficinas de Información Especializada y las variaciones que se produzcan en los mismos.

Segunda. Designación de los responsables de información y atención ciudadana.

Las secretarías generales técnicas comunicarán al Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana los responsables de información y atención ciudadana designados, en un plazo no superior a quince días desde la entrada en vigor de este Decreto.

Tercera. Convenios con otras Administraciones Públicas.

Se podrán suscribir convenios de colaboración

con otras Administraciones Públicas para la creación de una red de oficinas integradas de información y atención al ciudadano con la participación de varias Administraciones Públicas (3).

Cuarta. Herramienta corporativa de gestión e información administrativa.

A partir de la entrada en vigor del presente Decreto el Centro Directivo competente en materia de tecnologías de la información y de las comunicaciones, en colaboración con el Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana, adoptará y llevará a cabo las medidas y acciones necesarias para el diseño y creación de una herramienta corporativa de gestión e información administrativa que sirva de soporte técnico al servicio de información y atención ciudadana.

Quinta. Información en internet.

1. Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 8.3 del presente Decreto y a efectos de garantizar la coherencia y homogeneización de los contenidos, la publicación y difusión de información general sobre estructura organizativa y funcional, procedimientos administrativos iniciados a instancia de parte y sobre ayudas y subvenciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como de los organismos autónomos y entidades de derecho público que de ella dependen, se efectuará, bajo la supervisión del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana, en las guías de procedimientos y de ayudas y subvenciones de la página principal de la Web Institucional del Gobierno de Canarias en internet.

(1) El artículo 27 se transcribe con las modificaciones introducidas por Decreto 331/2011, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (BOC 252, de 27.11.2011).

(2) Téngase en cuenta Orden de 22 de marzo de 2007, de la Consejería de Presidencia y Justicia, por la que se crean dos nuevos Registros Auxiliares en la Inspección General de Servicios (B.O.C. 64, de 29.3.2007) y Resolución de 2 de septiembre de 2008, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, por la que se establece un nuevo horario de apertura al público en el Registro de la Oficina de Información y Atención Ciudadana de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria (B.O.C. 177, de 4.9.2008).

(3) Téngase en cuenta la relación de Entidades Locales adheridas al Convenio Marco suscrito entre la Administración General del Estado y la Administración Pública de la C.A.C. para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al

Ciudadano, mediante las siguientes resoluciones y anuncios de la Inspección General de Servicios:

- Resolución de 4 de julio de 2008 (B.O.C. 142, de 16.6.2008).
- Resolución de 17 de julio de 2008 (B.O.C. 152, de 30.7.2008).
- Resolución de 16 de septiembre de 2008 (B.O.C. 191, de 23.9.2008).
- Resolución de 23 de octubre de 2008 (B.O.C. 223, de 6.11.2008).
- Resolución de 17 de noviembre de 2008 (B.O.C. 237, de 26.11.2008).
- Resolución de 5 de febrero de 2009 (B.O.C. 32, de 17.2.2009).
- Resolución de 9 de marzo de 2009 (B.O.C. 53, de 18.3.2009).
- Resolución de 6 de julio de 2009 (B.O.C. 137, de 15.7.2009).
- Resolución de 13 de septiembre de 2010 (BOC 186, de 21.9.2010).
- Resolución de 13 de octubre de 2010 (BOC 209, de 22.10.2010).
- Anuncio de 15 de diciembre de 2009 (B.O.C. 251, de 24.12.2009).

2. La publicación de dicha información se efectuará a través de las aplicaciones informáticas que establezcan al efecto los centros directivos competentes en materia de información y atención ciudadana y en materia de tecnologías de la información y de las comunicaciones.

3. La inserción, actualización o modificación de información en las correspondientes guías se efectuará en el menor tiempo posible, y en todo caso en el plazo máximo de dos días, a partir de la publicación de la correspondiente normativa o convocatoria en el Boletín Oficial de Canarias (1).

4. Una vez elaboradas y puestas en funcionamiento las aplicaciones informáticas previstas en el apartado segundo, toda la información relativa a los procedimientos administrativos iniciados a instancia de parte y a las ayudas y subvenciones se canalizará a través de las guías de procedimientos y de ayudas y subvenciones de la página principal de la Web Institucional del Gobierno de Canarias en internet, debiendo adoptar las secretarías generales técnicas u órganos equivalentes las acciones oportunas para la efectividad de esta medida.

5. El Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana conjuntamente con el Centro Directivo competente en materia de tecnologías de la información y de las comunicaciones adoptarán las medidas oportunas para la formación del personal de los departamentos en el manejo de las citadas aplicaciones informáticas (2).

Sexta. Informatización del servicio de respuesta inmediata.

El servicio de actuaciones de respuesta inmediata previsto en el artículo 17 se llevará en soporte informático, a cuyos efectos el Centro Directivo competente en materia de tecnologías de la información y de las comunicaciones, conjuntamente con el Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana, diseñará y elaborará la correspondiente aplicación informática en el plazo de tres meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

Séptima. Adaptación a la imagen homogénea.

La adaptación a la imagen homogénea, establecida en el artículo 22 del presente Decreto, deberá realizarse en un plazo no superior a 6 meses desde su entrada en vigor.

Octava. Modificación del Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia.

Se modifica el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia, aprobado por Decreto 40/2004, de 30 de marzo, en los siguientes términos:

1. Se añade un artículo 61, ter con la siguiente redacción:

“Artículo 61 ter. Funciones de la Inspección General de Servicios en materia de información y atención ciudadana.

En materia de información y atención ciudadana, corresponde a la Inspección General de Servicios la coordinación, impulso y gestión del servicio de información y atención ciudadana.”

2. Se suprime el artículo 74, funciones del Secretario General Técnico en materia de información y asistencia al ciudadano.

3. Se añade un Capítulo XII al Título III con la siguiente redacción:

“Capítulo XII

Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana

Artículo 89. Composición y funciones.

1. La Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana es el órgano colegiado de colaboración en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana y del sistema de sugerencias y reclamaciones.

2. La composición de la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana es la siguiente:

a) Presidente: el titular de la Viceconsejería competente en materia de administración pública.

b) Vicepresidente: el titular del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana.

(1) Véase Decreto 160/2009, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial de Canarias (BOC) (D160/2009).

(2) La Disposición Derogatoria única del Decreto 141/2010, de 4 de febrero, por el que se crea y regula el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Administración Pública de la C.A.C., establece lo siguiente:

“... deberá entenderse derogado el contenido de la Disposición Adicional Quinta del Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, salvo en lo que se refiere a la información que, sobre la estructura organizativa y funcional de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, ha de constar en internet” (D141/2010).

c) Vocales:

El titular del Centro Directivo competente en materia de tecnologías y sociedad de la información.

El responsable de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.

Los responsables de información y atención ciudadana.

d) Secretario: un funcionario del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana que será designado por su titular.

3. La Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana ejerce las funciones previstas en el Decreto por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.”

Novena. Medidas en materia de personal.

El personal de información y atención ciudadana y de registro de los departamentos ubicados en los edificios de servicios múltiples del Gobierno de Canarias se integrarán en la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.

Este personal dependerá orgánicamente de cada departamento y funcionalmente del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana.

Décima. Creación de nuevas oficinas de información (1).

1. Los proyectos de obra nueva de edificios de servicios múltiples de la Comunidad Autónoma de Canarias deberán contener en su diseño el espacio necesario para la ubicación de una sede de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.

2. Los proyectos deberán ser sometidos a informe del órgano competente en materia de información y atención ciudadana a efectos de garantizar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, comodidad y facilidad de acceso a la información.

Undécima. Encuadramiento de la Comisión de Coordinación de la Información y Atención Ciudadana.

La Comisión de Coordinación de la Información y Atención Ciudadana se encuadra en la categoría tercera a los efectos de la percepción por sus miembros de las indemnizaciones por razón del servicio, previstas en el Decreto 251/1997, de 30 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Indemnizaciones por razón del servicio (2).

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Incorporación de los servicios y procedimientos al servicio de información y atención ciudadana.

La incorporación progresiva al servicio de información y atención ciudadana de los servicios y procedimientos, previstos en el artículo 3, relativos a los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, se realizará por orden del consejero competente en materia de información y atención ciudadana en función del grado de desarrollo de los aplicativos informáticos de cada Departamento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto, y de forma expresa el artículo 3 del Decreto 100/1985, de 19 de abril, por el que se regula la recepción de documentos dirigidos a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y el Decreto 163/1986, de 7 de noviembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Días y horas de apertura de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, los Puntos de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información.

1. El régimen de días y horarios de apertura de la Oficina Canaria de Información y Atención

(1) Ténganse en cuenta las siguientes Resoluciones de la Inspección General de Servicios:

- Resolución de 18 de marzo de 2009, por la que se dispone la publicación del Convenio de Colaboración entre el Cabildo Insular de Lanzarote y la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad para la implantación de una Oficina de Información y Atención Ciudadana (B.O.C. 60, de 27.3.2009)

- Resolución de 15 de mayo de 2009, por la que se dispone la publicación del Convenio de Colaboración entre el Cabildo Insular de La Palma y la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad para la implantación de una Oficina de Información y Atención Ciudadana (B.O.C. 99, de 26.5.2009).

(2) El Decreto 251/1997 figura como D251/1997.

Ciudadana, los Puntos de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializada, se regulará por la Consejería competente en materia de función pública.

2. La jornada y horario de trabajo del personal de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, los Puntos de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializada, se regulará por Decreto del Gobierno, previa negociación colectiva.

Segunda. Facultad para dictar disposiciones de aplicación y desarrollo.

Se faculta al consejero competente en materia de información y atención ciudadana para dictar las disposiciones que resulten precisas para la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

Tercera. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.