

TEMA 16

ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO.

ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. INTRODUCCIÓN

La Administración es el conjunto de órganos responsables de gestionar los “asuntos” de los ciudadanos que la sociedad le ha encomendado.

El **artículo 103** de la Constitución afirma que “la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho”.

La eficacia actúa como principio esencial para la actuación administrativa buscando la calidad de los servicios y la buena gestión económica. Por un lado obliga a conseguir los fines de interés general y además buscará que la Administración Pública cumpla los objetivos fijados en los servicios prestados a los ciudadanos. Pero debe ir más allá del mero cumplimiento, tendiendo hacia unos índices de calidad óptimos.

El principio de eficiencia, que completa al de eficacia, atiende a la optimización en el uso de los recursos materiales y humanos para la consecución de los fines planteados y la mejora de la calidad de los servicios, condicionando la toma de decisiones para lograr mayores logros a menores costes.

El **derecho a la participación** en los asuntos públicos es un derecho ciudadano básico, de índole política y participativa, su reconocimiento en la normativa española tiene carácter constitucional, pudiendo encontrarlo, con diferente grado de protección, en los **artículos 23 y 105** de la Constitución Española de 1978.

Artículo 23

1. Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal.

2. Asimismo, tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las leyes.

Los derechos a la participación en los asuntos públicos y de acceso a las funciones y cargos públicos, reconocidos en los apartados 1 y 2 del artículo 23 del texto constitucional, deben ser entendidos como reflejo del propio principio de igualdad de todos los ciudadanos ante la Ley, también proclamado en el artículo 14 de nuestra Constitución.

El derecho a la participación en los asuntos públicos es además, un derecho extra-protegido por el texto constitucional, al disponer ésta, en **su artículo 53** que,

1.- Vincula a todos los poderes públicos.

2.- Sólo podrá regularse por ley, que en todo caso deberá respetar su contenido esencial.

3.- Cualquier ciudadano podrá recabar la tutela de estos derechos ante los Tribunales ordinarios por un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad:

Se trata del procedimiento de protección de derechos fundamentales, que se ejercita ante los tribunales de lo contencioso-administrativo.

4.- Ante su vulneración cabe la interposición de recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.

Además, este derecho, junto con el resto de derechos constitucionalmente extraprotegidos, se constituye en principios inspiradores de la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Son, además, derechos protegidos por la institución del Defensor del Pueblo (art. 54 de la Constitución).

El **artículo 105** establece que la ley regulará:

a) *La audiencia de los ciudadanos, directamente o a través de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas que les afecten.*

b) *El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.*

e) *El procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos, garantizando, cuando proceda, la audiencia del interesado.*

Se trata de tres aspectos bien diferenciados con respecto a las posibles formas de interactuar los ciudadanos ante las autoridades públicas y los poderes administrativos:

- La capacidad de ser escuchado en la elaboración de las normas administrativas.
- La capacidad de acceder a los archivos y registros oficiales.
- La capacidad de personarse y efectuar alegaciones en los procedimientos administrativos.

Este precepto constitucional ha sido objeto de desarrollo legal mediante la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común. Todo miembro de la sociedad, sin que sea preciso que sean interesados o parte del procedimiento, podrá ejercer los derechos que la ley 39, en su artículo 13 le reconoce (derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas).

Otros fundamentos constitucionales:

- **Artículo 9. 2:** Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.
- **Artículo 14:** Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- **Artículo 18:**

Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.

La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.
- **Artículo 20:**

Se reconocen y protegen los derechos:

A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.

El ejercicio de estos derechos no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa.

Estas libertades tienen su límite en el respeto a los derechos reconocidos en este Título, en los preceptos de las leyes que lo desarrollen y, especialmente, en el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia.
- **Artículo 23:** Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal.

- **Artículo 29:**

Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley.

Los miembros de las Fuerzas o Institutos armados o de los Cuerpos sometidos a disciplina militar podrán ejercer este derecho sólo individualmente y con arreglo a lo dispuesto en su legislación específica.

- **Artículo 51:** Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

- **Artículo 54:** Una ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en este Título, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales.

- **Artículo 77:**

Las Cámaras pueden recibir peticiones individuales y colectivas, siempre por escrito, quedando prohibida la presentación directa por manifestaciones ciudadanas.

Las Cámaras pueden remitir al Gobierno las peticiones que reciban. El Gobierno está obligado a explicarse sobre su contenido, siempre que las Cámaras lo exijan.

- **Artículo 129:** La ley establecerá las formas de participación de los interesados en la Seguridad Social y en la actividad de los organismos públicos cuya función afecte directamente a la calidad de la vida o al bienestar general.

- **Artículo 149:** El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias:

1.ª La regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.

18ª. Las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y del régimen estatutario de sus funcionarios que, en todo caso, garantizarán a los administrados un tratamiento común ante ellas; el procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas; legislación sobre expropiación forzosa; legislación básica sobre contratos y concesiones administrativas y el sistema de responsabilidad de todas las Administraciones públicas.

- **Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.**

Art. 13 de la ley 39 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:*

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

El concepto de punto de Acceso General es un concepto operativo, agrupa al conjunto de trámites que pueden realizarse con la respectiva Administración y a los accesos a los servicios electrónicos (ej. Páginas web)

- b. *A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.*

La Administración Pública tiene entre sus objetivos principales configurar una administración que actúa por medios y procedimientos electrónicos. Se trata de una obligación únicamente para un conjunto de sujetos pasivos (personas jurídicas, uniones de hecho, profesionales), por el contrario para las personas **físicas** la relación electrónica es, únicamente una posibilidad.

- 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.*

Los interesados podrán utilizar la lengua que sea cooficial en las Comunidades Autónomas, siendo su opción elegir la lengua de tramitación del procedimiento administrativo.

- d. *Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.*

Archivos.

Este derecho se complementa en diferentes artículos de la ley 39 y la ley 40:

Art. 46 Ley 40 del Régimen jurídico del Sector Público (LRJSP): Todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas se almacenarán por medios electrónicos, salvo cuando no sea posible...

Art. 17 Ley 39 Procedimiento administrativo Común de las Administraciones públicas (LPACAP):

1. Cada administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.
2. Los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones. La eliminación de dichos documentos deberá ser autorizada de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable.
3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos...

Registros.

Es necesario poner en manifiesto la profunda transformación que está sufriendo la normativa y el sistema para irse adecuando a las nuevas tecnologías, teniendo como eje fundamental la instalación en soporte informático de los registros administrativos.

En los principios generales recogidos en la ley 40 se establece que las Administraciones Públicas deberán respetar en su actuación e interrelación el principio de cooperación, colaboración y coordinación.

Las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculadas o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

Los ciudadanos podrán presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a las Administraciones Públicas en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado o de cualquier Administración Autonómica.

Art. 16 LPACAP:

1. Cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en

cualquier órgano administrativo, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos. También se podrá anotar en el mismo, la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.

Los Organismos públicos vinculados o dependientes de cada Administración podrán disponer de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el Registro Electrónico General de la Administración de la que depende.

El Registro Electrónico General de cada Administración funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada Organismo. Tanto el Registro Electrónico General de cada Administración como los registros electrónicos de cada Organismo cumplirán con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

La disposición de creación de los registros electrónicos se publicarán en el diario oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles.

En la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

2. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

3. El registro electrónico de cada Administración u Organismo garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra. Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.

4. Los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.

b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.

c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.

e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

5. Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 y demás

normativa aplicable, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

6. Podrán hacerse efectivos mediante transferencia dirigida a la oficina pública correspondiente cualesquiera cantidades que haya que satisfacer en el momento de la presentación de documentos a las Administraciones Públicas, sin perjuicio de la posibilidad de su abono por otros medios.

7. Las Administraciones Públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos.

8. No se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación.

Importante, disposición final séptima ley 39: las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020 (antes 2018, modificado por el RD-ley 11/2018, de 31 de agosto)

- 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.*

Este es, sin duda, uno de los derechos centrales de la relación con la Administración, se trata de facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones.

- f. *A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.*

Se alude al derecho a exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y, de otro, de exigirlos de los funcionarios o empleados públicos. El primero de los elementos son sitúa en el marco de la responsabilidad patrimonial o por daños de las Administraciones Públicas.

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

Art. 42 de la LRJSP, establece que «... En el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

a) Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

b) Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente....».

El artículo 45 de la LRJSP establece la obligación de asegurar la interoperabilidad de la firma electrónica indicando que:

«... 1. Las Administraciones Públicas podrán determinar los trámites e informes que incluyan firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basada en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica.

2. Con el fin de favorecer la interoperabilidad y posibilitar la verificación automática de la firma electrónica de los documentos electrónicos, cuando una Administración utilice sistemas de firma electrónica distintos de aquellos basados en certificado electrónico reconocido o cualificado, para remitir o poner a disposición de otros órganos, organismos públicos, entidades de Derecho Público o Administraciones la documentación firmada electrónicamente, podrá superponer un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado....».

El derecho a obtener medios de firma y de relación electrónica es clara consecuencia de la opción legal de considerar que la relación electrónica debe ser el modelo a seguir y que es necesario impulsar medidas de todo orden para que, incluso, aquellos a los que la relación electrónica se les configura como de carácter voluntario tengan la posibilidad de optar por la relación electrónica

- 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 Administraciones Públicas.*
- i. *Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.*

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo:

Derechos del interesado en el procedimiento administrativo.

Art. 53 de la ley 39 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

1. *Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo (los que tienen la legitimación suficiente para iniciar o comparecer en un procedimiento en defensa de sus derechos o de sus intereses legítimos), tienen los siguientes derechos:*

- a. *A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.*

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

La ley 39 en su artículo 4 establece el concepto de interesado:

1. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo:

- a) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
- b) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
- c) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

Son derechos de carácter informativo, los interesados tienen el derecho a saber el estado de la tramitación, el órgano instructor y órgano que resuelve, los actos de trámite dictados, y el sentido del silencio. Estos derechos se completan con la posibilidad de obtener copias de los documentos que obren en el expediente.

- b. *A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.*

El objetivo final no es únicamente el identificativo, sino que permite el ejercicio de otros derechos adicionales como el de exigir responsabilidades por el cumplimiento de las obligaciones.

- 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 Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.*
- e. *A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, 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.*

El interesado no está constreñido en su participación por aquellos trámites en los que expresamente se le solicite su aportación, puede también formular alegaciones en cualquier fase del procedimiento con el consiguiente deber de la Administración de tener en cuenta las alegaciones y los documentos presentados en el momento que dicta la propuesta de resolución.

- 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.*

Una de las novedades más explícitas de la regulación que se contiene en la LPACAP es, precisamente, la determinación de los medios de pago para el cumplimiento de las obligaciones con la Administración. En concreto, el artículo 98.2 establece que: "... Cuando de una resolución administrativa, o de cualquier otra forma de finalización del procedimiento administrativo prevista en esta ley, nazca una obligación de pago derivada de una sanción pecuniaria, multa o cualquier otro derecho que haya de abonarse a la Hacienda pública, éste se efectuará preferentemente, salvo que se justifique la imposibilidad de hacerlo, utilizando alguno de los medios electrónicos siguientes: a) Tarjeta de crédito y débito; b) Transferencia bancaria; c) Domiciliación bancaria; d) Cualesquiera otros que se autoricen por el órgano competente en materia de Hacienda Pública..."

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

2. *Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:*

- a. *A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.*
- b. *A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.*

2. DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY DE TRANSPARENCIA)

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por la Ley de Transparencia. Asimismo, y en el ámbito de sus respectivas competencias, será de aplicación la correspondiente normativa autonómica.

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 del Título I de la Ley de Transparencia y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

Los sujetos incluidos son: Administraciones Públicas, Entidades de Derecho Público (expresamente aplicable a las Universidades Públicas), Órganos constitucionales, Partidos Políticos, Sindicatos e incluso las sociedades mercantiles y Fundaciones del Sector Público.

- **Límites al derecho de acceso** (artículo 14)

El derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para:

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

La aplicación de los límites será justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección y atenderá a las circunstancias del caso concreto, especialmente a la concurrencia de un interés público o privado superior que justifique el acceso.

Las resoluciones que se dicten en el marco del ejercicio del derecho de acceso serán objeto de publicidad previa disociación de los datos de carácter personal que contuvieran (y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 20 LT), una vez hayan sido notificadas a los interesados.

- **Protección de datos personales** (artículo 15)

Si la información solicitada contuviera datos personales que revelen la ideología, afiliación sindical, religión o creencias, el acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que se contase con el consentimiento expreso y por escrito del afectado, a menos que dicho afectado hubiese hecho manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitase el acceso.

Si la información incluyese datos personales que hagan referencia al origen racial, a la salud o a la vida sexual, incluyese datos genéticos o biométricos o contuviera datos relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas que no conllevaran la amonestación pública al infractor, el acceso solo se podrá autorizar en caso de que se cuente con el consentimiento expreso del afectado o si aquel estuviera amparado por una norma con rango de ley.

Con carácter general, y salvo que en el caso concreto prevalezca la protección de datos personales u otros derechos constitucionalmente protegidos sobre el interés público en la divulgación que lo impida, se concederá el acceso a información que contenga datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad pública del órgano.

Cuando la información solicitada no contuviera datos especialmente protegidos, el órgano al que se dirija la solicitud concederá el acceso previa ponderación suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

Para la realización de la citada ponderación, dicho órgano tomará particularmente en consideración los siguientes criterios:

- a) El menor perjuicio a los afectados derivado del transcurso de los plazos establecidos en el artículo 57 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. (De acuerdo con el artículo 57, los documentos que contengan datos personales de carácter policial, procesal, clínico o de cualquier otra índole que puedan afectar a la seguridad de las personas, a su honor, a la intimidad de su vida privada y familiar y a su propia imagen, no podrán ser públicamente consultados sin que medie consentimiento expreso de los afectados o hasta que haya transcurrido un plazo de veinticinco años desde su muerte, si su fecha es conocida o, en otro caso, de cincuenta años, a partir de la fecha de los documentos.)
- b) La justificación por los solicitantes de su petición en el ejercicio de un derecho o el hecho de que tengan la condición de investigadores y motiven el acceso en fines históricos, científicos o estadísticos.
- c) El menor perjuicio de los derechos de los afectados en caso de que los documentos únicamente contuviesen datos de carácter meramente identificativo de aquéllos.
- d) La mayor garantía de los derechos de los afectados en caso de que los datos contenidos en el documento puedan afectar a su intimidad o a su seguridad, o se refieran a menores de edad.

No será aplicable el régimen anterior, si el acceso se efectúa previa disociación de los datos de carácter personal de modo que se impida la identificación de las personas afectadas.

La normativa de protección de datos personales será de aplicación al tratamiento posterior de los obtenidos a través del ejercicio del derecho de acceso.

- **Acceso parcial** (artículo 16)

En los casos en que la aplicación de alguno de los límites previstos en el artículo 14 LT, no afecte a la totalidad de la información, se concederá el acceso parcial previa omisión de la información afectada por el límite salvo que de ello resulte una información distorsionada o que carezca de sentido.

En este caso, deberá indicarse al solicitante que parte de la información ha sido omitida.

- **Ejercicio del derecho de acceso a la información pública** (artículos 17 y siguientes)

- **Solicitud de acceso a la información**

El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información.

Cuando se trate de información en posesión de personas físicas o jurídicas que presten servicios públicos o ejerzan potestades administrativas, la solicitud se dirigirá a la Administración, organismo o entidad a las que se encuentren vinculadas.

La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

- a) La identidad del solicitante.
- b) La información que se solicita.
- c) Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones.
- d) En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.

El solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información. Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución. No obstante, la ausencia de motivación no será por sí sola causa de rechazo de la solicitud.

Los solicitantes de información podrán dirigirse a las Administraciones Públicas en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el territorio en el que radique la Administración en cuestión.

○ **Inadmisión**

Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes:

- a) Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
- b) Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas.
- c) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.
- d) Dirigidas a un órgano en cuyo poder no obre la información cuando se desconozca el competente.
- e) Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta Ley. 2.

En el caso en que se inadmita la solicitud por concurrir la causa prevista en la letra d), el órgano que acuerde la inadmisión deberá indicar en la resolución el órgano que, a su juicio, es competente para conocer de la solicitud.

○ **Tramitación**

Si la solicitud se refiere a información que no obre en poder del sujeto al que se dirige, éste la remitirá al competente, si lo conociera, e informará de esta circunstancia al solicitante.

Cuando la solicitud no identifique de forma suficiente la información, se pedirá al solicitante que la concrete en un plazo de diez días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.

Si la información solicitada pudiera afectar a derechos o intereses de terceros, debidamente identificados, se les concederá un plazo de quince días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas. El solicitante deberá ser informado de esta circunstancia, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución hasta que se hayan recibido las alegaciones o haya transcurrido el plazo para su presentación.

Cuando la información objeto de la solicitud, aun obrando en poder del sujeto al que se dirige, haya sido elaborada o generada en su integridad o parte principal por otro, se le remitirá la solicitud a éste para que decida sobre el acceso.

○ **Resolución**

La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.

Serán motivadas las resoluciones que denieguen el acceso, las que concedan el acceso parcial o a través de una modalidad distinta a la solicitada y las que permitan el acceso cuando haya habido oposición de un tercero.

En este último supuesto, se indicará expresamente al interesado que el acceso sólo tendrá lugar cuando haya transcurrido el plazo del artículo 22.2. de la Ley de Transparencia (El artículo 22.2 establece que si ha existido oposición de tercero, el acceso sólo tendrá lugar cuando, habiéndose concedido dicho acceso, haya transcurrido el plazo para interponer recurso contencioso administrativo sin que se haya formalizado o haya sido resuelto confirmando el derecho a recibir la información)

Cuando la mera indicación de la existencia o no de la información supusiera la vulneración de alguno de los límites al acceso se indicará esta circunstancia al desestimarse la solicitud.

Transcurrido el plazo máximo para resolver sin que se haya dictado y notificado resolución expresa se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.

Las resoluciones dictadas en materia de acceso a la información pública son recurribles directamente ante la Jurisdicción Contencioso-administrativa, sin perjuicio de la posibilidad de interposición de la reclamación potestativa prevista en el artículo 24 de la Ley de Transparencia (Reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno)

El incumplimiento reiterado de la obligación de resolver en plazo tendrá la consideración de infracción grave a los efectos de la aplicación a sus responsables del régimen disciplinario previsto en la correspondiente normativa reguladora.

○ **Unidades de información**

Las Administraciones Públicas incluidas en el ámbito de aplicación del Título I LT establecerán sistemas para integrar la gestión de solicitudes de información de los ciudadanos en el funcionamiento de su organización interna.

En el ámbito de la Administración General del Estado, existirán unidades especializadas que tendrán las siguientes funciones:

- a) Recabar y difundir la información relativa a la publicidad activa
- b) Recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información.
- c) Realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada.
- d) Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información.
- e) Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información.
- f) Asegurar la disponibilidad en la respectiva página web o sede electrónica de la información cuyo acceso se solicita con más frecuencia.
- g) Mantener actualizado un mapa de contenidos en el que queden identificados los distintos tipos de información que obre en poder del órgano.
- h) Todas aquellas que sean necesarias para asegurar una correcta aplicación de las disposiciones de la Ley de Transparencia

El resto de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación del Título I LT, identificarán claramente el órgano competente para conocer de las solicitudes de acceso.

○ **Formalización del acceso**

El acceso a la información se realizará preferentemente por vía electrónica, salvo cuando no sea posible o el solicitante haya señalado expresamente otro medio.

Cuando no pueda darse el acceso en el momento de la notificación de la resolución deberá otorgarse, en cualquier caso, en un plazo no superior a diez días.

Si ha existido oposición de tercero, el acceso sólo tendrá lugar cuando, habiéndose concedido dicho acceso, haya transcurrido el plazo para interponer recurso contencioso administrativo sin que se haya formalizado o haya sido resuelto confirmando el derecho a recibir la información.

Si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella.

El acceso a la información será gratuito. No obstante, la expedición de copias o la trasposición de la información a un formato diferente al original podrá dar lugar a la exigencia de exacciones en los términos previstos en la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, o, en su caso, conforme a la normativa autonómica o local que resulte aplicable.

- **Impugnaciones**

La reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, tendrá la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos (de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112.2. de la Ley 39)

No obstante lo anterior, contra las resoluciones dictadas por los órganos previstos en el artículo 2.1.f) de la LT (La Casa de su Majestad el Rey, el Congreso de los Diputados, el Senado, el Tribunal Constitucional y el Consejo General del Poder Judicial, así como el Banco de España, el Consejo de Estado, el Defensor del Pueblo, el Tribunal de Cuentas, el Consejo Económico y Social y las instituciones autonómicas análogas) sólo cabrá la interposición de recurso contencioso administrativo.

- **Reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno**

Frente a toda resolución expresa o presunta en materia de acceso podrá interponerse una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa.

La reclamación se interpondrá en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado o desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo.

La tramitación de la reclamación se ajustará a lo dispuesto en materia de recursos en la Ley 39/2015. Cuando la denegación del acceso a la información se fundamente en la protección de derechos o intereses de terceros se otorgará, previamente a la resolución de la reclamación, trámite de audiencia a las personas que pudieran resultar afectadas para que aleguen lo que a su derecho convenga

El plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.

Las resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se publicarán, previa disociación de los datos de carácter personal que contuvieran, por medios electrónicos y en los términos en que se establezca reglamentariamente, una vez se hayan notificado a los interesados.

El Presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno comunicará al Defensor del Pueblo las resoluciones que dicten

La competencia para conocer de dichas reclamaciones corresponderá al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, salvo en aquellos supuestos en que las Comunidades Autónomas atribuyan dicha competencia a un órgano específico. En el ámbito de la Comunidad de Madrid, la competencia corresponde al Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en virtud de lo establecido en el artículo 1.3 de la Ley 7/2015, de 28 de diciembre, de supresión del Consejo Consultivo.

2.- ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano es un proceso que va desde el planteamiento del problema a la solución del mismo. Empieza cuando el ciudadano realiza el primer contacto con la dependencia administrativa, bien presencialmente o por teléfono.

La presencia de las instalaciones son un factor de calidad importante: la comodidad, la señalización..., siendo también otros parámetros decisivos la inmediatez de la respuesta, el trato personal....

De la normativa se desprende que la Administración debe de servir en todo momento con objetividad a los intereses generales. Esto nos marca unas exigencias:

- La información sobre las actividades administrativas debe de ser clara y detallada.
- Los ciudadanos deben conocer en todo momento sus derechos y deberes

- Las relaciones de los ciudadanos con la administración se canalizan a través de las oficinas administrativas de atención al ciudadano. Es imprescindible conocer sus localizaciones, horarios, procedimientos, impresos....
- Los funcionarios deben facilitar al ciudadano la realización de los trámites administrativos, y proporcionar información sobre los mismos. Ésta información puede ser general o particular.
- Los funcionarios deben poner en marcha procedimientos de mejora continua a través del análisis de la información que proporcionan los “clientes o ciudadanos”: opiniones, quejas, solicitudes...

En la atención al ciudadano uno de los factores más importantes es la capacidad de comunicación que muestre el responsable de dicha atención. No todas las personas somos capaces de comunicarnos con la misma facilidad, y en muchos casos se carece de la **empatía** necesaria. La empatía es la cualidad que nos permite ponernos en el papel de los demás, reconocer su estado de ánimo, comprender sus actuaciones y prevenirles. Nos hace que valoremos la perspectiva de nuestro interlocutor.

La comunicación puede fallar por diferentes problemas:

- El egocentrismo
- Los malentendidos.
- El receptor de la información no escucha lo que se dice por falta de atención, falta de comprensión...
- Ruido excesivo
- Mal uso del lenguaje, construcción gramatical incorrecta, términos incorrectos...
- Mala interpretación del mensaje
- Actitud negativa, prejuicios...
- Perfil incorrecto del informador.

2.1.- EL CIUDADANO

En las relaciones de los ciudadanos con la Administración, es importante que los “informadores públicos” sean capaces de abordar los diferentes tipos de personalidad de los ciudadanos, ya que éstas marcan las reacciones de los mismos, ante el servicio público.

- **Ciudadanos habladores.** Son abiertos y comunicativos, pero tienden a salirse del tema. Se debe de canalizar el tema y favorecer la brevedad. Ser amable yabierto.
- **Ciudadanos excitables.** Suelen desarrollar un comportamiento agresivo. Tienden a realizar juicios, buscar defectos, a obligar, a exigir... Suele ir acompañado de un determinado comportamiento corporal (movimiento de brazos, aproximación física...). Se debe intentar calmarles, evitando provocaciones, y utilizar argumentos objetivos. En todo momento nuestra actitud debe de ser de preocupación hacia su problema. Es necesario nuestro autocontrol. Calmarle y escucharle, utilizar argumentos objetivos.
- **Ciudadanos tímidos.** Son inseguros, reticentes a transmitir sus necesidades, y prefieren escuchar. Es necesario crear un ambiente de confianza, que facilite su comunicación y utilizar preguntas concretas para obtener la información.
- **Ciudadanos escépticos.** Son desconfiados y críticos. Se debe actuar con paciencia y sinceridad (“pasarse a su bando”)
- **Ciudadanos irracionales.** Son poco objetivos, suelen ser negativistas y suelen creer tener razón. La forma de actuar más conveniente es con prudencia, y evitando el enfrentamiento. Se deben de presentar argumentos y llegar a acuerdos concretos, manteniéndose firme.
- **Ciudadanos inquisitivos.** Hacen numerosas preguntas. Hay que intentar responder con detalles y evitar llevarles la contraria.

- **Ciudadanos presuntuosos.** Creen saberlo todo. Se debe actuar con amabilidad e intentar evitar competir con ellos.

Como tratar al ciudadano:

Ante una situación tensa es importante no dejarnos afectar en nuestro trabajo por el nerviosismo del "cliente" y transmitir que nos encontramos a su servicio, que para nosotros es importante resolver su problema. Eso implica unas determinadas actitudes físicas, ya que el comportamiento no verbal es muy importante:

- Dirigir nuestra mirada al ciudadano, ya que esto significa que le prestamos toda nuestra atención.
- Mantener el espacio preciso, no invadiendo su espacio íntimo ni encontrarnos excesivamente separados.
- La mirada nos debe permanecer fija, ya que esto puede significar intimidación.
- No cruzar brazos o piernas.
- Adoptar una postura informal, siempre que proceda, ya que esto puede facilitar un ambiente más relajado y un mayor acercamiento del ciudadano.
- Utilizar respuestas cortas de forma constante (sí, claro...), ya que esto le da la seguridad al cliente de que le estamos escuchando.

2.2.- FASES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El contacto con el ciudadano implica de alguna manera la comunicación. El contacto con el público es un encuentro entre dos personas con diferentes intereses, sentimientos, expectativas y formas de comportamiento. La atención al cliente es una labor personal de relaciones humanas. Se trata de una actividad permanente, aunque podemos situar diferentes fases:

- **Acogida**

La acogida es una de las fases más importantes, porque nos marca el resto de la relación. El objetivo es que el usuario se sienta atendido desde el primer contacto, causando una impresión positiva.

El primer paso será la recepción del ciudadano. Después de comenzar con un **saludo**, y nuestra **presentación**, se le debe de preguntar qué es lo que desea y en función de su respuesta atenderle o derivarle al responsable.

Hay que destacar los siguientes puntos clave:

- Acusar la presencia del usuario: un gesto, una mirada, unas palabras...
- Siempre debe de ser realizada por la persona que esté más cerca de él, sin tener en cuenta la categoría o funciones del trabajador.
- Es imprescindible ofrecer una cálida acogida al ciudadano, y realizar una aproximación al mismo, que muchas veces puede encontrarse perdido.
- Personalizar el trato.
- Facilitar que el usuario hable, no es fácil para todo el mundo.
- Utilizar la comunicación no verbal para facilitar el contacto, y siempre un tono de voz amable.
- Orientarse hacia el usuario.
- Debemos transmitir capacidad de resolución, honestidad, cortesía y buen trato.

El segundo paso será obtener información. Debemos ser sumamente cuidadosos en entender perfectamente lo que el ciudadano nos está pidiendo. Nuestro objetivo es conocer cuáles son las

necesidades y problemas del ciudadano para hacer factible su resolución. En todo momento debemos escuchar con interés. Los puntos clave son:

- Observar la actitud del ciudadano (enojo, reticencia...) para tratarle del modo más adecuado.
- Escuchar activamente
- Preguntar para obtener la mayor información.
- Reforzarle mientras habla.
- Debemos finalizar resumiendo los puntos más importantes para asegurarnos la respuesta adecuada.

- **Respuesta**

Una vez que hemos escuchado al cliente debemos dar una **repuesta** a las necesidades del ciudadano, y demostrar que somos merecedores de la confianza depositada en nosotros. Los puntos clave son:

- Haber identificado el problema correctamente
- Centrarse en la solución, intentando ser eficaz en el menor tiempo posible.
- Dedicarle el tiempo necesario.

Siempre debemos ser positivos en nuestra respuesta, sin incluir nunca juicios, superioridad, sarcasmo....y prestarle el servicio requerido. Si no nos corresponde atenderle, debemos contactar con la persona adecuada, y derivarle la visita.

El problema que plantea el ciudadano puede consistir en:

- **Petición de información.**

En la mayoría de los casos el servicio consiste en proporcionar información, cumpliendo siempre una serie de premisas:

- La información siempre debe de ser correcta. Si no contamos con ella debemos o bien conseguirla o bien decirle cuando dispondremos de ellas.
- El lenguaje debe de ser sencillo, coloquial y educado. Se puede recurrir a la comunicación escrita.
- No debes transmitirla como si fuéramos autómatas, debemos dar una sensación de atención particular. Es importante el "calor humano", sentir que alguien se hace cargo de su situación, y que no es un simple número de identificación personal.
- Puede ser necesario explicar conceptos para nosotros básicos y no debemos dar por sabido nada.
- Tampoco pueden ser explicaciones demasiado extensas y que pueden ser aburridas.
- Nunca se debe de adoptar una posición por "encima del cliente" y manifestar superioridad.
- No se puede entrar a explicar nuestros problemas.
- La información debe de ser objetiva y nunca tratar de persuadir o coaccionar. Sin embargo debemos ganarnos la confianza del ciudadano, deben creernos en lo que decimos.
- Se debe evitar cualquier mensaje negativo: transmitir que no llevan razón, que están equivocados, hacerles sentir culpabilidad...

- **Entrega de documentos**

Lo importante es asegurar la rapidez del proceso y asegurar que la documentación entregada en la adecuada.

- **Recepción de documentos.**

Se aplican los mismos parámetros que en el proceso anterior.

- **Plantear una queja.**

Es importante recabar toda la información posible y canalizar la información a la vía adecuada.

- **Finalizar el contacto**

El proceso finaliza proporcionando una solución, y verificando que el usuario se encuentra satisfecho con el resultado. Los puntos clave son:

- Ver si han surgido cualquier otro tipo de petición
- Despedirse amablemente
- No demorar ni acelerar la finalización del contacto.

Como conclusión podemos decir que el ciudadano debe de percibir que ha depositado su confianza en la persona adecuada, y para ello debemos actuar con profesionalidad: conocemos el problema y somos capaces de resolverlo, además nuestro trato denota honestidad y cortesía.

2.3. INSATISFACCIÓN DE LOS CIUDANOS.

El objetivo final es alcanzar la satisfacción del cliente, aunque esto no siempre es posible. Las principales causas de insatisfacción de los clientes son:

- Atención incorrecta
- Servicio lento
- Indiferencia en la atención
- Desconocimiento de la información
- Información contradictoria
- Derivación a diferentes "informadores" sin explicación clara
- Apariencia, actitud o aptitud del informador.

2.4.- ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los aspectos más importantes son:

- Responder con rapidez
- La presentación, nombrando el departamento y el interlocutor.
- Escuchar el mensaje, dando señales en todo momento de estar escuchando el mensaje.
- Identificar la petición
- Proporcionar la ayuda
- Despedida cordial.

2.5. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Los servicios que presta la Administración Pública son bienes intangibles de estructura inmaterial.

La calidad del servicio implica que la prestación del mismo se ajusta a las necesidades, expectativas y deseos del cliente, siendo importante no sólo el servicio principal (proporcionar un formulario, dar información...), sino también la forma en el que éste se ha realizado.

Características del servicio:

- Actividad muy reglada. En todo momento nos tenemos que ajustar al cumplimiento de la normativa.
- Objetivo del servicio. En una empresa privada el objetivo es claro, hay una voluntad de transacción. En la Administración Pública el objetivo es resolver un problema, dejando poco margen para la elección.
- Importancia. El ciudadano es un contribuyente que tiene derecho a exigir un buen servicio.

3. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

3.1. REGULACIÓN

Su regulación se contiene en el **Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.**

Posteriormente la **ORDEN PRE/446/2008, de 20 de febrero determina las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.**

3.2. JUSTIFICACIÓN

La Constitución Española establece en su artículo 9.2 que “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad de los individuos sean efectivas”.

Dentro de este contexto, el artículo 49 contiene un mandato para que dichos poderes públicos realicen una política de integración de las personas con discapacidad y las amparen para disfrute de los derechos reconocidos en el título I de nuestra Carta Magna.

En concreto, el art. 49 de la Constitución establece que:

“Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos”

Pues bien, en cumplimiento de este mandato constitucional, se dictó la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, que fue complementada, incorporando nuevas concepciones sobre la discapacidad, por la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.

Esta Ley encomienda al Gobierno, entre otras materias, fijar las condiciones de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano.

Por otra parte, la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, establece, entre los principios regulados en su artículo 4, que la actuación de la Administración General de Estado debe asegurar a los ciudadanos la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con la Administración, y la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas por el Gobierno y teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionan los servicios estatales, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad.

Asimismo, este precepto dispone que la Administración General del Estado desarrollará su actividad y organizará las dependencias administrativas y, en particular, las oficinas periféricas, de manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos y recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos.

Por todo ello, se hace necesario establecer, en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, un conjunto de medidas que definan las condiciones de accesibilidad que habrán de reunir las oficinas y servicios de atención al ciudadano, al objeto de garantizar que la accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración sea real y efectiva.

A este objetivo responden las medidas aprobadas en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

Las medidas adoptadas se estructuran en las siguientes áreas:

I. Medidas de accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano:

- Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Señalización interior de las oficinas.
- Configuración de los puestos de atención.
- Sistemas interactivos de información.
- Elementos accesorios en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

II. Medidas para garantizar la accesibilidad en relación con los impresos y documentos administrativos.

III. Medidas para garantizar la accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.

3.3. DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL (Capítulo I)

El citado Real Decreto regula las condiciones de accesibilidad y no discriminación que, respecto de las personas con discapacidad, deben presentar las Oficinas de Atención al Ciudadano, impresos y cualquier otro medio que la Administración General del Estado dedica específicamente y en el ámbito de sus competencias a las relaciones con los ciudadanos.

A estos efectos, se consideran medios preferentes de relación con los ciudadanos, que deben cumplir las condiciones de accesibilidad, los siguientes:

- **Oficinas de Atención al Ciudadano.** Dependencias o espacios físicos que la Administración General del Estado dedica exclusiva o prioritariamente al contacto directo con los ciudadanos y sus representantes a los efectos de obtención de información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones, servicios y procedimientos; la recepción de documentación, solicitudes y

comunicaciones; la práctica de comparecencias personales de las personas interesadas o, por último, la realización de gestiones directamente relacionadas con las competencias o servicios de la Administración General del Estado.

- **Modelos normalizados.** Impresos puestos por la Administración General del Estado a disposición de los ciudadanos para formular solicitudes, declaraciones, alegaciones, recursos o cualquier pretensión o manifestación de voluntad ante la misma.

Los restantes medios de la Administración General del Estado deberán cumplir las condiciones de accesibilidad contempladas en la normativa general que en cada caso resulte de aplicación, respetando en todo caso los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad.

Las regulaciones contenidas en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, son de aplicación a la Administración General del Estado y a sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Principios y acciones de la Administración General del Estado en sus relaciones con los ciudadanos con discapacidad.

La actuación de la Administración General del Estado asegurará a los ciudadanos con discapacidad la efectividad de sus derechos en sus relaciones con la Administración mediante:

- La garantía de la igualdad de oportunidades, la no discriminación por razón de discapacidad y la accesibilidad universal.
- La acción positiva para compensar las desventajas que estos ciudadanos en sus relaciones con la Administración pudieran presentar.
- La adopción de medidas y la puesta a disposición de los ciudadanos con discapacidad, en su caso, de medios y apoyos humanos y materiales suplementarios a fin de que puedan ejercitar, regular y normalizadamente, los derechos que les asisten.
- La eliminación y corrección de cualquier norma, criterio, instrucción, actuación, práctica o decisión que suponga una vulneración de la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

3.4. ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Determinación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

El RD 366/2007 establece que la Administración General del Estado, mediante Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, previa consulta con los Departamentos Ministeriales afectados, determinará las Oficinas que habrán de ajustarse a las condiciones de accesibilidad previstas en dicho real decreto.

Por **resolución de 14 de diciembre de 2015** establece las oficinas de atención al ciudadano que han de ajustarse a las condiciones de accesibilidad y no discriminación, que serán como mínimo las siguientes:

- a) Una oficina al menos de información general en Madrid capital por cada uno de los Departamentos Ministeriales.
- b) Una oficina de atención en cada una de las sedes centrales en Madrid capital del Instituto Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería General de la Seguridad Social, el Servicio Público de Empleo Estatal, y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

c) Al menos una oficina central de atención en Madrid capital de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, de la Mutualidad General Judicial y del Instituto Social de las Fuerzas Armadas.

d) Una oficina en cada capital de provincia y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, de la Tesorería General de la Seguridad Social y del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

e) Una oficina de atención en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla del Instituto de Mayores y Servicios Sociales y del Servicio Público de Empleo Estatal.

f) Una oficina de atención en cada provincia de las Jefaturas Provinciales de Tráfico.

g) Cuando dispongan de oficina de expedición de DNI y Pasaporte, una comisaría en cada capital de provincia, en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, así como en aquellas ciudades que, de acuerdo con la relación que figura como anexo de la presente resolución, superen los 100.000 habitantes.

h) Una oficina en cada capital de provincia y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

i) Una oficina de atención en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla de las direcciones provinciales del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

La Administración General del Estado ubicará las Oficinas de Atención al Ciudadano en entornos que garanticen el acceso de las personas con discapacidad, tomando en consideración las siguientes recomendaciones:

- Con carácter preferente y siempre que resulte posible, la Oficina se ubicará en planta a nivel de la vía pública. En caso contrario, deberá disponer de rampas de acceso o ascensores con características que permitan su uso autónomo y seguro por personas con discapacidad.
- La Oficina debe estar correctamente señalizada visualmente desde el exterior, de tal forma que sea fácilmente identificable. La señalización deberá ser diseñada de modo que resulte inteligible y comprensible por parte de las personas con discapacidad intelectual.
- Al menos uno de los itinerarios que una los accesos de la Oficina con la vía pública, con los servicios o edificaciones anexas y con los aparcamientos, deberá ser accesible de acuerdo con las condiciones establecidas para un itinerario urbano accesible.
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano, en el caso de disponer de plazas de aparcamiento, reservarán un número suficiente de plazas, convenientemente señalizadas, destinadas en exclusividad a personas con movilidad reducida, con dimensiones adecuadas para el acceso lateral y posterior a los vehículos, garantizando la existencia de itinerarios accesibles entre las plazas y la propia Oficina.

A las Oficinas de Atención al Ciudadano que presenten especialidades, bien por su carácter itinerante o ambulante, o bien por qué se habiliten provisionalmente por razones del servicio fuera de una dependencia o entorno administrativo consolidado, se les aplicarán las singularidades o excepciones que sean necesarias, siempre que no supongan menoscabo de derechos de las personas con discapacidad.

Acceso a las Oficinas.

Los accesos a las Oficinas de Atención al Ciudadano deberán diseñarse de modo que faciliten su utilización por las personas con discapacidad, en especial en lo relativo a las puertas, intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada.

A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el diseño y ejecución de los accesos a las Oficinas tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:

- El espacio adyacente, tanto interior como exterior, a la puerta de acceso a la Oficina debe ser horizontal y no presentar obstáculos, permitiendo la aproximación y la apertura de la puerta de forma autónoma a todos los usuarios.
- El suelo será continuo entre el espacio exterior e interior. Cualquier elemento en el suelo como canaletas de recogida de agua, felpudos, etc., estará enrasado con el pavimento.
- Junto a la entrada principal, preferiblemente a la derecha de la puerta, un cartel indicará, en su caso, el número y letra del portal, además del uso, en casos de edificios de interés general. Dichos carteles tendrán buen contraste, diferenciación de textura o color, y se situarán a la altura adecuada.
- Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles, tanto por su modalidad de uso (texto y voz) como por su localización.
- Las puertas de entrada serán accesibles a los usuarios, tanto por su sistema de apertura, corredera o abatible, por las dimensiones de su hueco de paso libre, por sus mecanismos de apertura y cierre y por las fuerzas de maniobra para ejercer la apertura. A estos efectos, se considera suficiente cumplir con el apartado 6 de la Norma UNE 41520: Accesibilidad en la Edificación. Espacios de comunicación vertical.
- Las puertas automáticas deberán cumplir las especificaciones citadas en el punto anterior y, además, aquellas que eliminen los riesgos de atrapamiento o golpeo.
- Si se dispone de puertas cortavientos, el espacio existente será tal que permita a todos los usuarios la maniobrabilidad, la aproximación y la apertura de las puertas.
- Cuando las puertas sean acristaladas o de vidrios se protegerán de forma que se eviten roturas por impacto y se señalarán mediante dos bandas horizontales de 20 centímetros de ancho, de contraste cromático con el resto de la superficie, colocada, la primera, a una altura entre 100 y 120 centímetros, y la segunda entre 150 y 170 centímetros. Se evitarán los cristales que produzcan reflejos en su superficie.

Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Las zonas y sistemas de recepción de las Oficinas de Atención al Ciudadano, en particular los vestíbulos y sistemas de control de acceso y seguridad, deberán organizarse de modo que se garantice su utilización por las personas con discapacidad.

A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en el diseño y ejecución de las zonas y sistemas de recepción en las Oficinas se tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:

- Los sistemas de control de acceso no supondrán obstáculo para la circulación de personas con problemas de deambulación o usuarias de sillas de ruedas, ni para la circulación de personas que utilicen otros dispositivos de ayuda a la movilidad como perros-guía o de asistencia o bastón de movilidad. Tampoco deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos tales como marcapasos y prótesis auditivas.

- Cuando el sistema de seguridad o control de acceso no tenga las dimensiones suficientes para permitir el paso a personas en silla de ruedas, se tendrán previstas medidas o medios alternativos para pasar este control, de forma que la persona permanezca con su ayuda técnica.
- Los sistemas de seguridad tienen que estar debidamente señalizados y ofrecer indicaciones precisas sobre qué se debe hacer en casos particulares, como sillas de ruedas, prótesis auditivas o marcapasos.
- El vestíbulo de recepción se organizará de forma que facilite la orientación a los usuarios. A estos efectos, se señalarán visual y táctilmente los recorridos que den acceso a las diferentes zonas y usos del edificio, a los núcleos de comunicación vertical, además de los accesos y salidas del inmueble.
- Si la Oficina estuviera dotada de zona de espera, ésta contará con mobiliario concebido con arreglo a criterios de diseño para todos.

Señalización interior accesible.

La señalización interior estará expuesta en un lugar cercano a la entrada o fácilmente localizable teniendo en cuenta los usos y las características de la dependencia y las siguientes recomendaciones:

- Los paneles de información gráfica, permanente o temporal, estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y siempre que sea posible, adyacentes a alguna pared o superficie, de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo, ya sea concurrencia de personas, puertas abiertas o mobiliario o elementos ornamentales o decorativos. No se protegerán con cristales y siempre permitirán el acercamiento para poder interactuar con los mismos.
- El contenido de la información será conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible, evitando toda información superflua.
- La información relevante se dispondrá, al menos, en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser percibida también plenamente por las personas con discapacidad visual y auditiva.
- La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos estándar internacionales que amplían su comprensión. La señal debe diferenciarse del entorno. Se usarán los colores de mayor contraste entre figura y fondo en elementos como texto y soporte, soporte y paramento donde se ubica, puertas y picaportes, pasamanos y mecanismos, y las letras o números no deberán situarse sobre ilustraciones o fotografías que limitan el contraste y dificultan la discriminación.
- A fin de atender a las personas que usan prótesis auditivas, la señalización acústica se adecuará a una gama audible y no molesta de frecuencias e intensidades, y se usará una señal de atención, visual y acústica previa al mensaje.

El nivel de presión sonora de los mensajes audibles debe superar al menos al nivel sonoro de fondo.

En la megafonía, se intentará conseguir un bajo nivel sonoro, pero bien distribuido en la estancia o edificio a través de numerosos altavoces de banda ancha, y bien distribuidos.

Se utilizará una señal de atención previa al mensaje.

La megafonía estará acondicionada con los bucles de inducción magnética y amplificadores de campo magnético necesarios para posibilitar la mejor audición a personas usuarias de audífonos.

Toda la información emitida por megafonía debe mostrarse también en paneles textuales bien visibles.

- La señalización táctil se proporcionará mediante texturas rugosas y caracteres o símbolos en altorrelieve y en braille.
- Los sistemas de recogida de número o cualquier sistema establecido para los turnos deben ser plenamente accesibles en su localización y manejo, y contar con medios de información visuales y sonoros.
- Los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma o avisos de peligro, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles.

Configuración de los puestos de atención.

Los puestos de atención se ubicarán de forma que sean fácilmente localizables y de manera que no obstruyan o entorpezcan la circulación en el edificio. Tanto si está dotado de personal de atención o es un punto de información que gestiona el propio usuario de forma autónoma, se diseñará de manera que permita la aproximación y uso a todos los usuarios.

A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en la configuración de los puestos de atención se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La altura de los mostradores y puntos de información debe ser adecuada para recibir a todo tipo de usuarios. Al menos una parte del mostrador o mesa de atención ha de estar a la altura de una mesa de trabajo, para atender a personas de diferentes alturas, usuarios de sillas de ruedas y muletas o, en general, personas que necesiten sentarse.
- El espacio de circulación inmediato a los mostradores y puntos de información debe estar libre de obstáculos y disponer del suficiente espacio de maniobra para que los usuarios de silla de ruedas puedan aproximarse a ellos.
- Los mostradores y puntos de atención no dispondrán de vidrios u otros obstáculos que dificultan la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el usuario y el empleado.
- Los mostradores y puntos de atención deberán contar con sistemas de bucle de inducción magnética, debidamente señalizados, para permitir a las personas usuarias de prótesis auditivas la mejor audición y comprensión posibles.
- Los puntos con información telefónica, así como cualquier tipo de servicio de atención telefónica al ciudadano, estarán dotados con sistemas de telefonía de texto, de fax y, de permitirlo técnicamente, de videotelefonía para facilitar la lectura labial. Asimismo el personal deberá estar formado y conocer su correcta utilización.

La Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, que determina las características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación, establece que en los puestos de atención al público tales como mostradores o mesas, al menos una parte de 100 cm de longitud deberá cumplir las siguientes condiciones de diseño, con el fin de permitir el acercamiento a los usuarios de silla de ruedas:

- a) La altura de la superficie de apoyo estará comprendida entre 80 y 85 cm.
- b) Dicha parte dispondrá de un espacio inferior libre de obstáculos de, al menos, 68 cm de altura y 60 cm de fondo.

Sistemas interactivos de información.

Los puntos de información que no estén atendidos directamente por personal estarán dotados de sistemas de información complementaria tales como paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles.

A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en la configuración de los sistemas de información complementaria se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Su ubicación será accesible y fácilmente localizable.
- Su altura y demás dimensiones deberán ser las adecuadas para un uso normalizado por todo tipo de personas con discapacidad. Deberá asegurarse su interacción regular con personas con dificultades de manipulación.
- Toda la información en formato texto debe estar también en modo sonoro.
- Toda la información sonora debe estar transcrita en formato texto.
- Los dispositivos audiovisuales que se empleen deben contar con sistemas de amplificación y mejora de la señal auditiva.
- Debe existir confirmación con mensajes sonoros de todas las acciones activadas.
- Los mandos, el teclado y los botones deberán estar adaptados con etiquetas o iconos de alto contraste, letras grandes, en altorrelieve y braille.
- Las pantallas deben de ser anti reflectantes y tener buen contraste.
- La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla y permitir un dilatado tiempo de respuesta.

Las pantallas táctiles tendrán un sistema alternativo de acceder a la información para todas las personas que lo precisen. Este sistema se basará en la verbalización de las distintas opciones de información y se activará mediante la pulsación de un área sensible al tacto situado en la parte inferior izquierda y etiquetado con la expresión «uso fácil» que una vez pulsada informará con breves instrucciones sobre cómo utilizar el sistema.

Elementos complementarios de accesibilidad en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Las Oficinas de Atención deberán contar al menos con un área higiénico-sanitaria accesible. **La Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, establece la accesibilidad de dichas áreas:**

1. Estos espacios deben permitir el acceso, la movilidad interior y el uso del mismo a todas las personas que puedan utilizar el edificio o espacio donde se encuentran, incluidas las personas con discapacidad.
2. A tal objeto, en las Oficinas de Atención al Ciudadano, el diseño de las áreas higiénico-sanitarias tendrá en consideración las siguientes características técnicas:
 - a) Dotación. Se colocará al menos un área higiénico-sanitaria accesible por Oficina de Atención al Ciudadano.

Las instalaciones sanitarias pueden dotarse de unidades o núcleos de aseos accesibles, ya sean compartidos o específicos para cada sexo, pudiendo establecerse una combinación de estos sistemas en diferentes núcleos de aseos de una misma dependencia administrativa.

b) Utilización. Los espacios higiénico-sanitarios deberán estar permanentemente disponibles para su utilización y no podrán ser destinados a otros usos.

Las distancias de los recorridos hasta los espacios higiénico-sanitarios se reducirán lo máximo posible. Se hará coincidir la ubicación de las cabinas o aseos accesibles con los núcleos de aseos del edificio, de manera que se facilite su localización. Las puertas deberán tener una anchura de paso suficiente, de al menos 85 cm y una altura no menor de 2,10 m. La apertura de la puerta del aseo adaptado será hacia el exterior o se instalará una puerta corredera. Dicha puerta dispondrá de un dispositivo de cierre que permita conocer de la disponibilidad del baño desde el exterior. El herraje de apertura de la puerta será de fácil accionamiento y manipulación, el diseño y tamaño de la muletilla de la cancela de la puerta permitirá su utilización a las personas con problemas de movilidad en las manos. La manilla contrastará cromáticamente con la puerta y la puerta con el paramento en el que esté situada. Las dimensiones de las cabinas permitirán inscribir un cilindro, libre de obstáculos de, al menos, 150 cm de diámetro, que garantice al usuario de silla de ruedas realizar una rotación completa. En el supuesto de contar con duchas, éstas no tendrán bordillos, ni desniveles en el pavimento que impidan el acceso al resto de los aparatos. Los accesorios se situarán a una altura que permita su fácil alcance y manipulación.

c) Condiciones ambientales. Los aparatos sanitarios se diferenciarán cromáticamente del suelo y de los paramentos verticales. Se recomienda que el suelo sea de color claro, uniforme y con contraste con el resto de elementos y paramentos verticales para distinguir fácilmente los objetos que caigan en él.

La iluminación, los acabados y el color de las superficies son sistemas complementarios para reforzar la percepción de los espacios. La iluminación no producirá reflejos que distorsionen la percepción del espacio u ocasionen deslumbramientos molestos. Deben evitarse cambios bruscos de luz entre unos espacios y otros que provoquen a los usuarios deslumbramientos y períodos prolongados de adaptación. La diferencia de niveles de intensidad no debe exceder de 100 lux. La correcta iluminación será aquella que es homogénea y no ocasiona deslumbramientos ni reflejos y puede exigir el uso de iluminación artificial. Ésta deberá garantizar entre 150 y 200 lux.

d) Mecanismos de control ambiental. Los mecanismos eléctricos permitirán un fácil control. Los interruptores serán, preferentemente, del tipo de presión de gran superficie, evitándose los de giro o palanca.

Los mecanismos de control se ubicarán según un criterio único que facilite su uso y localización y se diferenciarán cromáticamente de la superficie donde se encuentran. Se colocarán en la proximidad del acceso al recinto y de las zonas con iluminación puntual, a una altura de entre 80 y 120 cm, y su ubicación estará normalizada en todo el edificio. En el caso de contar con enchufes, serán del tipo que facilite el machihembrado y la posibilidad de abrir y cerrar la corriente. A fin de garantizar la permanencia de la iluminación no serán procedentes los mecanismos de control temporizados, siendo más convenientes los detectores de presencia.

e) Condiciones de seguridad: Mobiliario: Se evitarán picos y bordes cortantes en el mobiliario, aparatos y accesorios.

Puertas: Las puertas contarán con un sistema que permita desbloquear las cerraduras desde fuera en caso de emergencia, y que además señalice el estado de ocupación. Alarma: Estos espacios deben dotarse con un sistema de transmisión de alarma desde el interior, de manera que por su localización, su señalización, su modalidad de uso y su forma permita ser utilizado por todos los

usuarios desde cualquier punto del recinto. Barras de apoyo: Las barras de apoyo y otros elementos metálicos llevarán un acabado de material aislante o estarán conectadas a la red equipotencial.

f) Condiciones de señalización. Se tendrán en cuenta los criterios establecidos en el artículo 7 «señalización interior accesible» del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

A fin de garantizar la comprensión inequívoca y universal de la utilización por sexos, se señalarán mediante pictogramas normalizados y en relieve y con contraste cromático, a una altura no superior a 140 cm.

g) Condiciones de diseño de aparatos:

1. ° Inodoro. La altura del asiento estará comprendida entre 45 y 50 cm.

A fin de garantizar el espacio lateral de aproximación suficiente para usuarios de sillas de ruedas el inodoro dejará, al menos en un lado, un espacio libre de 80 cm de anchura. Los mecanismos de descarga serán de palanca o de presión de gran superficie, para facilitar su utilización. El asiento tendrá una fijación firme que impida el movimiento, contará con apertura delantera para facilitar la higiene y se recomienda que sea de un color que contraste con el del aparato.

2. ° Barras de apoyo. En los espacios higiénico-sanitarios, las ayudas técnicas físicas se concretan en barras de apoyo.

A ambos lados del inodoro se colocarán dos barras de apoyo laterales separadas entre sí, aproximadamente, 70 cm siendo, al menos, una abatible en el lado por donde se prevea que se va a realizar la transferencia.

3. ° Lavabo. El lavabo se colocará a una altura de 80 cm y dispondrá de un espacio libre inferior de 68 cm de altura y 60 cm de fondo a fin de facilitar la aproximación frontal de los usuarios de silla de ruedas.

Siempre que sea posible, se instalarán lavabos montados sobre un bastidor que permita regular la altura de uso, dotados de tuberías de alimentación y desagües flexibles, aislados térmicamente. Los accesorios propios de estos espacios se situarán a una altura y posición que permita su fácil alcance y manipulación. La grifería debe ser tipo monomando de mango alargado o automática.

4. ° Urinario. Al menos una unidad por aseo tendrá el borde a 30 cm de altura y un espacio libre inferior de altura mayor o igual a 22 cm, para permitir el uso a los niños y las personas de talla pequeña.

En el caso de que se coloquen mamparas de separación, la distancia entre ellas se determinará en función de la profundidad, que nunca será menor de 80 cm, a fin de facilitar el acercamiento de usuarios de sillas de ruedas.

La colocación del pavimento en las Oficinas de Atención y los sistemas de seguridad contra incendios también se establece en la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero:

Artículo 4. Pavimentación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

1. Las características de los pavimentos que se utilicen en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina de atención al ciudadano deben cumplir son su estabilidad y dureza, su capacidad antideslizamiento en seco y en mojado, ausencia de rugosidades distintas de la propia

pieza, ausencia de deslumbramientos y reflejos y correcta transmisión de información. Como característica complementaria debe verificarse su facilidad de limpieza.

2. A tal efecto, los pavimentos de las Oficinas de Atención al Ciudadano tendrán en consideración las siguientes características técnicas:

a) Estabilidad y dureza. El pavimento que se utilice en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina administrativa debe ser estable y duro, sin contener elementos sueltos y resultar suficientemente resistente como para permitir la circulación y arrastre de elementos pesados, sillas de ruedas o vehículos rodantes para el transporte de personas con discapacidad sin que se produzcan deformaciones.

b) Deslizamiento. Los pavimentos utilizados en las superficies previstas para deambular en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina administrativa no deben ser deslizantes.

Del mismo modo, el pavimento utilizado en escaleras y rampas no debe ser deslizante. Se recomienda que se incluya, en la huella, una banda antideslizante de 5 cm de anchura ubicada a 3 cm del borde, diferenciada en color y textura del resto del pavimento, al menos, en el arranque. Las bandas no deben sobresalir a fin de evitar tropiezos. Para facilitar la localización y acceso a las escaleras, se debe colocar, antes del primer escalón y después del último, una franja señalizadora de textura y color contrastado de, al menos, 60 cm de fondo. Todos los elementos utilizados para cubrir pavimentos, como alfombras y moquetas, entre otros, deben permanecer fijos al suelo, de modo que no puedan deslizarse sobre éste. No deben impedir el correcto desplazamiento de elementos rodantes. También debe evitarse la formación de bolsas de aire entre el suelo y estos elementos, así como el levantamiento de sus bordes, con el fin de evitar que los usuarios puedan tropezar y caer.

c) Uniformidad. La superficie del pavimento debe ser uniforme y estar exenta de irregularidades que dificulten las operaciones de andar, rodar o mover objetos preparados para ello (silla de ruedas, carros o similares).

Todas las aberturas y huecos practicados en el suelo (salidas de aire y análogas) deben disponer de los correspondientes elementos de cierre situados al mismo nivel que el suelo contiguo y fabricados con materiales que ofrezcan resistencia suficiente a la deformación bajo la acción de pisadas, elementos de apoyo o ruedas. Las aberturas y agujeros que pudieran existir en las superficies previstas para andar (tapas, rejillas, entarimados o similares) no deben representar un riesgo frente al atrapamiento, incluidos los elementos habituales de apoyo (bastones, muletas, andadores), ni oponer resistencia a la rodadura. La dimensión de los huecos de estos elementos deberá ser la adecuada para impedir la introducción y encallamiento de conteras de bastones, muletas u otros análogos.

d) Deslumbramiento y reflectividad. El pavimento que se utilice en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina de atención al ciudadano debe evitar el deslumbramiento indirecto de los usuarios por reflexión de las fuentes de luz existentes y también aquellos reflejos que puedan producir confusión o desorientación. Para ello debe evitarse la utilización de suelos brillantes, espejados o muy pulimentados. e) Transmisión de la información. El pavimento que se utilice en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina de atención al ciudadano debe tener presente, mediante una adecuada elección y ubicación, los criterios establecidos por los comités técnicos vinculados a las organizaciones nacionales de personas con discapacidad con especial relevancia en la visual y en la intelectual, a fin de favorecer la transmisión de información y la mejora de la orientación a través de características como su textura, sonoridad y color.

Artículo 5. Criterios de los sistemas de seguridad contra incendios de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

1. En las Oficinas de Atención al Ciudadano, además de garantizar el acceso a las instalaciones y servicios que la oficina presta, se debe asegurar la protección de todos los usuarios en una situación de emergencia como es el fuego. Ello se logra con medidas integradas en el diseño y la gestión del inmueble.

2. A tal efecto, las Oficinas de Atención al Ciudadano tendrán en consideración las siguientes recomendaciones y características técnicas:

a) En caso de incendio, la evacuación vertical queda seriamente comprometida para las personas con movilidad reducida. Por ello se debe favorecer la evacuación horizontal hacia zonas seguras en espera de asistencia especializada para proceder a la evacuación de estas personas del edificio.

b) Se considera una zona segura cuando se procede a la sectorización horizontal del inmueble, de forma que cada sector tenga al menos dos salidas.

c) Se considera otra opción de zona segura la creación de áreas de refugio que tengan salida a las vías de evacuación vertical protegidas. Estos refugios deben, al menos, estar protegidos frente al fuego, tener capacidad espacial para un número de usuarios acorde con el aforo ideal del edificio o dependencia y contar con un intercomunicador exterior a los servicios de protección.

d) En edificios en los que la altura limite la posibilidad de una asistencia en la evacuación, se deberá prever la existencia de ascensores de emergencia de uso restringido a los servicios de protección, de forma que su uso contemple la evacuación de personas con movilidad reducida.

e) La señalización de emergencia de salidas, vías de evacuación, sistemas de extinción, etc., deberá indicar mediante el símbolo SIA los recorridos y elementos accesibles.

f) Los sistemas de alarma contemplarán la emisión del mensaje en diferentes modalidades sonora y visual (luminoso, rotulación, etc.) para garantizar la recepción a todos los usuarios.

g) Los pulsadores de alarma y extintores deberán estar ubicados de forma que permitan el uso a todas las personas.

h) Los planes de emergencia para gestionar de forma adecuada la evacuación de todas las personas, deben contemplar estas medidas de diseño preestablecidas y además, otras medidas activas, como es la formación del personal, asignación de tareas y simulacros, entre otras.

Excepciones.

Las condiciones de accesibilidad y no discriminación establecidas podrán ser parcialmente exceptuadas cuando en el edificio en el que se ubique la Oficina, o en su entorno, concurren circunstancias de infraestructura o protección del patrimonio que hagan su aplicación imposible material o económicamente.

La Administración General del Estado, mediante Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, establecerá las excepciones, reflejando en dicha resolución las circunstancias que concurren para establecerla.

3.5. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LOS IMPRESOS Y DOCUMENTOS

Disponibilidad de documentos e impresos.

Se garantizará la disponibilidad de los documentos e impresos destinados al ciudadano en condiciones de plena accesibilidad para personas con discapacidad, mediante su ubicación en estantes, dispensadores u otro mobiliario que permitan la máxima autonomía de estas personas para obtenerlos.

A requerimiento de la persona con discapacidad, se ofrecerán en formatos alternativos utilizando tipografías grandes o ampliadas, en braille, o bien se contará con personal de apoyo para facilitar su cumplimentación.

Además, los documentos e impresos deberán estar en todo caso disponibles en las correspondientes páginas web y en formato electrónico accesible.

Accesibilidad del contenido y estructura de documentos e impresos.

Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de información de uso más habitual deberán contar con versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita.

En los impresos destinados a cumplimentación por los ciudadanos se reservarán espacios apropiados en tamaño para ser rellenados con comodidad y se evitará la utilización de fondos con dibujos y tintas que presenten poco contraste. Deberán ir acompañados de instrucciones claras y concisas.

La Orden PRE/446/2008 establece:

Artículo 6. Condiciones de accesibilidad de documentos e impresos en soporte papel.

1. Los materiales impresos y la documentación de cualquier tipo tendrán en consideración las siguientes especificaciones y características técnicas, al objeto de lograr su accesibilidad:

- a) Utilizar papel mate, con un gramaje que impida que se transparente lo escrito a la otra cara, facilitando, además su manipulación y de un tono uniforme evitando los papeles con dibujos o fondos.
- b) Se recomienda un tamaño de letra entre 14 y 18 puntos siendo, como mínimo, de 12 puntos.
- c) El texto debe imprimirse con el mejor contraste posible entre el fondo y los caracteres.
- d) El espacio recomendado entre líneas del texto es de un espacio y medio, y no es recomendable utilizar más de dos tipos de letras (uno para los títulos y otro para el cuerpo de texto).
- e) El texto debe redactarse de forma directa, con frases sencillas, evitando un lenguaje complejo.
- f) El texto debe estar justificado.
- g) Utilizar un formato de encuadernación que permita abrir fácilmente el documento, de modo que las personas con dificultades visuales puedan colocar horizontalmente el documento en un dispositivo de amplificación (lupas, televisión o escáneres) y las personas con dificultades de manipulación lo puedan colocar más fácilmente en un atril.
- h) Incluir en todos los impresos unas instrucciones de cumplimentación con explicaciones claras, sencillas y fácilmente comprensibles.

3.6. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN

Prestación de servicios de atención.

En la formación del personal de la Administración General del Estado encargado de la prestación de servicios de atención al ciudadano se atenderá especialmente al conocimiento de las distintas discapacidades y sus consecuencias en el desarrollo de los servicios de atención, en el trato e interacción con las personas con discapacidad y en el uso de medios auxiliares facilitadores de dicho trato.

La Orden PRE/446/2008 establece:

Artículo 7. Condiciones de accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.

1. La prestación de servicios verbales de atención al ciudadano a través de interlocución personal presencial o por medio del canal telefónico o análogo, tendrá en consideración las siguientes especificaciones:

- a) Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
- b) Las explicaciones por parte del personal deben ser claras y asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje.
- c) La atención deberá ser lo más personalizada posible y el suministro de la información se dará de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean necesarios, como la escritura, las gesticulaciones y otros sistemas alternativos de comunicación, según el caso, y comprobando que la persona entiende todo lo que se le dice, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesita saber.
- d) Se han de prever sistemas de bucles de inducción magnética y señalar su ubicación adecuadamente, para facilitar la comunicación a las personas usuarias de prótesis auditivas.
- e) Se procurará tener establecido un servicio de intérprete de lengua de signos española y a disposición de la persona sorda que lo solicite.
- f) En relación con las personas sordas o con discapacidad auditiva que comuniquen con lengua oral y/o hábiles en lectura labial, es recomendable no gritar, mantener la tranquilidad, hablar con un ritmo medio, vocalizar correctamente, mirar a los ojos del interlocutor y manteniendo la zona de la boca limpia de «obstáculos» y ayudarse de los gestos y de la escritura.
- g) Se han de permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados a fin de garantizar un tiempo superior para la comprensión o el diálogo a aquellas personas con determinadas discapacidades intelectuales, psíquicas, del habla o de desconocimiento del idioma.
- h) Cuando la comunicación sea a través de vía telefónica, se recomienda hablar sin prisa, de forma pausada, y vocalizando correctamente de manera que el mensaje sea lo más claro posible. Se permitirán tiempos más dilatados de reacción y comunicación.
- i) Los servicios telefónicos de atención al ciudadano deben estar dotados de telefonía de texto y de fax y el personal deberá conocer el manejo y funcionamiento de estos sistemas para permitir el acceso a la comunicación de las personas sordas o con discapacidad auditiva.
- j) El personal deberá prestar ayuda en caso de que la persona necesite apoyo para orientarse por el edificio, rellenar formularios o asistencia personalizada en los procesos más complejos.
- k) Si la persona utiliza ayudas técnicas para comunicarse, se permitirá siempre su uso, facilitando la interacción comunicativa entre el usuario y el personal de atención al público.
- l) En los casos en que la persona que tiene que realizar el trámite, gestión o consulta, necesite o desee estar acompañada, se debe dejar pasar al acompañante. Algunos casos de especial consideración son el de las personas mayores acompañadas de un familiar o conocido o persona de confianza y las personas con discapacidad acompañadas de su asistente personal.
- m) En los casos en que la información, trámite o gestión comporte el acceso o la difusión de datos confidenciales, se advertirá a la persona de esta circunstancia y se preguntará, en caso de ir acompañada, si quiere que su acompañante esté o no presente.

n) Los perros-guías y los perros de asistencia para personas con discapacidad serán siempre admitidos, no podrán ser separados de la persona que los necesita y no serán molestados ni distraídos.

ñ) Se debe promover la integración de los servicios de atención, implementando el sistema de «ventanilla única de servicios», para evitar desplazamientos y facilitar la realización de gestiones administrativas.