Guía de estudio. Tema 1 Bloque II

Atención al público. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

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

Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación con la AGE

Atención al público

Este epígrafe y en general todo este tema están matizados de fondo por la conjunción de dos hechos:

- La preocupación por parte de la Administración de volverse más cercana y empática al ciudadano.
- Y de adaptarse a los tiempos, con la implementación de medios electrónicos (esto último lo estudiaremos con más detalle en temas posteriores (Blq. II Tema 3 y Blq. III Temas 2 y 3)).

Funciones (y "Niveles") según el RD 208/1996

Siguiendo el art. 4 de este RD ("Funciones de atención al ciudadano") la atención al ciudadano comprende las siguientes funciones:

Podrían verse como "niveles"

- Recepción y acogida a los ciudadanos: primer contacto, facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de la visita, localización de dependencias y funcionarios (es decir: "adónde debe dirigirse").
- Orientación e información: aquí ya se da información concreta y práctica para acceder a un determinado servicio público o prestación.
    - Se ofrecen aclaraciones y ayudas de índole práctica (simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes) para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación sobre:
        - Procedimientos,
        - Trámites.
        - Requisitos.
        - Etc.
    - No se ofrece una asesoría jurídica, ni fiscal ni económica. "En ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa".
- De gestión: comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto, así como las actuaciones de trámite y resolución de cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

- Recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para la mejora de la calidad de los servicios.

- Recepción de quejas y reclamaciones de los ciudadanos por irregularidades en el funcionamiento de las dependencias administrativas.
- De asistencia de los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición (arts. 29 CE).

Derechos de los ciudadanos frente a las AAPP (obligaciones de éstas a la hora de atenderlos) (recopilación de la ley 39/2015. Arts. 13 y 53):

- Derechos concretos de las personas en sus relaciones con las AAPP (art. 13 ley 39/2015)
    - Comunicarse con las AAPP a través del Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
    - Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las AAPP.
    - Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
    - 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.
- Derechos del interesado en el procedimiento administrativo (art. 53 ley 39/2015)
    - A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
    - 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.
    - A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

Capítulo aparte merece el de la responsabilidad de las autoridades y del personal al servicio de las AAPP. Ver Blq. III, Tema 6.

Atención de personas con discapacidad

Como resultado del RD 366/2007, en el ámbito de la AGE y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, se recomiendan medidas en torno a tres ejes:

- La accesibilidad de las OAC.
- La accesibilidad en relación con los impresos y documentación administrativos.
- La accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.

Medidas de accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC). Recomendaciones (Cap. II, arts. 3-10 y excepciones, art. 11):

Las llamadas Oficinas de Atención al Ciudadano (en adelante OAC) son las dependencias o espacios físicos que la AGE dedica exclusiva o prioritariamente al contacto directo con los ciudadanos para informar, orientar y asesorarles, recibir documentación, realizar gestiones… Podríamos verlas como "oficinas de atención multiusos". La AGE determinará las Oficinas que habrán de ajustarse a las condiciones de accesibilidad previstas en el RD 366/2007, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación con la AGE (que es el que vamos a estudiar aquí), y hará pública una relación de las mismas que estará permanentemente actualizada, a disposición pública.

- Ubicación de las OAC (art. 4):
    - Siempre que resulte posible, 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.
    - Debe estar correctamente señalizada visualmente desde el exterior, de tal forma que sea fácilmente identificable. Esta señalización deberá ser comprensible por parte de personas con discapacidad intelectual.
    - Al menos uno de los itinerarios que una los accesos de la Oficina con la vía pública deberá ser accesible de acuerdo con las condiciones de accesibilidad establecidas para un itinerario urbano accesible.
    - En caso de disponer de plazas de aparcamiento, reserva de un número suficiente de plazas para personas con movilidad reducida convenientemente señalizadas.
    - Circunstancias por las que se podrán aplicar singularidades y excepciones, sin menoscabo de los derechos de las personas con discapacidad:
        - Carácter itinerante o ambulante.
        - Habilitación provisional fuera de una dependencia o entorno administrativo consolidado.
- Acceso a las OAC (art. 5):
    - 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 a la apertura de la puerta de forma autónoma a todos los usuarios.
    - El suelo será continuo entre el espacio exterior e interior. Felpudos, canaletas y demás, estarán enrasados 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. Todo ello con 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 en su sistema de apertura, corredera o abatible, como por las dimensiones de su hueco de paso libre y por las fuerzas de maniobra para ejercer la apertura.
- Cuando las puertas sean acristaladas o de vidrios se protegerán de forma que se eviten roturas por impacto y se señalizarán mediante dos bandas horizontales de 20 cm de ancho, de contraste cromático con el resto de la superficie, colocada, la primera, a la altura de entre 100 y 120 cm, y la segunda entre 150 y 170 cm.

- Recepción en las OAC (art. 6). Zonas y sistemas de recepción de las OAC (vestíbulos, sistemas de control de acceso y seguridad…):
  - No supondrán un problema para la circulación de personas con problemas de deambulación, usuarias de sillas de ruedas o perros-guía u otros sistemas similares.
  - No deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos tales como marcapasos y prótesis auditivas.
  - Cuando los sistemas de seguridad o control de acceso no tengan dimensiones suficientes para permitir el paso de una silla de ruedas, se tendrán previstas medidas alternativas, de forma que la persona mantenga 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 de los usuarios. A estos efectos, se señalizarán 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 inmuebles.
  - Si la Oficina estuviera dotada de zona de espera, esta contará con mobiliario concebido con arreglo a criterios de diseño para todos.
- Señalización interior de las oficinas (art. 7):
  - 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. 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.
  - 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 condicionada con los bucles de inducción magnética y amplificadores de campo magnético necesarios para posibilitar la mejor audición a personas usuarias de audífonos.
        - Toda 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 accesible 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.

Pregunta de ejemplo:

De acuerdo con 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, los sistemas de recogida de número para los turnos en la Administración de Aduanas de Madrid-Barajas:

a) Deberán contar con medios de información visuales y táctiles.
b) Deberán contar con medios de información visuales y sonoros.
c) Dispondrán, exclusivamente, de medios de información sonoros, que contarán con amplificadores de campo magnético para posibilitar la mejor audición.
d) Deberán contar con medios de información exclusivamente visuales.

- Configuración de los puestos de atención (art. 8), tanto dotados con personal de atención como autogestionados por el usuario:
    - 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.
- Sistemas interactivos de información (art. 9): puntos de información no atendidos directamente por personal. Estarán dotados de sistemas de información complementaria tales como paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles.
    - 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 antirreflectantes 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 OAC (queda abierta la concreción de los siguientes puntos en la disposición final segunda del RD. Ver Orden PRE/446/2008) (art. 10):
    - Las OAC deberán contar al menos con un área higiénico-sanitaria accesible.
    - Colocación del pavimento.
    - Los sistemas de seguridad contra incendios.
- Excepciones a las medidas de accesibilidad de las OAC (art. 11: referidas a todo lo visto hasta aquí. No confundir con las excepciones y singularidades que específicamente se aplican en el art. 4.3):
    - Cuando el edificio en el que se ubique la Oficina, o en su entorno, concurran circunstancias de infraestructura o protección del patrimonio que hagan su aplicación imposible material o económicamente.

Respuesta a la pregunta de ejemplo: opción B

Medidas para garantizar la accesibilidad en relación con los impresos y documentación administrativos (Cap. III, arts. 12 y 13)**:**

- Disponibilidad de documentos e impresos (art. 12):
    - Se garantiza 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 personas de apoyo para facilitar su cumplimentación.
    - Los documentos e impresos deberán estar en todo momento disponibles en las correspondientes páginas web y en formato electrónico accesible.
- Accesibilidad del contenido y estructura de documentos e impresos (art. 13):
    - Estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de uso 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.

Medidas para garantizar la accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano (art. 14):

- En la prestación de servicios verbales de atención al ciudadano a través de interlocución personal presencial o por medio del canal telefónico o análogo, se seguirán las especificaciones técnicas de accesibilidad a los que se refiere la disposición final segunda del Real Decreto 366/2007 (Ver concreción posterior en la orden PRE/446/2008 (orden ministerial conjunta, por eso aprueba el ministro de la Presidencia). Art. 7).
  - Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.
  - Las explicaciones por parte del personal deben ser claras y asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje.
  - 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 gesticulación 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.
  - Se han de prever sistemas de bucles de inducción magnética y señalizar su ubicación adecuadamente, para facilitar la comunicación a las personas usuarias de prótesis auditivas.
  - Se procurará tener establecido un servicio de intérprete de lengua de signos española y a disposición de la persona sorda signante que lo solicite.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - En los casos en que la persona que tiene que realizar el trámite, gestión o consulta, necesite o desee estar acompañado, 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.

  - 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.
  - 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.
  - 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.
- 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.

Los servicios de información administrativa

Están formados por las distintas unidades de información administrativa que existen en los ministerios, las oficinas de información y atención al ciudadano de los servicios centrales y periféricos de los Ministerios y Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, el Centro de Información Administrativa... Encargados del manejo de la información administrativa en sus distintas modalidades y fases. Unos órganos obtienen la información de los ciudadanos, otros la transmiten, otros la actualizan, clasifican, etc.

Definición de información administrativa: (art. 1 RD 208/1996, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano)

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

Organización de la información administrativa:

- Unidades de información administrativa (arts 5 y 6 del RD 208/1996): se encargan de gestionar la información dentro de los distintos departamentos ministeriales.
  - Unidades Departamentales de Información Administrativa (dentro de los respectivos Ministerios). Se encomiendan al los respectivos titulares de las subdirecciones Generales que tenga la competencia en materia de información administrativa en los respectivos ministerios.
    - Dirigen las oficinas de información y atención al ciudadano en el Departamento.
    - Crean y mantienen actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos.
    - Aportan apoyo documental y técnico a las demás unidades de información.
    - Etc.
    - Cometidos de gestión interna:
      - Obtención, tratamiento y actualización permanente de la información.
      - Distribución y difusión de la información.
      - Etc.
  - Centro de Información Administrativa: es el órgano equivalente en el ministerio competente en materia de Administraciones públicas (Función pública), adscrito en este Ministerio a la SE de Función pública, a través de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, con

nivel orgánico de Subdirección General. Además de las funciones de las Unidades Departamentales de Información Administrativa), desempeña las siguientes labores:

- Mantiene actualizadas y distribuye las bases de datos de la AGE, con la colaboración de las demás unidades departamentales de información administrativa.
- Sostiene un sistema de información administrativa al ciudadano, eminentemente telefónico, sobre servicios públicos y trámites de toda la AGE.
- Coopera en el desarrollo de unidades y oficinas de información de los demás Departamentos y organismos de la AGE.
- Etc.

Información general y particular al ciudadano (Arts. 2 y 3 RD 208/1996)

En términos generales, recuperando lo visto más arriba, podemos entender la información administrativa como aquella que sirve al ciudadano para que pueda acceder al ejercicio de sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, así como a la utilización de bienes y servicios públicos.

Información general

Es aquella información inespecífica, en el sentido de que no se refiere a ningún interesado en concreto. Se puede referir a:

- Identificación, fines, competencia, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- Requisitos jurídicos o técnicos que imponen las disposiciones a determinadas actuaciones, solicitudes…
- Etc.

Características:

- Se facilita obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.
  - Cuando convenga una mayor difusión, deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su cumplimiento
  - Se utilizarán medios de difusión que resulten adecuados (ej. Campaña de declaración de la renta de Hacienda por la tele).

La información particular

Se trata de la información concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la AGE y entidades de Derecho público vinculadas o dependientes de la misma, bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Es, por así decir, la que se vincula a casos concretos. (ej. Conocer los resultados personales en un proceso de oposiciones).

Características:

- En este caso sí que puede exigirse algún tipo de acreditación de la condición de interesado o de representante.
- Lógicamente, puede contener datos de carácter personal que afecten de algún modo a la intimidad o privacidad de las personas físicas.
  - Esta información estará reservada a las personas a que se refiera.

[Iniciativas (sugerencias).] Reclamaciones. [Quejas]

Definición las cartas de servicio (art. 8 del RD 951/2005, por el que se establece el margo general para la mejora de la calidad en la AGE)

Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la AGE informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

En este sentido, las reclamaciones constituyen una fórmula para subsanar posibles incumplimientos. Sin embargo el RD 951/2005 no cierra el modo en que deben formularse, más allá de señalar (art. 9.c)):

- Que corresponde el reconocimiento de estas reclamaciones al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta.
- Que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Iniciativas (sugerencias). [Reclamaciones.] Quejas

Definición del programa de quejas y sugerencias (art. 14 del RD 951/2005)

La AGE, sus OOAA y las Entidades gestoras de la SSocial determinarán la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar:

- Las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios (quejas)
- Las iniciativas para mejorar su calidad (iniciativas/sugerencias)

Dicha unidad deberá, asimismo, deberá:

- Ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias.
- Informarles de las actuaciones realizadas.
- Y, en su caso, informar de las medidas adoptadas (Art. 3.4, informe que se remite a la Secretaría General para la AP.).

Presentación y tramitación de quejas y sugerencias — Detalles

La ubicación de la unidad encargada de gestionar las quejas y sugerencias se señalizará de forma visible y será accesible para su localización y utilización.

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias:

- Presencialmente
    - Las presentadas presencialmente estarán firmadas por el usuario.
        - Los usuarios podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables para rellenar
        - La secretaría de Estado de Función Pública definirá el contenido mínimo que deberá constar en los formularios de quejas y sugerencias.
        - Los usuarios recibirán constancia a través del medio que indiquen.
        - Las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio.
- Por correo postal.
- Por medios telemáticos.

- Las presentadas por correo electrónico o internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Contestación – Plazo (art 16 RD 951/2005)

- 20 días hábiles: para informar al interesado de las actuaciones realizadas
  - Este plazo podrá suspenderse para requerirle al interesado aclaraciones: durante 10 días hábiles

Si, transcurrido este plazo, no hubiera obtenido ninguna respuesta, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios (IGS) del departamento correspondiente para:

- Conocer los motivos de la falta de contestación
- También para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas

Actuaciones de las unidades responsables (art 17 RD 951/2005)

- Seguimiento de las quejas y sugerencias: le corresponde a la IGS de cada departamento.
  - En el caso de los servicios integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gob.: IGS del Ministerio competente en AAPP (Función Pública)
- La unidad responsable remitirá a la IGS del respectivo un informe global y anual de quejas y sugerencias los meses de enero.

Seguimiento (art 18 RD 951/2005)

La información del seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, se incorporarán al informe conjunto, que dentro del primer semestre de cada año, se remitirá a la Secretaría General de Función Pública.

Efectos (art 19 RD 951/2005)

Detalles importantes:

- No tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo.
- Su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.
- No condicionan el ejercicio de las restantes acciones y derechos.

<table>
<tr><th colspan="4">QUEJAS Y SUGERENCIAS — TRAMITACIÓN</th></tr>
<tr><th colspan="2">TRÁMITES — DESCRIPCIÓN</th><th>PLAZOS</th><th>DETALLES</th></tr>
<tr><td rowspan="3">PRESENTACIÓN</td><td>Presencialmente</td><td rowspan="3">-</td><td rowspan="3">Siempre firmadas (tanto electrónica como físicamente)</td></tr>
<tr><td>Correo postal</td></tr>
<tr><td>Medios telemáticos</td></tr>
<tr><td rowspan="3">CONTESTACIÓN</td><td>Informar de actuaciones</td><td>20 d/háb</td><td rowspan="2">-</td></tr>
<tr><td>Posible suspensión de plazo (aclaraciones)</td><td>10 d/háb</td></tr>
<tr><td colspan="2">Si no hay respuesta—> (posibilidad) dirigirse a IGS</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">ACTUACIÓN (ART. 17)</td><td colspan="2">La IGS de cada dep. hace el seguimiento de las quejas y sugerencias</td><td rowspan="2">Intra-Ministerial
(el seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos —> IGS del ministerio de Func. Pública)</td></tr>
<tr><td>La unidad encargada gestión de QyS remite a la IGS del respectivo ministerio un informe global</td><td>Cada enero</td></tr>
<tr><td>SEGUIMIENTO (ART. 18). REFERIDO A LOS LOS PROGRAMAS DE CALIDAD</td><td>Las autoridades responsables de cada Dep. Ministerial y organismo público remitirán a la Secretaría General para la Administración Pública, un informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad.</td><td>Dentro del primer semestre de cada año</td><td>Inter-ministerial</td></tr>
<tr><td>EFECTOS Y ASPECTOS GENERALES DE LAS QYS (ART. 19)</td><td colspan="3">• No tienen calificación de recurso Administrativo.
• Su presentación no interrumpe los plazos establecidos para los recursos.
• No condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercerse.</td></tr>
</table>

Peticiones

Lo encontramos en el artículo 29 de la CE (ojo, «derecho fundamental», secc. I del cap. 2º del Tít. I):

- Todos los españoles tendrán 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.

Se desarrolla en la LO 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

Personas legitimadas y detalles sobre el ejercicio del derecho:

- Toda persona natural o jurídica
  - Prescindiendo de su nacionalidad (La Ley orgánica amplia lo que dice la CE: “Todos los españoles”).
  - Individualmente o colectivamente (militares solo individualmente).
- No puede derivarse perjuicio alguno para el peticionario.
  - Aunque no estarán exentos de responsabilidad quienes, con ocasión del ejercicio del derecho de petición, incurriesen en delito o falta.

Destinatarios del derecho de petición:

- Cualquier institución pública, administración o autoridad.
- Órganos de dirección y administración de los organismos y entidades vinculados o dependientes de las AAPP.

Contenidos de la Petición:

- Cualquier asunto o materia comprendido en el ámbito de competencias del destinatario.
    - Con independencia de que afecten exclusivamente al peticionario o sean de interés colectivo o general.
- NO son quejas, solicitudes o sugerencias, que tienen su procedimiento específico, como ya vimos.

Formalización de la Petición:

Petición individual:

- Por escrito
    - Cualquier medio, incluso electrónico, que permita acreditar su autenticidad.
- Incluirán necesariamente:
    - Identidad del solicitante.
    - Nacionalidad si la tuviere.
    - Lugar o medio elegido para la práctica de notificaciones.
    - Objeto y destinatario de la petición.

Petición colectiva:

Además de los puntos de las peticiones individuales:

- Estarán firmadas por todos los peticionarios: con nombre y apellidos junto a cada firma.

Remisión de las peticiones a un órgano distinto:

El peticionario podrá dar cuenta del ejercicio de su derecho a institución u órgano diferente de aquel ante quien dirigió la petición, remitiéndole copia del escrito sin otro efecto que el de su simple conocimiento.

Uso de lenguas cooficiales en el derecho de petición:

En el ámbito territorial de las CCAA cuyos Estatutos establezcan cooficialidad lingüística:

- Los peticionarios tendrán derecho a formular sus peticiones a la AGE o a los organismos vinculados en la lengua cooficial y a obtener respuesta en dicha lengua.
    - Esto será válido también en las entidades locales dentro de esas CCAA.

En el caso de peticiones dirigidas fuera de la Comunidad Autónoma con lengua propia:

- La Administración deberá traducir al castellano todo aquello que deba surtir efecto fuera del territorio de esa Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente.
    - Lógicamente, si deben surtir efectos en el territorio de una CA donde sea cooficial esa misma lengua distinta al castellano (Cataluña-Baleares), no será precisa su traducción.

Plazos y procedimiento en el derecho de petición

- La petición se puede presentar en cualquier registro o dependencia admitida a estos efectos por la legislación reguladora del Procedimiento administrativo.
- Acuse de recibo de la petición:
    - Dentro de los 10 días siguientes a la recepción.

- Admisión o inadmisión: La autoridad o órgano hará las correspondientes diligencias para comprobar si la petición es adecuada.
    - Dentro de los 45 días hábiles siguientes. Si no hay respuesta, se entenderá admitida a trámite.
    - Causas de inadmisión (siempre motivada):
        - Falta de competencia.
            - El destinatario lo remitirá a la institución, administración u organismo que estime competente en el plazo de 10 días y lo comunicará así al peticionario.
        - Por estar pendiente algún tipo de procedimiento.
            - Cuando exista un procedimiento parlamentario, administrativo o judicial ya iniciado, en tanto no hay recaído acuerdo o resolución firme.
    - Solicitud de subsanación de defectos de la petición: se dan 15 días al peticionario con el apercibimiento de que, si no los subsanase, se le tendría desistido de su petición, notificándose entonces su archivo con expresión de la causa
    - También se podrá requerir la aportación de datos o documentos complementarios: en este caso, no obstante, la no aportación no determinará por sí sola la inadmisibilidad de la petición, sin perjuicio de sus efectos en la contestación que finalmente se adopte.
- Resolución y notificación:
    - Plazo: La autoridad u órgano competente estará obligado a contestar y notificar la contestación en el plazo de tres meses en el plazo máximo de 3 meses a contar desde su fecha de presentación.
        - La autoridad u órgano podrá:
            - Convocar a los peticionarios en audiencia especial
            - Acordar la inserción de la contestación en el diario oficial que corresponda (hecho que no exime de la obligación de notificar).
    - Efectos de la admisión de la petición: La autoridad u órgano competente vendrá obligado a atender y adoptar las medidas que estime oportunas a fin de lograr la plena efectividad de la petición, incluyendo, en su caso, el impulso de los procedimientos necesarios para adoptar una disposición de carácter general.
    - La contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano, agregándose en ella cualquier acuerdo, medida o resolución específica que se hubieran adoptado.

Protección jurisdiccional del derecho de petición

Quien ejerce el derecho de petición puede interponer:

- Recurso de amparo constitucional (por estar dentro de la secc. I del Cap. 2º del TI.)
- Recurso contencioso-administrativo, por el procedimiento de protección jurisdiccional de los derechos fundamentales de la persona.

Se puede recurrir:

- La declaración de inadmisibilidad de la petición.
- La omisión de la obligación de contestar en el plazo establecido.
- La ausencia en la contestación de los requisitos mínimos que vimos más arriba.

Resumen plazos y procedimientos del tema

<table>
<tr><th colspan="4">PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS QUEJAS-SUGERENCIAS VS. PETICIÓN</th></tr>
<tr><th colspan="2">QUEJAS Y SUGERENCIAS</th><th colspan="2">PETICIÓN</th></tr>
<tr><td rowspan="2">CONTESTACIÓN: “informa de las actuaciones realizadas”</td><td>20 d/háb (desde recepción)
Posible suspensión (Aclaraciones) 10 d/háb.</td><td>ACUSE DE RECIBO</td><td>10 días</td></tr>
<tr><td>¿No respuesta? —> (posible) IGS</td><td>(ADMISIÓN) / INADMISIÓN</td><td>45 d/háb
(tras presentación escrito)
Inadmisión —> siempre motivada
¿No respuesta? —> Admitido</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5"></td><td>SUBSANACIÓN DEFECTOS</td><td>15 días (para peticionario)
¿No subsana?—>desistido</td></tr>
<tr><td rowspan="2">APORTACIÓN DATOS Y DOCS (MEJORA)</td><td>LO 4/2001 no da plazo</td></tr>
<tr><td>¿No aporta? —> no supone inadmisión</td></tr>
<tr><td>RESOLUCIÓN Y NOTICICACIÓN</td><td>Obligatorio
3 meses desde fecha de presentación</td></tr>
</table>

Preguntas de examen

1.- Aux 2016 TL

Según el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero (en adelante RD 208/1996), por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, la situación en la que se encuentra un determinado expediente administrativo es:

a) Información particular.
b) Información privilegiada.
c) Información general.
d) Información clasificada.

2.- Aux 2016 TL

Según el RD 208/1996, facilitar a los ciudadanos la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios, se corresponde con la función:

a) De orientación e información.
b) De recepción y acogida.
c) De recepción de las quejas y reclamaciones.
d) De gestión.

3.- Aux 2015 TL (art. 6 Real Decreto 366/2007)

Las zonas y sistemas de recepción de las Oficinas de Atención al Ciudadano han de organizarse de modo que se garantice su utilización por las personas con discapacidad. Por ello, se recomienda:

a) Cuando el sistema de seguridad y control de acceso no tenga las dimensiones suficientes para permitir el paso a personas en sillas de ruedas, se les informará de aquellas oficinas adaptadas y a las que puede acudir.
b) Los sistemas de seguridad tienen que estar debidamente señalizados y ofrecer indicaciones básicas.
c) El vestíbulo de recepción contará con una persona que oriente al ciudadano sin ningún otro requisito.
d) Si la oficina estuviera dotada de zona de espera, ésta contará con mobiliario concebido con arreglo a criterios de diseño para todos.

4.- Aux 2015 TL

En relación con la presentación y tramitación de quejas y sugerencias regulada en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, es cierto que:

a) Los usuarios deberán formular sus quejas y sugerencias presencialmente.
b) Los funcionarios no pueden auxiliar a los usuarios en la formulación de las quejas y sugerencias.
c) Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.
d) La presentación de una queja impide la interposición de recurso administrativo mientras no se resuelva la queja.

1-.A

2.-B

3.-D

4.-C