C2

AUXILIAR DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y OFIMÁTICA

TEMA 1

Comprueba si tu temario está actualizado.
https://www.academiares.com

AUXILIAR DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y OFIMÁTICA

TEMA 1

Atención al público: acogida e información al ciudadano. Atención de personas con discapacidad.

Constitución Española de 1978 (arts. 9.2, 14, 49 y 103).
Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público (arts. 52 a 54).
Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (arts. 12 y 13).
Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral.
Ley 6/2022, de 31 de marzo, que modifica el Real Decreto Legislativo 1/2013 para establecer y regular la accesibilidad cognitiva.
Ley 4/2026, de 1 de octubre, por la que se modifican el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, para la extensión y refuerzo de los derechos de las personas con discapacidad a la inclusión, la autonomía y la accesibilidad universal conforme al artículo 49 de la Constitución Española.

AUXILIAR DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y OFIMÁTICA | TEMA 1

I. Introducción 4

1. ¿Qué vamos a estudiar? 4
2. Mapa conceptual del tema 4
3. Las normas que vas a manejar 5
4. Cómo usar estos apuntes 7

II. La atención al público 7

1. ¿Qué es la atención al público? 7
2. Las reglas del buen trato: marco legal 8
3. Principios de una buena atención al público 11
4. La comunicación con el ciudadano 12
5. Los canales de atención 15
6. Situaciones difíciles 17

III. Acogida e información al ciudadano 18

1. La información administrativa 18
2. Las funciones de atención al ciudadano 21
3. La organización de la información administrativa 24
4. La calidad del servicio: el RD 951/2005 25

IV. Atención de personas con discapacidad 30

1. El marco legal 30
2. Conceptos clave 31
3. La accesibilidad en las oficinas de atención: el RD 366/2007 38
4. Las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas: la Ley 27/2007 41
5. Pautas para atender a personas con discapacidad 43

V. Repaso final 45

1. Resumen del tema 45
2. Cifras y datos clave 47
3. Vocabulario 47
4. Autoevaluación: 25 preguntas tipo test 49
5. Soluciones razonadas 52

I. INTRODUCCIÓN

1. ¿QUÉ VAMOS A ESTUDIAR?

Este tema trata de algo que harás casi todos los días cuando trabajes en la Administración: **atender a las personas**. Quien llega a una oficina pública suele tener prisa, dudas o algún problema. Tu trabajo es recibirle bien, entender qué necesita y darle una respuesta clara.

El tema tiene **tres grandes bloques**, que coinciden con el título del programa oficial:

1. **La atención al público.** Cómo debe comportarse un empleado público con el ciudadano: normas de conducta, comunicación, atención en persona y por teléfono, y cómo actuar en situaciones difíciles.
2. **La acogida y la información al ciudadano.** Qué tipos de información da la Administración (general y particular), qué funciones tienen las oficinas de atención y qué derechos tiene el ciudadano.
3. **La atención de personas con discapacidad.** Conceptos básicos, accesibilidad, ajustes razonables y pautas prácticas para atender bien a cada persona.

Al final encontrarás un **resumen**, un **vocabulario** con los términos jurídicos del tema y una **autoevaluación** de 25 preguntas tipo test con las soluciones explicadas.

Apartado	Qué aprenderás	Norma principal
II. Atención al público	Las reglas del buen trato, la comunicación verbal y no verbal, la atención presencial y telefónica, y cómo actuar ante situaciones difíciles.	CE art. 103 EBEP arts. 53-54 Ley 39/2015 art. 13
III. Acogida e información	Información general y particular, funciones de atención al ciudadano, quejas y sugerencias.	RD 208/1996 RD 951/2005
IV. Personas con discapacidad	Conceptos clave, accesibilidad universal, ajustes razonables y pautas según el tipo de discapacidad.	RDL 1/2013 RD 366/2007 Ley 27/2007

Tabla 1: Los bloques del tema de un vistazo.

2. MAPA CONCEPTUAL DEL TEMA

Este mapa muestra cómo se relacionan las partes del tema. Vuelve a él cuando termines cada apartado: te ayudará a no perderte.

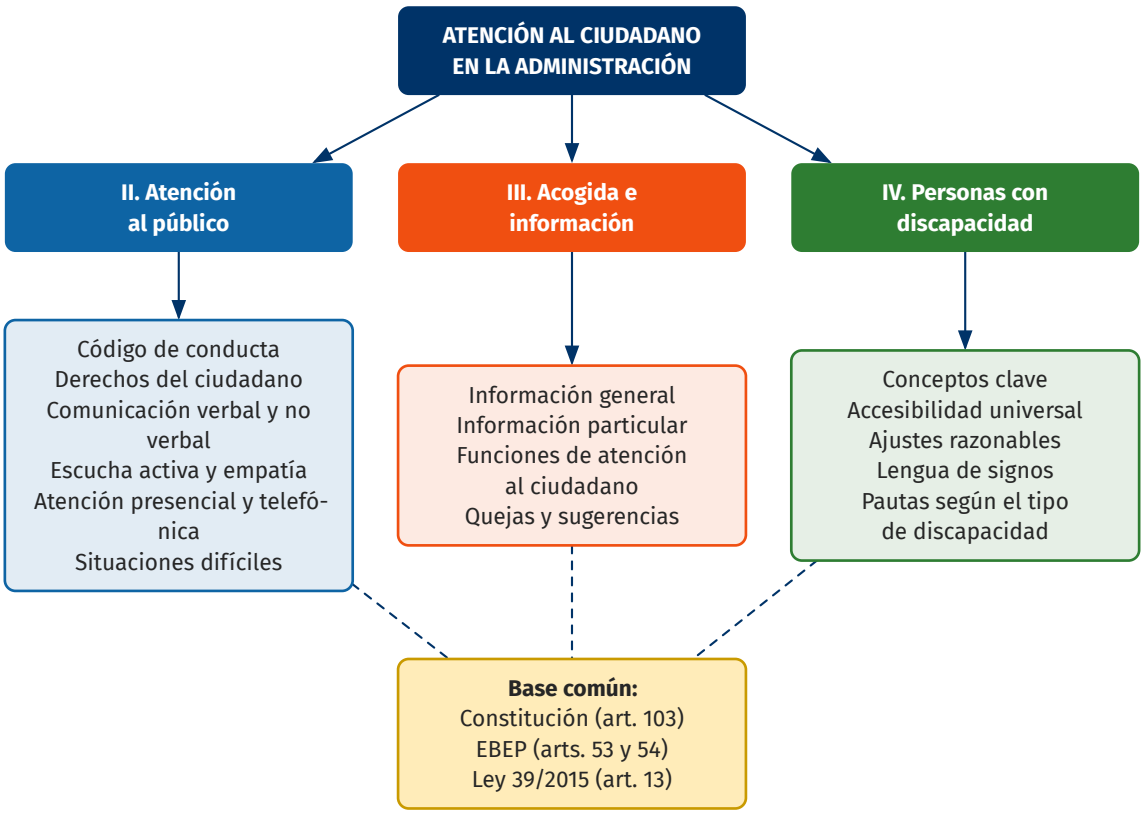


Figura 1: Mapa conceptual del tema. Las líneas discontinuas indican que los tres bloques se apoyan en la misma base legal.

3. LAS NORMAS QUE VAS A MANEJAR

En este tema aparecen varios tipos de normas. Antes de empezar, conviene saber qué es cada una:

Tipo de norma	¿Quién la aprueba?	¿Qué es, en palabras sencillas?
Constitución	El pueblo español (referéndum de 1978)	La norma más importante. Todas las demás deben respetarla.
Ley	Las Cortes Generales (Congreso y Senado)	Norma aprobada por los representantes de los ciudadanos. Regula los asuntos más importantes.
Real Decreto Legislativo	El Gobierno, con permiso de las Cortes	Reúne en un solo texto varias leyes que estaban dispersas (por eso se llama «texto refundido»). Tiene el mismo valor que una ley.
Real Decreto	El Gobierno	Es un **reglamento**: una norma de rango inferior a la ley que la desarrolla y concreta cómo se aplica en la práctica.

Tabla 2: Tipos de normas que aparecen en el tema.

Y estas son las normas concretas del tema:

Norma	Qué regula	Apartado
Constitución Española, art. 103	Los principios con los que debe actuar toda Administración Pública.	II
RDL 5/2015 (EBEP), arts. 52 a 54	El código de conducta de los empleados públicos.	II
Ley 39/2015, art. 13	Los derechos de las personas en su relación con la Administración.	II y III
RD 208/1996	Los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.	III
RD 951/2005	La calidad de los servicios: cartas de servicios, quejas y sugerencias.	III
RDL 1/2013	Los derechos de las personas con discapacidad (Ley General), modificada por la Ley 6/2022 y la Ley 4/2026.	IV
RD 366/2007	La accesibilidad de las oficinas de la Administración General del Estado.	IV
Ley 27/2007	Las lenguas de signos y los medios de apoyo a la comunicación oral.	IV

Tabla 3: Normas principales del tema y apartado en el que se estudian.

TRUCO PARA MEMORIZAR
Siglas que verás a menudo: **CE** = Constitución Española; **EBEP** = Estatuto Básico del Empleado Público; **AGE** = Administración General del Estado; **RD** = Real Decreto; **RDL** = Real Decreto Legislativo.

4. CÓMO USAR ESTOS APUNTES

Para que estudiar te resulte más fácil, usamos siempre los mismos recuadros. Cada color tiene un significado:

CITA LITERAL
Texto exacto de la norma, tal como aparece en el Boletín Oficial del Estado (BOE).

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?
Justo después de cada cita, la explicamos con palabras sencillas.

EJEMPLO PRÁCTICO
Situaciones reales de ventanilla o de teléfono para ver cómo se aplica lo estudiado.

TRUCO PARA MEMORIZAR
Reglas y frases para recordar artículos, listas y datos.

RECUERDA

Lo más importante del apartado: lo que más se pregunta en el examen.

Además, los conceptos clave aparecen resaltados en amarillo y las palabras importantes, en **negrita**.

II. LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. ¿QUÉ ES LA ATENCIÓN AL PÚBLICO?

La **atención al público** es el conjunto de actividades que realiza la Administración para relacionarse con los ciudadanos: recibirlos, escucharlos, informarlos, ayudarles a hacer sus trámites y recoger sus quejas y sugerencias.

En este tema usaremos tres palabras parecidas. Conviene distinguirlas:

- **Ciudadano:** cualquier persona que se relaciona con la Administración.
- **Usuario:** persona que utiliza un servicio público (por ejemplo, quien pide cita para renovar el DNI).
- **Interesado:** persona que es parte de un procedimiento administrativo concreto (por ejemplo, quien ha solicitado una beca y espera la resolución). Solo el interesado puede conocer los detalles de «su» expediente.

Una buena atención al público no depende solo de la simpatía del empleado. Hay **normas** que obligan a tratar bien al ciudadano. Las vemos a continuación.

2. LAS REGLAS DEL BUEN TRATO: MARCO LEGAL

a) La Constitución: artículo 103.1

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA, ART. 103.1

«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.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

- La Administración existe para **servir** a todos los ciudadanos, no para su propio beneficio.
- **Objetividad** significa tratar a todos por igual, sin favoritismos.
- **Eficacia** significa conseguir resultados: resolver lo que el ciudadano necesita.
- **Sometimiento pleno a la ley** significa que la Administración solo puede hacer lo que las normas le permiten.

En la ventanilla, esto se traduce en atender a todos con el mismo cuidado y dar respuestas útiles y ajustadas a la norma.

b) El Estatuto Básico del Empleado Público: el código de conducta

El **Estatuto Básico del Empleado Público** (EBEP) es la norma que regula los derechos y deberes de quienes trabajan en la Administración. Su artículo 52 establece un **código de conducta** formado por dos tipos de principios:

- **Principios éticos** (art. 53): cómo debe **ser** y pensar el empleado público (honradez, imparcialidad, no discriminación...).
- **Principios de conducta** (art. 54): cómo debe **actuar** en su día a día (trato, horario, información, regalos...).

Estos son los más relacionados con la atención al público:

EBEP, ART. 53.4 (PRINCIPIOS ÉTICOS)

«Su conducta se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación e identidad sexual, expresión de género, características sexuales, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

El empleado público debe tratar **igual de bien a todo el mundo**. No puede atender peor a nadie por su origen, su sexo, su religión, su edad, su discapacidad o cualquier otra circunstancia personal.

EBEP, ART. 54 (PRINCIPIOS DE CONDUCTA), APARTADOS 1, 4, 6 Y 11

«1. Tratarán con atención y respeto a los ciudadanos, a sus superiores y a los restantes empleados públicos.

«4. Informarán a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

«6. Se rechazará cualquier regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas que vaya más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal.

«11. Garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

- **Apartado 1:** tratar a todos con atención y respeto.
- **Apartado 4:** informar al ciudadano de lo que tiene derecho a saber y ayudarle a hacer sus trámites.
- **Apartado 6:** no aceptar regalos, salvo pequeños detalles de simple cortesía (una caja de bombones en Navidad, sí; un jamón o una invitación a cenar, no).
- **Apartado 11:** en una comunidad autónoma con lengua cooficial (por ejemplo, Cataluña o Galicia), el ciudadano puede pedir que se le atienda en esa lengua.

TRUCO PARA MEMORIZAR

53 antes que 54, como pensar antes que actuar.
El artículo **53** recoge los principios **éticos** (lo que piensas y eres) y el **54**, los principios de **conducta** (lo que haces).

c) La Ley 39/2015: los derechos de las personas ante la Administración

La **Ley 39/2015** regula el **procedimiento administrativo común**, es decir, los pasos que sigue la Administración para tomar sus decisiones. Su artículo 13 recoge los derechos de cualquier persona en su relación con la Administración.

LEY 39/2015, ART. 13

«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.

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

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

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

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

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

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

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

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

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

Capacidad de obrar significa poder hacer trámites por uno mismo. La tienen, en general, los mayores de edad y también algunos menores para ciertos asuntos.

Estas personas tienen **nueve derechos** (letras de la **a** a la **i**). La tabla siguiente los resume.

Letra	Derecho en pocas palabras	Ejemplo
a)	Usar el Punto de Acceso General electrónico.	Hacer trámites por internet en la web oficial de la Administración.
b)	Recibir ayuda con los medios electrónicos.	Un empleado ayuda a una persona mayor a presentar una solicitud por internet.
c)	Usar la lengua oficial de su comunidad autónoma.	Presentar un escrito en gallego en una oficina de Lugo.
d)	Acceder a la información pública, archivos y registros.	Pedir información sobre cuánto gastó un ministerio en publicidad.
e)	Ser tratado con respeto y deferencia.	Que te atiendan con educación y te ayuden a hacer tu trámite.
f)	Exigir responsabilidades a la Administración.	Reclamar si te caes por una baldosa rota en un edificio público.
g)	Obtener y usar identificación y firma electrónica.	Conseguir el certificado digital o usar Cl@ve.
h)	Protección de sus datos personales.	Que tus datos no se enseñen a otras personas.
i)	Cualquier otro que reconozcan la Constitución y las leyes.	Es una «cláusula de cierre»: deja la lista abierta.

Tabla 4: Los nueve derechos del artículo 13 de la Ley 39/2015.

TRUCO PARA MEMORIZAR

Art. 13: de la «a» a la «i», nueve derechos.
La letra **e)** es la de la **Educación**: ser tratado con respeto y deferencia. Es la que más se relaciona con la atención al público y la que más se pregunta.

RECUERDA

- CE art. 103.1: la Administración sirve con **objetividad** los intereses generales.
- EBEP: art. 53 = principios **éticos**; art. 54 = principios de **conducta**. El 54.1 obliga a tratar con **atención y respeto** a los ciudadanos.
- Ley 39/2015, art. 13.e): derecho a ser tratado con **respeto y deferencia**.

3. PRINCIPIOS DE UNA BUENA ATENCIÓN AL PÚBLICO

De todas estas normas salen unos **principios** (ideas básicas) que debe cumplir cualquier atención al ciudadano:

Principio	Qué significa	En la ventanilla
Igualdad y no discriminación	Tratar a todos por igual.	Se atiende por orden de llegada o de cita, sin favoritismos.
Respeto y cortesía	Educación y buenos modales.	Saludar, tratar de «usted» y despedirse.
Eficacia	Resolver lo que el ciudadano necesita.	Que salga sabiendo qué hacer o con su trámite hecho.
Agilidad	Atender sin esperas ni pasos innecesarios.	No pedir documentos que la Administración ya tiene.
Claridad	Usar un lenguaje que se entienda.	Evitar palabras técnicas o explicarlas.
Confidencialidad	Proteger los datos personales.	Hablar en voz baja y no dejar papeles a la vista.
Accesibilidad	Que todas las personas puedan usar el servicio.	Rampas, mostrador bajo, información en lectura fácil.
Objetividad	Actuar según la norma, no según opiniones personales.	Informar igual a todos, sin dar opiniones propias.

Tabla 5: Principios de la atención al público.

4. LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

Atender bien es, sobre todo, **comunicarse bien**. Comunicar es transmitir información de una persona a otra y comprobar que la ha entendido.

a) Los elementos de la comunicación

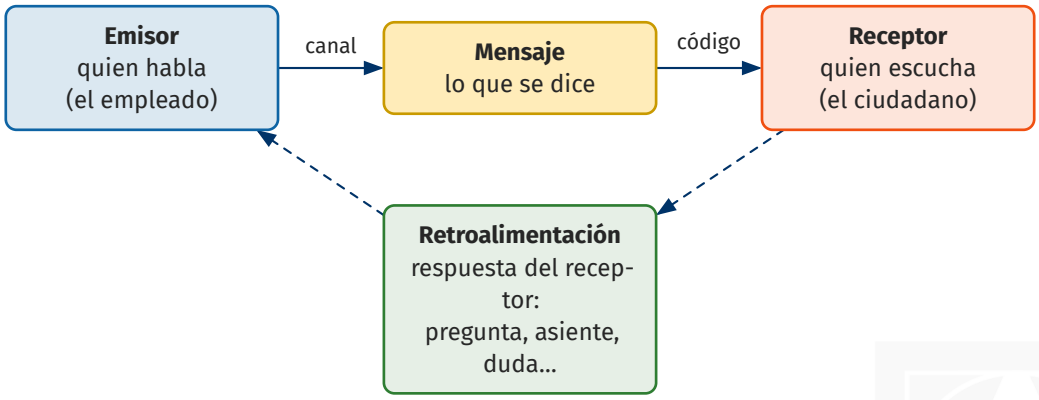


Figura 2: Elementos de la comunicación. La retroalimentación cierra el círculo: confirma que el mensaje ha llegado bien.

- **Canal:** el medio por el que viaja el mensaje (la voz en persona, el teléfono, un correo electrónico).
- **Código:** el idioma o sistema que se usa (castellano, lengua cooficial, lengua de signos...).

- **Contexto:** la situación en la que se produce (una oficina con mucha gente, una llamada con prisa).
- **Ruido o barreras:** todo lo que dificulta la comunicación: ruido de la sala, palabras técnicas, nervios, prejuicios, una mascarilla...

b) La comunicación verbal

Es la que usa **palabras**, habladas o escritas. Para que el ciudadano te entienda:

- Usa **frases cortas** y **palabras sencillas**.
- Si tienes que usar un término técnico, **explícalo**.
- Ve **al grano**: primero lo más importante.
- Trata de **usted**, salvo que la persona te pida otra cosa.
- **Comprueba** que te ha entendido: «¿Le ha quedado claro?», «¿Tiene alguna duda?».

En lugar de decir...	Mejor di...
«Eso no es aquí.»	«Ese trámite se hace en la ventanilla 3. Le indico cómo llegar.»
«Tiene que aportar la documentación preceptiva.»	«Necesita traer estos tres documentos: ...»
«No sé.»	«Ahora mismo lo compruebo.»
«Cálmese.»	«Entiendo que esté molesto. Vamos a ver cómo lo solucionamos.»
«Rellene esto.»	«¿Quiere que le ayude a rellenar este impreso?»

Tabla 6: Frases que conviene evitar y alternativas recomendadas.

c) La comunicación no verbal

Es todo lo que comunicamos **sin palabras**: la cara, los gestos, la postura o el tono de voz. Muchas veces dice más que las palabras.

Elemento	Recomendable	Evitar
Mirada	Mirar a los ojos con naturalidad.	Mirar la pantalla o el móvil mientras te hablan.
Expresión de la cara	Sonrisa sincera al saludar.	Cara de aburrimiento o de fastidio.
Gestos	Asentir con la cabeza; manos visibles.	Brazos cruzados, señalar con el dedo, mirar el reloj.
Postura	Erguida y ligeramente inclinada hacia la persona.	Recostado en la silla o de espaldas.
Distancia	Unos 50 cm a 1 m: cercana pero respetuosa.	Invadir el espacio personal.
Voz (tono, volumen, ritmo)	Tono amable, volumen moderado, ritmo pausado.	Gritar, hablar muy deprisa o con tono cortante.
Imagen personal	Aspecto cuidado; puesto de trabajo ordenado.	Mesa desordenada, comer en el puesto.

Tabla 7: Elementos de la comunicación no verbal.

> **RECUERDA**
>
> Si lo que dices (palabras) y cómo lo dices (gestos, tono) no coinciden, el ciudadano se cree el **cómo**. Decir «estoy para ayudarle» mirando el reloj transmite justo lo contrario.

d) Escucha activa, empatía y asertividad

Son tres habilidades clave en la atención al público:

- **Escucha activa**: escuchar con atención y demostrar a la otra persona que la estamos entendiendo.
- **Empatía**: ponerse en el lugar del otro y entender cómo se siente.
- **Asertividad**: decir lo que hay que decir, incluso un «no», de forma clara, firme y respetuosa.

Técnica de escucha activa	En qué consiste	Ejemplo
Dejar hablar	No interrumpir hasta que termine.	Esperar en silencio y asentir.
Preguntar	Pedir datos para entender mejor.	«¿Cuándo presentó la solicitud?»
Parafrasear	Repetir con nuestras palabras lo que ha dicho.	«Entonces, lo que necesita es renovar el permiso, ¿verdad?»
Resumir	Recoger lo hablado al final.	«Resumiendo: trae el impreso y la foto, y lo tramitamos.»

Tabla 8: Técnicas de escucha activa.

Ante una petición que no se puede atender, hay tres formas de responder. Solo una es la correcta:

Estilo	Cómo es	Ejemplo
Pasivo	No se atreve a decir que no; da largas.	«Bueno... no sé... vuelva otro día a ver...»
Agresivo	Dice que no de malas formas.	«¡Ya le he dicho que no! Siguiente.»
Asertivo	Dice que no con respeto y ofrece una salida.	«Hoy no puedo tramitarlo porque falta el certificado. Cuando lo tenga, se lo hago al momento.»

Tabla 9: Estilos de comunicación. El estilo asertivo es el que debe usar el empleado público.

5. LOS CANALES DE ATENCIÓN

El ciudadano puede contactar con la Administración por distintos **canales** (vías):

Canal	Ventajas	Claves
Presencial	Contacto directo; se ven gestos y documentos.	Acogida cálida, escucha activa, cuidar la imagen y la confidencialidad.
Telefónico	Rápido y sin desplazamientos.	La voz lo es todo: tono amable, identificarse y tomar nota.
Escrito y electrónico	Queda constancia; disponible a cualquier hora.	Lenguaje claro, respuesta en plazo y ayuda a quien no se maneja con medios electrónicos.

Tabla 10: Canales de atención al ciudadano.

a) La atención presencial

Toda atención en persona sigue, más o menos, estas **seis fases**:

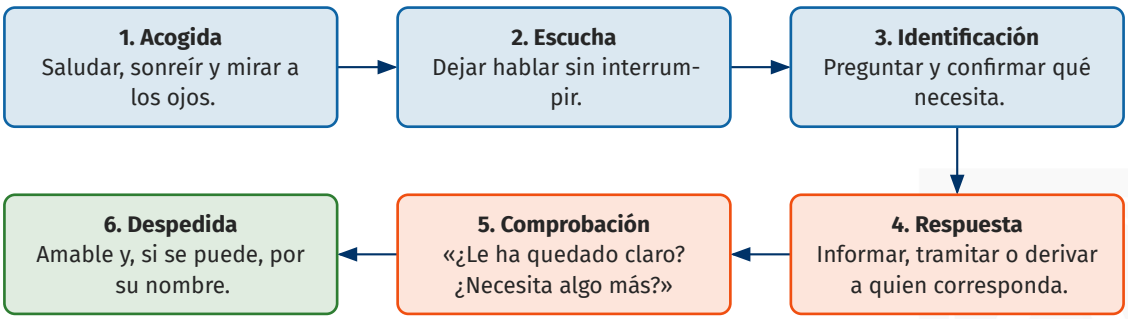


Figura 3: Las seis fases de la atención presencial.

EJEMPLO PRÁCTICO

Una señora de 80 años llega a la oficina de registro con una carpeta llena de papeles. El empleado se levanta, la saluda y le ofrece asiento (**acogida**). La deja explicarse sin prisa (**escucha**). Le pregunta: «Entonces, quiere presentar la solicitud de ayuda para la dependencia de su marido, ¿verdad?» (**identificación**). Revisa los papeles, registra la solicitud y le da el justificante (**respuesta**). Le pregunta si le ha quedado claro qué pasará ahora (**comprobación**) y se despide: «Que tenga buen día, señora Martínez» (**despedida**).

Si el asunto **no es de tu competencia**, no basta con decir «aquí no es». Hay que **derivar** bien: decir con claridad adónde debe ir, con qué documentos y, si es posible, dar un teléfono o una dirección.

b) La atención telefónica

Por teléfono no vemos a la otra persona ni ella nos ve a nosotros. Por eso la **voz** lo es todo: el tono, el ritmo y las pausas transmiten interés o desinterés.

Pautas básicas:

1. **Descolgar pronto**, antes del tercer tono.
2. **Saludar e identificarse**: nombre del organismo, tu nombre y ofrecer ayuda.
3. **Escuchar y tomar nota** de los datos importantes (nombre, teléfono, asunto).
4. **Si hay que esperar**, pedir permiso y no dejar a la persona más de un minuto sin noticias.
5. **Si hay que transferir la llamada**, explicar a quién y por qué, y comprobar que alguien la atiende.
6. **Despedirse** resumiendo lo acordado y dejar que cuelgue primero el ciudadano.

EJEMPLO PRÁCTICO

«Delegación del Gobierno en Valencia, le atiende Ana. ¿En qué puedo ayudarle?»
Si hay que consultar algo: «¿Le importa esperar un momento mientras lo compruebo?».

TRUCO PARA MEMORIZAR

Regla de los tres tonos y la sonrisa telefónica: descuelga antes del tercer tono y **sonríe al hablar**. La sonrisa no se ve, pero se nota en la voz.

c) La atención escrita y electrónica

Cada vez más trámites se hacen por internet o por escrito. Aquí también hay que cuidar la atención:

- Escribir con **lenguaje claro**, frases cortas y sin faltas.
- Responder **en plazo**.
- Ayudar a quien no sabe usar los medios electrónicos. Es un derecho del ciudadano: la Ley 39/2015 le reconoce el derecho a **ser asistido en el uso de medios electrónicos** (art. 13.b).

Los servicios electrónicos de la Administración se estudian con más detalle en el tema 4.

6. SITUACIONES DIFÍCILES

A veces el ciudadano llega nervioso, enfadado o con prisa. No es nada personal: suele ser por el problema que tiene. Conviene reconocer los tipos más frecuentes y saber cómo actuar.

Tipo de persona	Cómo se reconoce	Cómo actuar
Enfadada o agresiva	Levanta la voz, se queja, culpa al empleado.	Mantener la calma, no elevar el tono, escuchar y centrarse en la solución.
Impaciente	Tiene prisa, interrumpe, mira el reloj.	Ir al grano y dar respuestas breves y concretas.
Desconfiada	Duda de todo, pide pruebas.	Explicar con datos y enseñar la norma o el documento.
Habladora	Se extiende y se va del tema.	Reconducir con amabilidad: «Volviendo a su solicitud...».
Indecisa	No sabe qué quiere ni qué pedir.	Hacer preguntas sencillas y ofrecer opciones claras.
Con dificultades de comprensión	No entiende las explicaciones o el idioma.	Hablar despacio, con palabras sencillas, y usar apoyos (esquemas, impresos).

Tabla 11: Situaciones difíciles más habituales y cómo actuar.

a) Cómo actuar ante un ciudadano enfadado: el método CALMA

TRUCO PARA MEMORIZAR

Ante un enfado, recuerda la palabra **CALMA**:

- **C**ontrola tus emociones: no te lo tomes como algo personal.
- **A**tiende y escucha sin interrumpir.
- **L**amenta la situación: «Entiendo que esto le resulte molesto».
- **M**uestra soluciones o alternativas.
- **A**cuerda el siguiente paso y cierra la conversación.

EJEMPLO PRÁCTICO

Un hombre llega gritando porque le han denegado una ayuda. El empleado no le interrumpe (**A**), le dice que entiende su enfado (**L**), le explica por qué se ha denegado y que puede presentar un recurso (**M**) y le ayuda a rellenarlo (**A**). Si el ciudadano no está conforme con la atención recibida, el empleado le informa de que puede presentar una **queja o sugerencia**.

Si la situación se vuelve **violenta** o hay amenazas, no hay que enfrentarse: se pide ayuda a los compañeros, al responsable de la oficina o al personal de seguridad.

RECUERDA

- La atención presencial tiene seis fases: **acogida, escucha, identificación, respuesta, comprobación y despedida**.
- Por teléfono: descolgar **antes del tercer tono** e **identificarse** al responder.
- Ante un enfado: método **CALMA**. Nunca elevar el tono ni discutir.
- El estilo de comunicación correcto es el **asertivo**: claro, firme y respetuoso.

III. ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

En el apartado anterior vimos **cómo** atender (trato, comunicación, canales). Ahora veremos **qué** ofrece la Administración cuando el ciudadano se acerca a ella: qué información puede darle, qué funciones tienen las oficinas de atención y cómo puede el ciudadano opinar sobre el servicio (cartas de servicios, quejas y sugerencias).

La norma básica es el **Real Decreto 208/1996**, que regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano en la Administración General del Estado (AGE).

RECUERDA

El RD 208/1996 es una norma antigua y algunas de sus referencias han cambiado de nombre. Al leer las citas, ten en cuenta estas equivalencias:

- Ley 30/1992 → hoy **Ley 39/2015** (procedimiento) y **Ley 40/2015** (régimen jurídico).
- Ley Orgánica 5/1992 de datos → hoy **Reglamento General de Protección de Datos** (europeo) y **Ley Orgánica 3/2018**.
- Gobiernos Civiles → hoy **Subdelegaciones del Gobierno**.
- Su capítulo III (Libro de Quejas y Sugerencias) está **derogado**: hoy las quejas se regulan en el **RD 951/2005**.

1. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

RD 208/1996, ART. 1

«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.

«La información encomendada a las unidades y oficinas a las que se refiere el capítulo II de este Real Decreto podrá ser general o particular.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

La información es el **camino** (el «cauce») para que el ciudadano sepa qué derechos y obligaciones tiene y cómo usar los servicios públicos. Sin información, el ciudadano no puede ejercer sus derechos.

Esa información puede ser de **dos tipos**: **general** (para cualquiera) o **particular** (solo para el interesado).

a) La información general

RD 208/1996, ART. 2, APARTADOS 1 Y 2

«1. Es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

«2. La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

La información general responde a preguntas como:

- **¿Quién** es este organismo, **qué hace** y **dónde está**?
- **¿Qué requisitos** necesito para pedir algo?
- **¿Cómo se tramita** un procedimiento?
- **¿Qué servicios y ayudas** existen?

Se da **obligatoriamente** y **a cualquier persona**, sin pedirle que demuestre nada. **Acreditar la legitimación** significa demostrar que tienes un interés en el asunto; para la información general **no hace falta**.

El mismo artículo añade que, cuando convenga, se difundirá a los grupos interesados (apartado 3) y que se usarán los medios adecuados, sobre todo los que permiten informar **a distancia**: publicaciones, teléfono, internet... (apartado 4).

EJEMPLO PRÁCTICO

Un joven llama por teléfono para saber qué documentos necesita para pedir una beca y dónde se presenta la solicitud. El empleado se lo explica **sin pedirle su nombre ni su DNI**: es información general.

b) La información particular

RD 208/1996, ART. 3, APARTADOS 1 Y 2

«1. Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

«2. Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

La información particular trata sobre **un expediente concreto**:

- **En qué punto está** el procedimiento y qué contiene.
- **Quién lo tramita** (qué autoridad o empleado es el responsable).
- **Datos personales** que afectan a la intimidad de una persona.

Por eso solo se da al **interesado** (la persona que es parte del procedimiento) o a su **representante**. Si son datos personales, solo a la persona a la que se refieren.

Según el apartado 3 del mismo artículo, esta información la dan las **unidades de gestión** (las que tramitan el expediente), aunque pueden colaborar con las oficinas de información para responder más rápido.

Las leyes que cita el artículo ya no están en vigor. Hoy el interesado y la representación se regulan en los arts. 4 y 5 de la **Ley 39/2015**, y los datos personales, en el **Reglamento General de Protección de Datos** y la **Ley Orgánica 3/2018**.

Este derecho del interesado a conocer cómo va «su» expediente aparece también en la Ley 39/2015:

LEY 39/2015, ART. 53.1.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.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

El interesado puede preguntar **en cualquier momento** cómo va su expediente, qué pasa si la Administración no le contesta a tiempo (**silencio administrativo**), quién lo tramita y qué pasos se han dado. También puede **ver los documentos y pedir copia**.

EJEMPLO PRÁCTICO

Una mujer pregunta en la ventanilla cómo va la solicitud de pensión de su vecino, «porque él no puede venir». El empleado le explica con amabilidad que **no puede darle esa información**: es información particular. Solo podría dársela si acredita que es su **representante**. Si quien pregunta es el propio vecino, se le informa sin problema.

	Información general	Información particular
Norma	RD 208/1996, art. 2	RD 208/1996, art. 3
Sobre qué trata	Organismos, requisitos, trámites, servicios y prestaciones.	Estado y contenido de un expediente concreto, quién lo tramita y datos personales.
¿A quién se da?	A **cualquier ciudadano**.	**Solo al interesado** o a su representante.
¿Hay que identificarse?	**No.** No se exige acreditar legitimación.	**Sí.** Hay que acreditar la condición de interesado o representante.
¿Es obligatoria?	Sí, se facilita **obligatoriamente**.	Sí, pero solo a quien tiene derecho a ella.
¿Quién la da?	Las oficinas y unidades de información.	Las unidades de gestión que tramitan el expediente.
Ejemplo	«¿Qué papeles necesito para pedir la beca?»	«¿Cómo va **mi** solicitud de beca?»

Tabla 12: Diferencias entre la información general y la particular.

TRUCO PARA MEMORIZAR

G de Gente, P de Parte.
La información **G*eneral es para la** G*ente (cualquiera). La información **P*articular es solo para quien es** P*arte del expediente (el interesado).

2. LAS FUNCIONES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Además de informar, las oficinas **atienden personalmente** al ciudadano. El artículo 4 del RD 208/1996 recoge **seis funciones**:

RD 208/1996, ART. 4

«La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles 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.

b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación

para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, [...] ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

c) De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

d) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado [...].

e) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas. [...]

f) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.

Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

Las seis funciones se pueden agrupar en dos bloques:

- **Ayudar al ciudadano en su trámite** (a, b y c): recibirle, orientarle y, si es sencillo, resolverle el trámite en el momento.
- **Recoger la voz del ciudadano** (d, e y f): sus ideas para mejorar, sus quejas y sus peticiones.



Figura 4: Las seis funciones de la atención personalizada al ciudadano.

Función	En qué consiste	Ejemplo
a) Recepción y acogida	Recibir al ciudadano y orientarle al llegar, sobre todo para que encuentre la dependencia o el funcionario que busca.	«El registro está en la primera planta, a la derecha.»
b) Orientación e información	Aclaraciones **prácticas** sobre trámites, requisitos y documentos, y ayuda para rellenar impresos.	Explicar qué documentos hay que aportar y ayudar a rellenar la solicitud.
c) Gestión	Recoger la documentación inicial de un expediente y resolver en el momento los asuntos **urgentes y sencillos**.	Recoger una solicitud y entregar el justificante en el acto.
d) Iniciativas y sugerencias	Recoger ideas de ciudadanos **o de empleados** para mejorar el servicio, ahorrar o simplificar trámites.	Un ciudadano propone ampliar el horario de tarde.
e) Quejas y reclamaciones	Recoger quejas por **tardanzas, desatenciones** u otras actuaciones irregulares.	Un ciudadano se queja de que lleva dos horas esperando.
f) Derecho de petición	Orientar sobre cómo ejercer el derecho de petición y **enviar al órgano correcto** las peticiones mal dirigidas.	Un escrito sin destinatario se remite al ministerio competente.

Tabla 13: Funciones de la atención al ciudadano (art. 4 RD 208/1996).

TRUCO PARA MEMORIZAR

Sigue el recorrido del ciudadano: «llega, pregunta, tramita, propone, protesta y pide». Llega (a, **recepción**) → pregunta (b, **orientación**) → tramita (c, **gestión**) → propone (d, **sugerencias**) → protesta (e, **quejas**) → pide (f, **petición**).

a) El límite de la orientación: informar no es asesorar

La letra b) marca un **límite muy importante** (y muy preguntado): el empleado **informa y orienta**, pero **no interpreta las normas** ni da su **opinión jurídica o económica**.

El empleado SÍ puede...	El empleado NO puede...
Explicar qué significa un concepto («determinación de conceptos»).	Interpretar qué quiere decir una norma en un caso dudoso.
Informar de las opciones que permite la ley («información de opciones legales»).	Aconsejar qué opción le conviene más al ciudadano.
Ayudar a rellenar impresos y solicitudes.	Valorar si al ciudadano le conviene económicamente un trámite.

Tabla 14: Qué puede y qué no puede hacer el empleado al orientar.

EJEMPLO PRÁCTICO

Un ciudadano pregunta: «¿Qué me conviene más, pedir la ayuda A o la ayuda B?».
Respuesta incorrecta: «Pida la B, que le saldrá mejor».
Respuesta correcta: «Le explico los requisitos y la cuantía de cada una para que usted decida. ¿Quiere que le ayude después a rellenar la solicitud?».

b) El derecho de petición

La letra f) se refiere al **derecho de petición**, recogido en la Constitución:

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA, ART. 29.1

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

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

Cualquier persona puede **pedir por escrito** a los poderes públicos que hagan algo o que tomen una decisión, aunque no exista ningún procedimiento para ello. Puede hacerlo **sola (individual)** o **junto con otras (colectiva)**.

Por ejemplo, los vecinos de un barrio pueden pedir por escrito al ministerio competente que se instale una oficina de atención más cerca. Este derecho se desarrolla en la **Ley Orgánica 4/2001**, reguladora del derecho de petición.

El art. 77 de la Constitución, que también cita la norma, se refiere a las peticiones dirigidas a las Cortes Generales (Congreso y Senado).

RECUERDA

- Información **general** (art. 2): a **cualquiera** y **sin acreditar** legitimación.
- Información **particular** (art. 3): **solo al interesado** o a su representante.
- Seis funciones (art. 4): **recepción y acogida, orientación e información, gestión, iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones, y derecho de petición**.
- Orientar **no** es interpretar normas ni dar opiniones jurídicas o económicas.
- Las peticiones sin destinatario o mal dirigidas se **envían al órgano competente**.

3. LA ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

El RD 208/1996 organiza una **red** de unidades y oficinas para que el ciudadano reciba la misma información esté donde esté.

Unidad u oficina	Qué es y qué hace
Unidades departamentales de información administrativa (art. 5)	Hay una **en cada ministerio**. Su jefe es el subdirector general responsable de la información. Dirigen las oficinas del ministerio y mantienen al día su base de datos de información.
Centro de Información Administrativa (art. 6)	Coordina la información de **toda la AGE**. Mantiene las bases de datos generales y un sistema de información **sobre todo telefónico**. Hoy se conoce por el teléfono **060**.
Oficinas centrales de información y atención (art. 8.a)	Están en la **sede de cada ministerio**. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios.
Oficinas especializadas o sectoriales (art. 8.b)	En organismos que, por su tamaño o especialidad, necesitan su propia oficina de información.
Oficinas territoriales (art. 9)	Dependen de las **Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno**. Coordinan a las demás oficinas de su territorio.
Oficinas integradas (art. 10)	Mediante **convenio**, varias Administraciones (Estado, comunidad autónoma, ayuntamiento) pueden informar de los asuntos de las otras o crear oficinas comunes.

Tabla 15: La red de información administrativa de la AGE (RD 208/1996).

EJEMPLO PRÁCTICO

En un ayuntamiento que ha firmado un **convenio** con el Estado, el vecino puede presentar allí un escrito dirigido a un ministerio sin tener que ir a la capital de provincia. Es una forma de **colaboración entre Administraciones**.

Las oficinas integradas, el Punto de Acceso General y los servicios electrónicos se estudian con más detalle en el tema 4. Los servicios de información, las iniciativas, las reclamaciones, las quejas y las peticiones se amplían en el tema 2.

4. LA CALIDAD DEL SERVICIO: EL RD 951/2005

No basta con atender: hay que hacerlo **cada vez mejor**. Para ello, el **Real Decreto 951/2005** crea un **marco general para la mejora de la calidad** en la AGE.

RD 951/2005, ART. 2

«El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

El marco de calidad es un **conjunto de programas** con tres objetivos:

1. **Mejorar** los servicios públicos.
2. Dar a los responsables **datos** para decidir.
3. Ser **transparentes**: que los ciudadanos sepan qué calidad tiene cada servicio.

El artículo 3 recoge **seis programas**:

Letra	Programa	En pocas palabras
a)	Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios	Preguntar a los usuarios qué necesitan y si están satisfechos (encuestas, entrevistas...).
b)	Cartas de servicios	Documentos en los que el organismo se **compromete** públicamente a un nivel de calidad.
c)	Quejas y sugerencias	Recoger la insatisfacción y las ideas de los usuarios para mejorar.
d)	Evaluación de la calidad de las organizaciones	Medir cómo funciona el organismo con modelos de calidad.
e)	Reconocimiento	Premiar y certificar a las organizaciones que lo hacen bien.
f)	Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos	Informar a la sociedad, cada año, de la calidad de los servicios públicos.

Tabla 16: Los seis programas del marco de calidad (art. 3 RD 951/2005).

TRUCO PARA MEMORIZAR

A-C-Q-E-R-O, en el mismo orden que la ley: «**A**na **C**ompró **Q**ueso **E**n **R**ebajas **O**nline». **A**nálisis de la demanda · **C**artas de servicios · **Q**uejas y sugerencias · **E**valuación · **R**econocimiento · **O**bservatorio.

a) Las cartas de servicios

RD 951/2005, ART. 8.1

«Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado 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.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

Una carta de servicios es como una **«promesa por escrito»** del organismo. En ella cuenta al ciudadano:

- **Qué servicios** presta.
- **Qué derechos** tiene el ciudadano.
- **Qué compromisos de calidad** asume (por ejemplo, plazos de respuesta o tiempos de espera).

Aspecto	Qué dice el RD 951/2005
Tipos (art. 8)	Pueden referirse a **todos** los servicios del organismo, a **un servicio concreto** o a un servicio que prestan **varios organismos o Administraciones** juntos. También hay cartas de **servicios electrónicos** (art. 13).
Contenido (art. 9)	Información general y legal del servicio, **compromisos de calidad** e indicadores para medirlos, **medidas de subsanación** si no se cumplen y datos de contacto.
Si no se cumplen	Se aplican las medidas de subsanación (por ejemplo, una carta de disculpa), pero el incumplimiento **nunca da lugar a responsabilidad patrimonial** (indemnización) de la Administración.
Aprobación (art. 11)	Por **resolución del Subsecretario** del ministerio, previo informe favorable del órgano estatal competente en calidad de los servicios.
Publicación (art. 11)	La resolución se publica en el **BOE**. La carta debe estar disponible en las oficinas de atención al público y en **internet**.
Actualización (art. 10)	Periódicamente y, en todo caso, **al menos cada tres años**.

Tabla 17: Claves de las cartas de servicios.

EJEMPLO PRÁCTICO

Una oficina publica en su carta de servicios: «Le atenderemos en un máximo de 15 minutos desde la hora de su cita». Si un día no lo cumple, el ciudadano puede reclamar por incumplimiento del compromiso y recibir la medida de subsanación prevista, pero **no** puede exigir una indemnización por ello.

b) Las quejas y sugerencias

RD 951/2005, ART. 14

«Los órganos y organismos incluidos en el ámbito de aplicación de este real decreto determinarán la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

- Una **queja** expresa que el ciudadano **no está contento** con el servicio (esperas, mal trato, desorganización...).
- Una **sugerencia** es una **idea para mejorar** el servicio.

Cada organismo tiene una **unidad responsable** que las recoge, las tramita y **contesta** al ciudadano.

Así se tramita una queja o sugerencia (arts. 15 y 16):

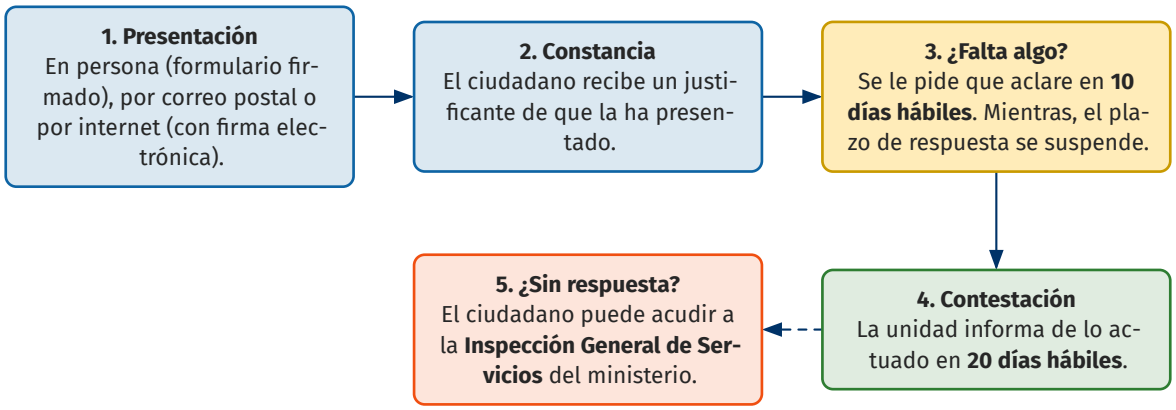


Figura 5: Tramitación de las quejas y sugerencias (RD 951/2005). La línea discontinua indica lo que ocurre solo si no hay contestación en plazo.

TRUCO PARA MEMORIZAR

«20 para contestar, 10 para aclarar», y siempre en días **hábiles**.
La Administración tiene **20** días hábiles para responder; el ciudadano, **10** para completar lo que falte.

En la presentación presencial, el ciudadano rellena y firma un formulario, y **puede pedir ayuda** a los funcionarios para redactar su queja o sugerencia (art. 15.3). Esto conecta con el **trato atento** que vimos en el apartado anterior.

Lo más preguntado de las quejas es su **efecto**:

RD 951/2005, ART. 19

«Las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

- Una queja **no es un recurso**. Un **recurso administrativo** es la vía formal para pedir que se cambie o anule una decisión de la Administración; la queja solo sirve para mejorar el servicio.
- Presentar una queja **no detiene los plazos**. Si el ciudadano quiere recurrir una decisión, tiene que presentar el recurso a tiempo, aunque ya haya puesto una queja.
- La queja **no impide** ejercer otros derechos: se puede poner una queja **y además** un recurso.

EJEMPLO PRÁCTICO

A Luis le deniegan una ayuda y, además, le atienden de malas formas. Pone una **queja** por el mal trato. Eso no le sirve para recurrir la denegación: si quiere que revisen la decisión, debe presentar un **recurso** dentro de plazo. Puede hacer las dos cosas a la vez.

Figura	Para qué sirve	Norma
Sugerencia	Proponer una idea para mejorar el servicio.	RD 951/2005
Queja	Mostrar insatisfacción por el funcionamiento del servicio (esperas, trato...).	RD 951/2005
Reclamación por incumplimiento de la carta de servicios	Pedir que se apliquen las medidas de subsanación si no se cumple un compromiso.	RD 951/2005, art. 9
Petición	Pedir por escrito a los poderes públicos algo que no tiene un procedimiento propio.	CE art. 29 y LO 4/2001
Recurso administrativo	Pedir que se cambie o anule una decisión concreta de la Administración.	Ley 39/2015

Tabla 18: No confundas: sugerencia, queja, reclamación, petición y recurso.

RECUERDA

- Marco de calidad (RD 951/2005): **seis programas** (A-C-Q-E-R-O).
- Cartas de servicios: compromisos de calidad; se aprueban por **resolución del Subsecretario**, se publican en el **BOE** y se actualizan **al menos cada tres años**. Su incumplimiento **no da derecho a indemnización**.
- Quejas y sugerencias: contestación en **20 días hábiles**; aclaraciones en **10 días hábiles**; sin respuesta → **Inspección General de Servicios**.
- Una queja **no es un recurso** y **no interrumpe los plazos**.

IV. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En los apartados anteriores vimos cómo atender e informar a **cualquier** ciudadano. Ahora damos un paso más: cómo hacerlo cuando la persona tiene una **discapacidad**. El objetivo no es darle un trato «especial», sino conseguir que pueda hacer sus gestiones **igual que los demás**, quitando los obstáculos que se lo impiden.

Este apartado se apoya en cuatro normas: la **Constitución** (art. 49), la **Ley General de derechos de las personas con discapacidad** (RDL 1/2013), el **RD 366/2007** (accesibilidad de las oficinas de la AGE) y la **Ley 27/2007** (lenguas de signos).

1. EL MARCO LEGAL

a) La Constitución: artículo 49

CE, ART. 49 (REDACCIÓN DE 2024)

«1. Las personas con discapacidad ejercen los derechos previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas. Se regulará por ley la protección especial que sea necesaria para dicho ejercicio.

2. *Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad.»*

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

- Las personas con discapacidad tienen **los mismos derechos** que el resto, y deben poder ejercerlos de verdad, no solo «sobre el papel».
- Los poderes públicos deben buscar su **autonomía** (que decidan por sí mismas) y su **inclusión** en la sociedad, en **entornos accesibles para todos**.

- Se presta especial atención a las **mujeres** y a los **menores** con discapacidad.

Este artículo se reformó el **15 de febrero de 2024**. Fue la **tercera reforma** de la Constitución (después de las de 1992 y 2011). El texto anterior hablaba de «disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos»; hoy se habla de **personas con discapacidad**.

b) Las normas sobre discapacidad

Norma	Qué aporta
Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006)	Tratado internacional que considera a las personas con discapacidad **titulares de derechos**. Aprobada el 13 de diciembre de 2006, ratificada por España en 2007 y en vigor desde el **3 de mayo de 2008**.
RDL 1/2013 (Ley General de derechos de las personas con discapacidad)	La norma básica. **Refunde** (reúne en un solo texto) tres leyes anteriores: la LISMI de 1982, la Ley 51/2003 y la Ley 49/2007. Define los conceptos clave y los principios.
Ley 6/2022	Modifica el RDL 1/2013 para incluir la **accesibilidad cognitiva** (que todo se pueda **entender** con facilidad).
Ley 4/2026	Vuelve a modificar el RDL 1/2013 (y también la Ley 39/2006 de dependencia), en desarrollo del nuevo art. 49 CE: actualiza definiciones (accesibilidad universal, ajustes razonables...), añade otras nuevas (capacitismo, interseccionalidad, sordoceguera...) y precisa quién se considera persona con discapacidad. Publicada en el BOE el 3 de octubre de 2026 y en vigor desde el **23 de octubre de 2026** (a los veinte días).
RD 366/2007	Fija las condiciones de accesibilidad de las **oficinas de atención al ciudadano**, impresos y servicios de la AGE.
RD 707/2026	Aprueba el **Reglamento de accesibilidad cognitiva**. Desde el 2 de enero de 2027 fija los requisitos de comprensión de los impresos de la AGE.
Ley 27/2007	Reconoce las **lenguas de signos españolas** y regula los **medios de apoyo a la comunicación oral** para personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

Tabla 19: Las normas sobre discapacidad que necesitas conocer.

2. CONCEPTOS CLAVE

a) ¿Quién es una persona con discapacidad?

RDL 1/2013, ART. 2.A)
«Discapacidad: es una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

La discapacidad **no está solo en la persona**: aparece cuando una deficiencia (por ejemplo, no poder caminar) se encuentra con una **barrera** (una escalera sin rampa). Si quitamos la barrera, la limitación se reduce o desaparece. Por eso la Administración tiene tanto que hacer: eliminar barreras es eliminar discapacidad.



Figura 6: La discapacidad nace de la interacción entre la deficiencia y las barreras del entorno.

RDL 1/2013, ART. 4.1 Y 4.2

«1. Son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Las disposiciones normativas de los poderes y las Administraciones públicas, las resoluciones, actos, comunicaciones y manifestaciones de estas y de sus autoridades y agentes, cuando actúen en calidad de tales, utilizarán los términos "persona con discapacidad" o "personas con discapacidad" para denominarlas.

2. *Además de lo establecido en el apartado anterior, a los efectos de esta ley, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento.*

Se considerará también, a los efectos de esta ley, que presentan una discapacidad del 33 por ciento las personas a las que se les haya reconocido oficialmente una situación de dependencia en grado I, así como una discapacidad del 65 por ciento a las personas a las que se les haya reconocido oficialmente una situación de dependencia en grado II y III. [...]»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

- Hay **cuatro tipos** de deficiencia: **física, mental, intelectual y sensorial** (vista u oído).
- Tienen que ser **previsiblemente permanentes**: una pierna rota no es una discapacidad.
- Además, **a los efectos de esta ley**, es persona con discapacidad quien tiene reconocido un **grado igual o superior al 33 %**. Ese grado lo reconoce el órgano competente y es **válido en toda España** (art. 4.3).
- La **dependencia** reconocida también cuenta: **grado I = 33 %** y **grados II y III = 65 %**. Esta equiparación solo surte efecto donde una norma lo prevea y **nunca en el ámbito tributario** (impuestos).

- Los pensionistas por **incapacidad permanente** (total, absoluta o gran invalidez) y los de clases pasivas por incapacidad se consideran con un grado igual o superior al 33 % **solo para determinadas partes de la ley**. En todo caso, cualquier persona puede pedir que se valore su **discapacidad real**.

TRUCO PARA MEMORIZAR

Cuatro tipos y un número: «**F-M-I-S** y **33**».
Física · **M**ental · **I**ntelectual · **S**ensorial. Y el grado mínimo, el **33 %**.
Dependencia: «**I → 33**; **II y III → 65**».

También importa **cómo hablamos**. El propio art. 4.1 obliga a las Administraciones a usar siempre la expresión «persona con discapacidad» en sus normas, resoluciones y comunicaciones: primero va la **persona** y después su circunstancia.

Evita decir	Mejor di
Minusválido, inválido, disminuido	Persona con discapacidad
Discapacitado	Persona con discapacidad
Sordomudo	Persona sorda
Retrasado, deficiente mental	Persona con discapacidad intelectual
Enfermo mental, loco	Persona con problemas de salud mental (discapacidad psicosocial)
Confinado o atado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Persona normal (para referirse a quien no tiene discapacidad)	Persona sin discapacidad

Tabla 20: Lenguaje respetuoso al referirse a las personas con discapacidad.

b) Igualdad y discriminación

El RDL 1/2013 define varias formas de discriminación que conviene distinguir bien, porque se preguntan mucho:

RDL 1/2013, ART. 2.C) Y D)

«c) Discriminación directa: es la situación en que se encuentra una persona con discapacidad cuando es tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por motivo de o por razón de su discapacidad.

d) Discriminación indirecta: existe cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual, una decisión unilateral o un criterio o práctica, o bien un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por motivo de o por razón de discapacidad, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.»

Concepto (art. 2)	Qué es	Ejemplo
Discriminación directa (c)	Tratar **peor** a alguien **por** su discapacidad.	No atender a una persona con discapacidad intelectual «porque no se va a enterar».
Discriminación indirecta (d)	Una norma o práctica **aparentemente igual para todos** que, en la práctica, perjudica a las personas con discapacidad.	Exigir que todas las solicitudes se rellenen a mano, en el mostrador, sin otra alternativa.
Discriminación por asociación (e)	Discriminar a alguien por su **relación** con una persona con discapacidad.	Negar un permiso a una trabajadora porque su hijo tiene discapacidad.
Acoso (f)	Conducta no deseada, relacionada con la discapacidad, que atenta contra la **dignidad** o crea un entorno hostil u ofensivo.	Burlas repetidas sobre la forma de hablar de un compañero.
Medidas de acción positiva (g)	Medidas **específicas** para evitar o compensar desventajas y lograr la igualdad **de hecho**. No son discriminación.	Reservar plazas de empleo público para personas con discapacidad.

Tabla 21: Formas de discriminación y medidas de acción positiva (RDL 1/2013, art. 2).

TRUCO PARA MEMORIZAR

- **Directa**: «te tratan peor **a ti**».
- **Indirecta**: «la regla parece **igual para todos**, pero te perjudica».
- **Por asociación**: «te tratan peor **por alguien con quien te relacionas**».

La **Ley 4/2026** ha actualizado las definiciones de vida independiente (h) e inclusión (j) y ha añadido al art. 2 **cinco definiciones nuevas**. Son novedad, así que conviene conocerlas:

Concepto (art. 2)	Qué es
Capacitismo (p)	Forma de pensar que valora a las personas por su **capacidad funcional** y toma como «normal» un determinado modo de funcionar. Genera prejuicios que llevan a la discriminación y la exclusión.
Desinstitucionalización (q)	Paso del cuidado en **instituciones** a **apoyos centrados en la persona**, que respetan sus decisiones y favorecen la vida independiente y la inclusión.
Interseccionalidad (r)	Cuando una misma persona sufre discriminación por **varios motivos a la vez** (género, clase social, discapacidad, origen...).
Urgencia vital (s)	Situación excepcional de **riesgo inminente** para la vida o la integridad, cuando no se puede obtener el consentimiento de la persona por ningún medio y los apoyos han resultado ineficaces.
Sordoceguera (t)	Discapacidad **específica** por la suma de una discapacidad visual y otra auditiva **severas o profundas**. Necesita apoyos amplios en comunicación, orientación, movilidad e información.

Tabla 22: Definiciones añadidas por la Ley 4/2026 al RDL 1/2013.

c) Accesibilidad universal, diseño para todas las personas y ajustes razonables

Estos tres conceptos son **el corazón del apartado** y uno de los más preguntados del tema.

RDL 1/2013, ART. 2.K) (REDACCIÓN VIGENTE)

«k) Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de "diseño universal o diseño para todas las personas" y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Incluye, también, la accesibilidad auditiva, a la información y la comunicación para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

Algo es **accesible** cuando **cualquier persona** puede **entenderlo** (comprensible), **usarlo** (utilizable) y **recorrerlo o manejarlo** (practicable), con **seguridad**, **comodidad** y de la forma **más autónoma** posible.

Desde 2022, la accesibilidad incluye también la **accesibilidad cognitiva**: que la información se **entienda** con facilidad. Se consigue con la **lectura fácil** (textos sencillos y validados por personas con dificultades de comprensión), los **pictogramas** (dibujos que representan ideas) y otros apoyos.

Además, la definición incluye expresamente la **accesibilidad auditiva**, a la información y a la comunicación de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

RDL 1/2013, ART. 2.L)

«l) Diseño universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos,

servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. [...]»

RDL 1/2013, ART. 2.M) (REDACCIÓN VIGENTE)

«m) Ajustes razonables: son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del entorno físico, cognitivo, comunicativo, social y actitudinal a las realidades o situaciones concretas de una persona con discapacidad y que no impongan una carga desproporcionada o indebida para los derechos de las personas, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación, garantizando a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos sus derechos. La no realización de un ajuste razonable supone una discriminación por razón de discapacidad y la violación del derecho a la no discriminación. [...]»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

- El **diseño universal** se aplica **desde el principio**: se piensa la oficina, el impreso o la web para que sirva **a todos** sin tener que adaptarlo después.
- La **accesibilidad universal** es el **resultado** que se busca: que todo sea comprensible, utilizable y practicable.
- Cuando, aun así, una persona concreta tiene una necesidad que no está cubierta, se hace un **ajuste razonable**: una adaptación **para ese caso**, siempre que **no suponga una carga desproporcionada**.

	Diseño universal	Accesibilidad universal	Ajuste razonable
¿Cuándo?	**Antes**, desde el origen.	Es la **condición** que debe cumplirse siempre.	**Después**, cuando hace falta en un caso concreto.
¿Para quién?	Para **todas** las personas.	Para **todas** las personas.	Para **una persona** concreta.
Límite	«Siempre que sea posible».	—	Que **no** suponga una **carga desproporcionada**.
Ejemplo	Construir la oficina con la entrada a nivel de la calle.	Poder entrar, orientarse y hacer la gestión sin ayuda.	Bajar a atender en la planta baja a una persona en silla de ruedas si el ascensor está averiado.

Tabla 23: Diseño universal, accesibilidad universal y ajuste razonable.

Para saber si un ajuste es razonable se tienen en cuenta su **coste**, los **efectos discriminatorios** de no hacerlo, las **características de la entidad** que debe hacerlo y la posibilidad de obtener **ayudas** (art. 66.2). La propia definición lo deja claro: no realizar un ajuste razonable supone una **discriminación** por razón de discapacidad, y puede sancionarse.

TRUCO PARA MEMORIZAR

Diseño = **antes** y para **todos**. **Ajuste** = **después** y para **uno**.
La **accesibilidad** es la **meta** a la que llevan los dos.

d) Los principios de la ley

El artículo 3 del RDL 1/2013 recoge **trece principios**. Para estudiarlos, agrúpalos así:

Grupo	Principios (art. 3)
La persona (4)	a) Dignidad, autonomía individual (incluida la libertad de tomar las propias decisiones) e independencia · b) Vida independiente · d) Respeto por la diferencia · l) Respeto al desarrollo de la personalidad, en especial de niñas y niños con discapacidad.
La igualdad (3)	c) No discriminación · e) Igualdad de oportunidades · f) Igualdad entre mujeres y hombres.
El entorno (3)	g) Normalización · h) Accesibilidad universal · i) Diseño universal o diseño para todas las personas.
La sociedad y las políticas (3)	j) Participación e inclusión plenas y efectivas · k) Diálogo civil · m) Transversalidad de las políticas.

Tabla 24: Los trece principios del RDL 1/2013 agrupados para memorizarlos.

TRUCO PARA MEMORIZAR

13 = 4 + 3 + 3 + 3: cuatro de la **persona**, tres de la **igualdad**, tres del **entorno** y tres de la **sociedad**.

Tres de ellos aparecen mucho en el examen:

- **Normalización**: las personas con discapacidad deben poder ir a los **mismos lugares** y usar los **mismos servicios** que cualquier otra persona (art. 2.i).
- **Diálogo civil**: las **organizaciones** de personas con discapacidad y de sus familias **participan** en las políticas que les afectan (art. 2.n).
- **Transversalidad**: la discapacidad se tiene en cuenta en **todas** las políticas públicas, no solo en las específicas (art. 2.o).

RECUERDA

- Discapacidad = **deficiencia permanente + barreras** del entorno.
- Persona con discapacidad, a los efectos de la ley: grado reconocido **igual o superior al 33 %**. Dependencia: grado I = **33 %**; grados II y III = **65 %**.
- **Diseño universal** (antes, para todos) → **accesibilidad universal** (meta) → **ajuste razonable** (después, caso concreto, sin carga desproporcionada).

- La accesibilidad incluye la **accesibilidad cognitiva** (lectura fácil y pictogramas) y la **auditiva**.
- **No** hacer un ajuste razonable **es discriminación**.
- Discriminación **directa**, **indirecta**, **por asociación** y **acoso**. La **acción positiva** no es discriminación.

3. LA ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN: EL RD 366/2007

El **RD 366/2007** concreta cómo deben ser las oficinas, los impresos y los servicios de atención de la **Administración General del Estado** para que las personas con discapacidad puedan usarlos.

RD 366/2007, ART. 2

«[...] 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:

a) La garantía de la igualdad de oportunidades, la no discriminación por razón de discapacidad y la accesibilidad universal.

b) La acción positiva para compensar las desventajas que estos ciudadanos en sus relaciones con la Administración pudieran presentar.

c) 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.

d) 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.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

La AGE se compromete a cuatro cosas: **garantizar** la igualdad y la accesibilidad, **compensar** las desventajas con acción positiva, poner a disposición **medios y apoyos** extra (personas o materiales) y **eliminar** cualquier norma o práctica que discrimine.

El real decreto sigue citando la Ley 51/2003. Esa ley hoy está integrada en el **RDL 1/2013**, así que las referencias se entienden hechas a él.

TRUCO PARA MEMORIZAR

Para la AGE, la accesibilidad es un **GAME**: **G**arantía · **A**cción positiva · **M**edios y apoyos · **E**liminación de lo que discrimina.

El real decreto se aplica a dos **medios preferentes** de relación con el ciudadano (art. 1.2): las **Oficinas de Atención al Ciudadano** y los **modelos normalizados** (impresos para solicitudes, declaraciones, alegaciones, recursos...).

a) Las Oficinas de Atención al Ciudadano

El RD 366/2007 sigue el **recorrido** que hace el ciudadano, desde que busca la oficina hasta que le atienden:

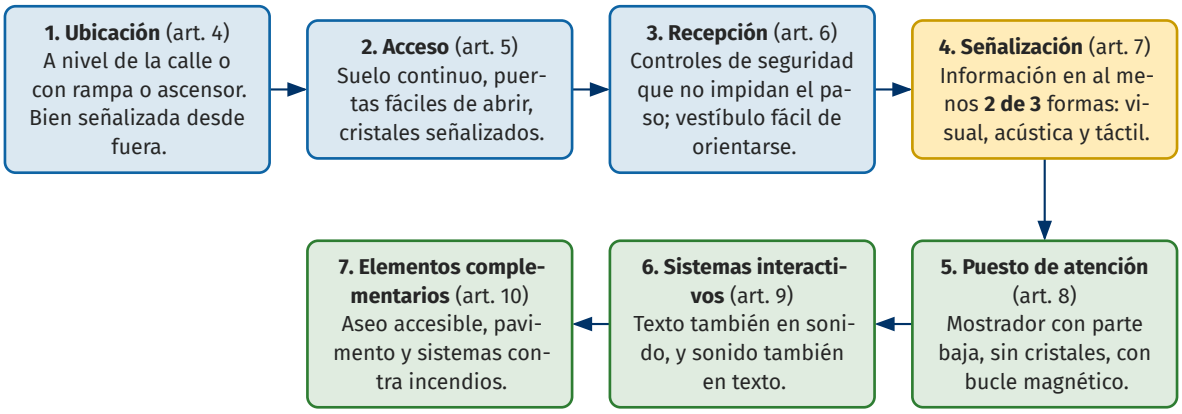


Figura 7: Las condiciones de accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano siguen el recorrido del ciudadano (RD 366/2007, arts. 4 a 10).

Estos son los datos concretos que más se preguntan:

Elemento	Qué dice el RD 366/2007
Ubicación (art. 4)	Preferentemente en **planta a nivel de la vía pública**; si no, con **rampas o ascensores** de uso autónomo. La señalización exterior debe ser comprensible también para personas con **discapacidad intelectual**. Si hay aparcamiento, se reservan plazas para personas con movilidad reducida.
Puertas de cristal (art. 5)	Se señalizan con **dos bandas horizontales de 20 cm** de ancho y color contrastado: la primera entre **100 y 120 cm** de altura y la segunda entre **150 y 170 cm**.
Control de acceso (art. 6)	No debe impedir el paso de sillas de ruedas, **perros guía o de asistencia** ni bastones, ni interferir con **marcapasos o audífonos**. Si el arco es estrecho, hay una alternativa para pasar **sin separarse de su ayuda técnica**.
Señalización interior (art. 7)	Mensajes **concisos** y con símbolos sencillos. La información relevante, en al menos **dos de las tres** modalidades: **visual, acústica y táctil** (altorrelieve o braille). Lo que se dice por **megafonía** se muestra también en **paneles**. Los turnos se avisan con medios **visuales y sonoros**.
Mostradores (art. 8)	Al menos una parte a la **altura de una mesa de trabajo**. **Sin cristales** que dificulten oír o ver. Con **bucle de inducción magnética** señalizado para usuarios de audífonos.
Atención telefónica (art. 8)	Con **telefonía de texto**, **fax** y, si es posible, **videotelefonía** (para la lectura labial). El personal debe saber usarlos.
Pantallas táctiles (art. 9)	Con un sistema alternativo por voz que se activa en un área táctil en la **parte inferior izquierda**, etiquetada «**uso fácil**».

Tabla 25: Datos clave de accesibilidad de las oficinas (RD 366/2007).

TRUCO PARA MEMORIZAR

- Puertas de cristal: «**dos bandas de 20**, a la altura de la **cadera** (100-120) y de los **ojos** (150-170)».
- Señalización: «**2 de 3**» (visual, acústica, táctil).
- Pantalla táctil: «**uso fácil, abajo a la izquierda**».

Estas condiciones pueden **exceptuarse en parte** cuando el edificio o su entorno lo hacen imposible por razones de **infraestructura** o de **protección del patrimonio** (por ejemplo, un edificio histórico). Las excepciones se aprueban por resolución y deben respetar siempre los criterios de **ajuste razonable** y **carga desproporcionada** (art. 11).

b) Los impresos y documentos

RD 366/2007, ART. 13 (REDACCIÓN EN VIGOR DESDE EL 2 DE ENERO DE 2027)

«1. Los documentos, impresos y demás documentación deberán cumplir los requisitos establecidos en el artículo 10 del Reglamento de las condiciones básicas de accesibilidad cognitiva, aprobado por el Real Decreto 707/2026, de 2 de septiembre.

2. *En los impresos destinados a cumplimentación por la ciudadanía 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.»*

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

Los impresos deben **entenderse** y **rellenarse** con facilidad. Desde el **2 de enero de 2027**, el apartado 1 remite al **Reglamento de las condiciones básicas de accesibilidad cognitiva** (RD 707/2026, art. 10): los documentos tienen que poder **entenderse** con facilidad. Además (arts. 12 y 13):

- Deben estar al **alcance** de todos (estantes y expositores a los que se llegue sin ayuda).
- Si la persona lo pide, se le dan en **letra grande** o en **braille**, o se le ofrece **personal de apoyo** para rellenarlos.
- Deben estar siempre disponibles en la **web** y en **formato electrónico accesible**.
- Tienen **espacios amplios** para escribir, **buen contraste** (nada de fondos con dibujos) e **instrucciones claras**.

c) La prestación de los servicios de atención

RD 366/2007, ART. 14.2

«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.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

No basta con un edificio accesible: el **personal** que atiende debe estar **formado** para conocer los distintos tipos de discapacidad, saber **tratar** a cada persona y manejar los **medios de apoyo** (bucle magnético, teléfono de texto...). Es lo que verás en el último punto de este apartado.

RECUERDA

- El RD 366/2007 se aplica a la **AGE** y a sus organismos: **oficinas**, **impresos** y **servicios** de atención.
- Principios de actuación (art. 2): **GAME** (Garantía, Acción positiva, Medios y apoyos, Eliminación).
- Señalización en **2 de 3** modalidades; mostrador con parte a **altura de mesa** y **bucle magnético**; pantallas con botón «**uso fácil**».
- Impresos: requisitos de **accesibilidad cognitiva** (RD 707/2026, desde 2027), espacios amplios, buen contraste e instrucciones claras; en **letra grande o braille** si se piden.
- El personal debe recibir **formación** específica en discapacidad.

4. LAS PERSONAS SORDAS, CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y SORDOCIEGAS: LA LEY 27/2007

LEY 27/2007, ART. 2

«Se reconoce el derecho de libre opción de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas al aprendizaje, conocimiento y uso de las lenguas de signos españolas, y a los distintos medios de apoyo a la comunicación oral, en los términos establecidos en esta Ley.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

No todas las personas sordas se comunican igual. Unas usan la **lengua de signos** y otras prefieren la **lengua oral** con ayudas (audífonos, lectura labial, subtítulos...). La ley les reconoce la **libertad de elegir**: la Administración no puede imponer una forma de comunicarse.

La ley reconoce la **lengua de signos española** y, en su ámbito territorial, la **lengua de signos catalana**. Sus definiciones principales (art. 4) son:

Concepto	Qué es
Lengua de signos	Lengua **visual, espacial, gestual y manual**, usada tradicionalmente por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas **signantes**. Es una lengua completa, no una mímica.
Medios de apoyo a la comunicación oral	Códigos, recursos tecnológicos y ayudas técnicas que facilitan el acceso a la lengua oral (**audífonos**, **bucle magnético**, **subtitulado**, **lectura labial**...).
Persona con sordoceguera	Persona con un **deterioro combinado de la vista y el oído** que dificulta su acceso a la información, la comunicación y la movilidad.
Intérprete de lengua de signos	Profesional que traduce de la lengua de signos a la lengua oral y escrita, **y al revés**.
Guía-intérprete	Profesional que hace de **intérprete y guía** de la persona **sordociega** y le sirve de enlace con el entorno.

Tabla 26: Conceptos clave de la Ley 27/2007.

En su relación con la Administración, la ley establece:

LEY 27/2007, ART. 12.1

«Las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, al objeto de facilitar las relaciones de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas con las Administraciones Públicas.»

¿QUÉ QUIERE DECIR ESTO?

- La Administración **promoverá** que haya **intérpretes de lengua de signos** para atender a las personas que la usan.
- Ojo al detalle: el servicio se presta **si se solicita previamente**. Por eso es importante informar al ciudadano de que puede pedirlo con antelación.
- Para quienes usan la lengua oral, la Administración promoverá la **formación** del personal y la disponibilidad de **medios de apoyo a la comunicación oral** (art. 21).

EJEMPLO PRÁCTICO

Un ciudadano sordo, usuario de lengua de signos, llama a través de un servicio de videointerpretación para pedir cita. El empleado le confirma la cita y le informa de que, si lo desea, puede **solicitar con antelación** un intérprete de lengua de signos para el día de la gestión.

5. PAUTAS PARA ATENDER A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las normas fijan **qué** debe garantizar la Administración. En el día a día, la diferencia la marca **cómo** atiende cada empleado. Estas pautas son las recomendaciones habituales de las guías de atención y de las organizaciones de personas con discapacidad.

a) Pautas generales

1. **Dirígete a la persona**, no a su acompañante o intérprete. Mírala y háblale a ella.
2. **Pregunta antes de ayudar**: «¿Necesita ayuda? ¿Cómo prefiere que le ayude?». Si dice que no, respétalo.
3. **Trata con naturalidad**: ni compasión ni exceso de atención. Trata a los adultos como adultos.
4. **Ten paciencia**: deja el tiempo que necesite para expresarse o moverse, sin terminar sus frases.
5. **No des por supuesto** lo que la persona puede o no puede hacer: pregúntale.
6. **Respeta sus apoyos**: la silla de ruedas, el bastón o el perro guía forman parte de su autonomía. No los toques ni los muevas sin permiso.

TRUCO PARA MEMORIZAR

Antes de nada, las **tres P**: **P**ersona primero, **P**regunta antes de ayudar y **P**aciencia.

b) Pautas según el tipo de discapacidad

Tipo de discapacidad	Cómo atender
Física (movilidad reducida)	Si usa silla de ruedas, colócate **a su altura** (siéntate) cuando la conversación sea larga. Usa la parte baja del mostrador. Deja libre el paso y no te apoyes en la silla. Acompáñale al ritmo que él marque.
Visual	**Preséntate** al llegar y avisa cuando te vayas. Describe con precisión: «a su derecha», «dos metros delante». Si te pide que le guíes, ofrécele **tu brazo**; no le empujes ni le cojas del bastón. Lee en voz alta los documentos si lo pide. **No distraigas al perro guía**.
Auditiva	Llama su atención con una **seña** o un toque suave en el hombro. **Mírale de frente**, con buena luz en tu cara, sin taparte la boca. Habla **claro y a ritmo normal**, sin gritar. Apóyate en la **escritura** y en el **bucle magnético**. Si viene con intérprete, habla **a la persona**, no al intérprete.
Sordoceguera	Hazle saber que estás a su lado con un **toque suave**. Comunícate a través de su **guía-intérprete** o con el sistema que la persona use (por ejemplo, escribir letras en la palma de su mano).
Intelectual	Usa **frases cortas y sencillas**, una idea cada vez. Evita tecnicismos y siglas. Apóyate en **ejemplos, dibujos o documentos en lectura fácil**. Comprueba que lo ha entendido pidiéndole que te lo cuente. No le infantilices.
Psicosocial (problemas de salud mental)	Mantén un trato **tranquilo y respetuoso**. Da la información de forma **clara y ordenada**. Si se pone nerviosa, **no discutas** ni le metas prisa: ofrece un espacio más tranquilo y el tiempo que necesite.
Del habla o la comunicación	**Escucha con atención** y no finjas haber entendido: pide que lo repita o que lo escriba. No acabes sus frases. Usa preguntas que pueda contestar de forma breve.

Tabla 27: Cómo atender según el tipo de discapacidad.

EJEMPLO PRÁCTICO

Una mujer ciega entra en la oficina con su perro guía. El vigilante la deja pasar con el perro, como exige la norma. En el mostrador, la empleada se presenta: «Buenos días, soy Marta; está usted frente al mostrador de información». Le explica el trámite y, al ver que tiene que firmar un impreso, se ofrece a **leérselo en voz alta** y le indica dónde está el espacio para la firma. Al terminar le avisa: «Ya hemos terminado; la salida está a su espalda, a unos cinco metros».

EJEMPLO PRÁCTICO

Un hombre con discapacidad intelectual pregunta cómo renovar el DNI. El empleado le explica los pasos **uno a uno**: «Primero, pide cita. Después, ven con una foto. Por último, pagas la tasa aquí». Le da una hoja en **lectura fácil** y le pregunta: «¿Me cuentas qué tienes que hacer primero?» para comprobar que lo ha entendido.

RECUERDA

- Pautas generales: **tres P** (Persona primero, Pregunta antes de ayudar, Paciencia).
- **Habla siempre a la persona**, aunque venga con acompañante o intérprete.
- Discapacidad **visual**: preséntate, describe y ofrece tu brazo; no distraigas al perro guía.
- Discapacidad **auditiva**: de frente, sin gritar, con escritura y bucle magnético. El intérprete de lengua de signos se **solicita previamente**.
- Discapacidad **intelectual**: frases cortas, una idea cada vez y **lectura fácil**; comprueba que lo ha entendido.

V. REPASO FINAL

1. RESUMEN DEL TEMA

a) La atención al público

- La Administración **sirve con objetividad los intereses generales** (CE, art. 103.1).
- El EBEP fija un código de conducta: **art. 53** (principios **éticos**) y **art. 54** (principios de **conducta**). Hay que tratar a los ciudadanos con **atención y respeto** (54.1), **informarles** (54.4), rechazar regalos que superen los **usos habituales, sociales y de cortesía** (54.6) y atenderles en la **lengua oficial** que pidan (54.11).
- La Ley 39/2015 (art. 13) reconoce **nueve derechos** (a-i). El de la letra **e)** es el de ser tratado con **respeto y deferencia**.
- Comunicar bien exige **lenguaje claro**, coherencia entre palabras y gestos, **escucha activa**, **empatía** y un estilo **asertivo**.
- La atención presencial tiene **seis fases**: acogida, escucha, identificación, respuesta, comprobación y despedida. Por teléfono: descolgar **antes del tercer tono** e **identificarse**.
- Ante un ciudadano enfadado: método **CALMA**. Si hay violencia, se pide ayuda.

b) Acogida e información al ciudadano

- La información administrativa puede ser **general** (a cualquiera, obligatoria y **sin acreditar legitimación**) o **particular** (solo al **interesado** o a su representante).

- La atención personalizada tiene **seis funciones** (art. 4 RD 208/1996): recepción y acogida, orientación e información, gestión, iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones, y derecho de petición.
- Orientar **no es asesorar**: no se interpretan normas ni se dan opiniones jurídicas o económicas.
- El RD 951/2005 crea **seis programas** de calidad (A-C-Q-E-R-O). Las **cartas de servicios** se actualizan **al menos cada tres años** y su incumplimiento **no da derecho a indemnización**.
- Las quejas y sugerencias se contestan en **20 días hábiles**. La queja **no es un recurso** y **no interrumpe los plazos**.

c) Atención de personas con discapacidad

- CE, art. 49 (reforma de 2024): derechos en condiciones de **libertad e igualdad reales y efectivas**.
- Discapacidad = **deficiencia previsiblemente permanente + barreras**. A los efectos de la ley, persona con discapacidad: grado **igual o superior al 33 %** (dependencia: grado I = 33 %; grados II y III = 65 %).
- Discriminación **directa**, **indirecta**, **por asociación** y **acoso**. La **acción positiva** no es discriminación.
- **Diseño universal** (antes, para todos) → **accesibilidad universal** (meta, incluida la cognitiva y la auditiva) → **ajuste razonable** (después, para un caso concreto). No hacer un ajuste razonable **es discriminación**.
- RD 366/2007: oficinas, impresos y servicios de la AGE accesibles; principios **GAME**; señalización en **2 de 3** modalidades.
- Ley 27/2007: **libre opción** entre lengua de signos y medios de apoyo a la comunicación oral; intérprete **si se solicita previamente**.
- En la ventanilla: las **tres P** (Persona primero, Pregunta antes de ayudar, Paciencia).

2. CIFRAS Y DATOS CLAVE

Dato	A qué se refiere
3 tonos	Descolgar el teléfono antes del tercer tono.
6 fases	Fases de la atención presencial.
9 derechos	Art. 13 de la Ley 39/2015 (letras a-i).
6 funciones	Atención personalizada al ciudadano (art. 4 RD 208/1996).
6 programas	Marco general para la mejora de la calidad (art. 3 RD 951/2005).
3 años	Plazo máximo para actualizar una carta de servicios.
20 / 10 días hábiles	Contestar una queja o sugerencia / aclarar lo que falte.
33 %	Grado de discapacidad mínimo (art. 4.2 RDL 1/2013) y equivalencia de la dependencia en grado I.
65 %	Equivalencia de la dependencia en grados II y III.
13 principios	Art. 3 del RDL 1/2013 (4 + 3 + 3 + 3).
2 de 3	Modalidades de la señalización interior: visual, acústica y táctil.
20 cm; 100-120 y 150-170 cm	Bandas que señalizan las puertas de cristal: ancho y alturas.

Tabla 28: Números que conviene tener claros para el examen.

3. VOCABULARIO

Término	Significado
Accesibilidad cognitiva	Que la información, los entornos y los servicios se puedan **entender** con facilidad (lectura fácil, pictogramas...).
Accesibilidad universal	Condición de lo que es comprensible, utilizable y practicable por todas las personas, con seguridad, comodidad y autonomía.
Acción positiva	Medida específica para evitar o compensar las desventajas de un grupo y lograr la igualdad de hecho.
Acreditar la legitimación	Demostrar que se tiene un interés en un asunto (por ejemplo, ser interesado en un expediente).
Ajuste razonable	Adaptación para un caso concreto que no supone una carga desproporcionada. No hacerlo es discriminación.
Asertividad	Decir lo que hay que decir, incluso un «no», de forma clara, firme y respetuosa.
Bucle de inducción magnética	Sistema que envía el sonido directamente a los audífonos de las personas que los usan.

Término	Significado
Capacidad de obrar	Aptitud para realizar trámites y actos jurídicos por uno mismo.
Capacitismo	Prejuicio que valora a las personas por su capacidad funcional y considera «menos valiosas» a quienes no siguen un patrón de «normalidad».
Carta de servicios	Documento en el que un organismo informa de sus servicios y de los derechos del ciudadano, y asume compromisos de calidad.
Derecho de petición	Derecho a pedir por escrito a los poderes públicos, de forma individual o colectiva (CE, art. 29).
Discriminación indirecta	Norma o práctica aparentemente neutra que perjudica a las personas con discapacidad sin una finalidad legítima.
Diseño universal	Pensar desde el origen entornos, productos y servicios para que los pueda usar todo el mundo sin adaptaciones.
Escucha activa	Escuchar con atención y demostrar a la otra persona que se la está entendiendo.
Información general	La que se da a cualquier persona, sin identificarse: organismos, requisitos, trámites y servicios.
Información particular	La relativa a un expediente concreto o a datos personales; solo para el interesado o su representante.
Interesado	Persona que es parte de un procedimiento administrativo concreto.
Interseccionalidad	Discriminación que sufre una persona por varios motivos a la vez.
Lectura fácil	Forma de redactar textos sencillos, validados por personas con dificultades de comprensión.
Normalización	Principio según el cual las personas con discapacidad usan los mismos lugares y servicios que cualquier otra persona.
Queja	Expresión de insatisfacción con el funcionamiento de un servicio. No es un recurso.
Recurso administrativo	Vía formal para pedir que se modifique o anule una decisión de la Administración.
Responsabilidad patrimonial	Obligación de la Administración de indemnizar los daños que cause su funcionamiento.
Silencio administrativo	Efecto que produce que la Administración no resuelva ni notifique en plazo.
Texto refundido	Norma que reúne en un solo texto varias leyes anteriores (por ejemplo, el RDL 1/2013).
Transversalidad	Tener en cuenta la discapacidad en todas las políticas públicas, no solo en las específicas.

Tabla 29: Vocabulario del tema.

4. AUTOEVALUACIÓN: 25 PREGUNTAS TIPO TEST

Elige **una sola respuesta** en cada pregunta. Las soluciones razonadas están al final.

1. Según el artículo 103.1 de la Constitución, la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de:

a) Eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación.
b) Legalidad, publicidad, jerarquía y responsabilidad.
c) Eficacia, eficiencia, transparencia y participación.
d) Jerarquía, centralización, cooperación y lealtad institucional.

2. En el Estatuto Básico del Empleado Público, los principios éticos se recogen en el artículo:

a) 52.
b) 53.
c) 54.
d) 55.

3. Según el artículo 54.6 del EBEP, se rechazará cualquier regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas:

a) Cuyo valor supere los 50 euros.
b) Salvo que lo autorice el superior jerárquico.
c) Solo si procede de una persona interesada en un procedimiento.
d) Que vaya más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía.

4. El derecho a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos se recoge en el artículo 13 de la Ley 39/2015, letra:

a) a).
b) c).
c) e).
d) h).

5. Un ciudadano pide algo que no se puede tramitar. ¿Qué respuesta corresponde a un estilo de comunicación asertivo?

a) «Bueno... no sé... vuelva otro día a ver qué podemos hacer.»
b) «Hoy no puedo tramitarlo porque falta el certificado. Cuando lo tenga, se lo hago al momento.»
c) «¡Ya le he dicho que no! Siguiente.»
d) «Eso no es cosa mía; pregunte en otra ventanilla.»

6. La técnica de escucha activa que consiste en repetir con nuestras palabras lo que ha dicho el ciudadano se llama:

a) Parafrasear.
b) Resumir.
c) Empatizar.
d) Retroalimentar.

7. Según el RD 208/1996, la información general:

a) Solo puede facilitarse a quienes acrediten la condición de interesado.
b) Se facilita únicamente por escrito y previa solicitud.
c) Se facilitará obligatoriamente, sin exigir la acreditación de legitimación alguna.
d) Corresponde en exclusiva a las unidades de gestión de cada expediente.

8. Una vecina pregunta cómo va la solicitud de pensión de otra persona, sin acreditar que la representa. El empleado debe:

a) Informarle, porque es información general.
b) No facilitarle la información, porque es información particular reservada a los interesados o sus representantes.
c) Informarle solo del órgano que tramita el expediente, pero no de su estado.
d) Pedirle que presente una solicitud de acceso a la información pública.

9. ¿Cuál de las siguientes NO es una función de la atención personalizada del artículo 4 del RD 208/1996?

a) Recepción y acogida.
b) Gestión.
c) Recepción de quejas y reclamaciones.
d) Asesoramiento sobre la opción que más conviene económicamente al ciudadano.

10. La función de orientación e información en ningún caso podrá entrañar:

a) Una determinación de conceptos.
b) Información de opciones legales.
c) Una interpretación normativa ni una consideración jurídica o económica.
d) Colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

11. El derecho de petición individual y colectiva, por escrito, se reconoce en el artículo de la Constitución:

a) 14.
b) 29.
c) 103.
d) 105.

12. Las oficinas territoriales de información y atención al ciudadano de la AGE dependen de:

a) Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.
b) Los ayuntamientos.
c) El Centro de Información Administrativa.
d) Las Inspecciones Generales de Servicios.

13. ¿Cuál de los siguientes NO es un programa del marco general para la mejora de la calidad (RD 951/2005)?

a) Cartas de servicios.
b) Reconocimiento.
c) Responsabilidad patrimonial.
d) Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

14. Las cartas de servicios deben actualizarse periódicamente y, en todo caso:

a) Cada año.
b) Cada dos años.
c) Cada cinco años.
d) Al menos cada tres años.

15. Si un organismo incumple los compromisos de su carta de servicios:
a) Se aplican las medidas de subsanación previstas, pero el incumplimiento nunca da lugar a responsabilidad patrimonial.
b) El ciudadano tiene derecho a una indemnización automática.
c) La carta de servicios queda anulada.
d) El ciudadano puede presentar un recurso de alzada contra la carta.

16. La unidad responsable de quejas y sugerencias debe informar al ciudadano de las actuaciones realizadas en el plazo de:
a) 10 días hábiles.
b) 15 días hábiles.
c) 20 días hábiles.
d) Un mes.

17. Según el artículo 19 del RD 951/2005, las quejas:
a) Tienen la consideración de recurso administrativo.
b) No tienen la calificación de recurso administrativo ni interrumpen los plazos.
c) Interrumpen los plazos para recurrir hasta que se contestan.
d) Impiden presentar un recurso sobre el mismo asunto.

18. Según el artículo 49 de la Constitución, tras su reforma de 2024, las personas con discapacidad ejercen los derechos del Título I:
a) En condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas.
b) Bajo la tutela de los poderes públicos.
c) Siempre que tengan reconocido un grado de discapacidad.
d) En los términos que determine cada comunidad autónoma.

19. Según el artículo 4.2 del RDL 1/2013, a los efectos de esta ley son personas con discapacidad aquellas a quienes se haya reconocido un grado de discapacidad:
a) Superior al 25 %.
b) Igual o superior al 33 %.
c) Igual o superior al 45 %.
d) Igual o superior al 65 %.

20. A los efectos del RDL 1/2013, se considera que una persona con una situación de dependencia reconocida en grado II presenta una discapacidad del:
a) 33 %.
b) 50 %.
c) 65 %.
d) 75 %.

21. Una norma aparentemente neutra que ocasiona una desventaja particular a las personas con discapacidad, sin responder a una finalidad legítima, es un caso de:
a) Discriminación directa.
b) Acoso.
c) Discriminación por asociación.
d) Discriminación indirecta.

22. Según la redacción vigente del artículo 2.m) del RDL 1/2013, la no realización de un ajuste razonable:

a) Supone una discriminación por razón de discapacidad.
b) Solo es sancionable si lo denuncia una asociación.
c) Es una medida de acción positiva.
d) No tiene consecuencias si la entidad es pública.

23. Según el RDL 1/2013, la accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de:

a) Rampas, ascensores y plazas de aparcamiento reservadas.
b) Bucles de inducción magnética y audífonos.
c) La lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos.
d) Intérpretes de lengua de signos, exclusivamente.

24. Según el RD 366/2007, la información relevante de la señalización interior de las oficinas se dispondrá:

a) Solo en formato visual y en braille.
b) Al menos en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil.
c) Obligatoriamente en las tres modalidades sensoriales.
d) Solo por megafonía.

25. Según el artículo 12.1 de la Ley 27/2007, las Administraciones Públicas promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos:

a) De forma permanente en todas las oficinas.
b) Solo en la Administración de Justicia.
c) Únicamente para personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.
d) En el caso de que así se solicite previamente.

5. SOLUCIONES RAZONADAS

Nº	Respuesta	Por qué
1	a	Es la enumeración literal del art. 103.1 CE: eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación.
2	b	El art. 53 recoge los principios éticos; el 54, los de conducta, y el 52 presenta el código de conducta en su conjunto.
3	d	El art. 54.6 no fija ninguna cantidad: el límite son los usos habituales, sociales y de cortesía.
4	c	La letra e) del art. 13 recoge el trato con respeto y deferencia («e de Educación»).
5	b	El estilo asertivo dice «no» con claridad y respeto y ofrece una salida. La a) es pasiva; la c) y la d), agresivas o evasivas.
6	a	Parafrasear es repetir con nuestras palabras; resumir es recoger lo hablado al final.
7	c	Art. 2.2 RD 208/1996: la información general se facilita obligatoriamente, sin acreditar legitimación.

Nº	Respuesta	Por qué
8	b	El estado de un expediente y quién lo tramita es información particular (art. 3): solo para interesados o representantes.
9	d	Orientar no es asesorar: el art. 4.b) prohíbe la consideración jurídica o económica.
10	c	El art. 4.b) solo permite determinar conceptos, informar de opciones legales y ayudar a rellenar impresos.
11	b	El art. 29 CE reconoce el derecho de petición, desarrollado por la LO 4/2001.
12	a	Art. 9 RD 208/1996: las oficinas territoriales dependen de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.
13	c	Los seis programas son A-C-Q-E-R-O. La responsabilidad patrimonial no es un programa.
14	d	Art. 10 RD 951/2005: actualización periódica y, en todo caso, al menos cada tres años.
15	a	El incumplimiento activa las medidas de subsanación, pero nunca da lugar a responsabilidad patrimonial.
16	c	La contestación se da en 20 días hábiles; los 10 días hábiles son para que el ciudadano aclare su queja.
17	b	Art. 19 RD 951/2005: la queja no es un recurso, no interrumpe plazos y no condiciona otras acciones.
18	a	Es el texto literal del art. 49.1 CE tras la reforma de 2024.
19	b	Art. 4.2 RDL 1/2013: grado igual o superior al 33 %.
20	c	La dependencia en grado I equivale al 33 %, y en grados II y III, al 65 %.
21	d	Es la definición de discriminación indirecta del art. 2.d): algo «aparentemente neutro» que perjudica.
22	a	El art. 2.m) dice expresamente que no realizar un ajuste razonable supone una discriminación por razón de discapacidad.
23	c	Es la enumeración literal del art. 2.k). Las demás opciones son medidas de accesibilidad física o auditiva.
24	b	Art. 7.c) RD 366/2007: al menos dos de las tres modalidades («2 de 3»).
25	d	Art. 12.1 Ley 27/2007: el servicio se promueve «en el caso de que así se solicite previamente».

Tabla 30: Soluciones de la autoevaluación.

Bibliografía recomendada

- Constitución Española de 1978. Edición «Norma al día», Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Texto consolidado, BOE.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Texto consolidado, BOE.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público. Texto consolidado, BOE.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Texto consolidado, BOE.
- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad ante la Administración General del Estado.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, lenguas de signos españolas y medios de apoyo a la comunicación oral.
- Ley 6/2022, de 31 de marzo, de accesibilidad cognitiva.
- Ley 4/2026, de 1 de octubre, por la que se modifican el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, para la extensión y refuerzo de los derechos de las personas con discapacidad a la inclusión, la autonomía y la accesibilidad universal conforme al artículo 49 de la Constitución Española. BOE núm. 246, de 3 de octubre de 2026.
- Real Decreto 707/2026, de 2 de septiembre, Reglamento de las condiciones básicas de accesibilidad cognitiva.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, de apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
- Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad (Naciones Unidas, Nueva York, 13 de diciembre de 2006).
- Plena inclusión España. Pautas de lectura fácil y accesibilidad cognitiva.

© 2026 Academia Aresformación. Todos los derechos reservados.

Esta obra y todo su contenido (textos, gráficos, esquemas y maquetación) están protegidos por el Real Decreto Legislativo 1/1996 (Ley de Propiedad Intelectual) y por la normativa nacional e internacional aplicable.

*Se concede al alumno una **licencia de uso personal, intransferible y no exclusiva**, limitada a su estudio individual. Queda expresamente prohibido, sin autorización escrita del titular:*

- *Reproducir, copiar o imprimir la obra, total o parcialmente, para terceros.*
- *Distribuir, vender, revender, alquilar, prestar o ceder este documento por cualquier medio, gratuito u oneroso.*
- *Comunicarlo públicamente o ponerlo a disposición en internet, redes sociales, plataformas de intercambio o cualquier repositorio digital.*
- *Eliminar o alterar las marcas de agua, avisos de copyright o identificadores incorporados.*

La infracción de estos derechos generará responsabilidad civil (indemnización de daños y perjuicios, arts. 138 y ss. TRLPI) y puede constituir delito castigado con pena de prisión de hasta 4 años y multa (art. 270 del Código Penal).

Este ejemplar está identificado de forma individualizada. Su difusión no autorizada permite trazar al usuario de origen.