

PARTE: ORGANIZACIÓN DE OFICINAS PÚBLICAS.-**TEMA 1. Atención al público. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.****1.- INTRODUCCIÓN**

La Administración sirve con objetividad los intereses generales. Los ciudadanos, clientes según la Organización de cooperación y desarrollo económico (OCDE), reclaman de la Administración una completa RECEPTIVIDAD administrativa, para que la Administración sea comprensible y su organización sea entendida, con un funcionamiento claro, y las prestaciones de la misma sean accesibles a un ciudadano que tiene derecho a ellas. Además, la accesibilidad en el plano espacial, temporal y material ha de manifestarse.

En definitiva, receptividad implica mejora de las relaciones de comunicaciones entre la Administración y el Ciudadano, haciendo especial hincapié en los derechos de éste.

La acogida representa el contacto personalizado de la administración a través de sus empleados con el ciudadano y exige una escucha activa, y una característica de implicación en la situación de necesidad del ciudadano; ponerse en su lugar; esta actitud se denomina empatía

La información es el objetivo de la atención al público. La información ha de ser clara, expuesta de modo sencillo y oyendo de innecesarios tecnicismos. La información ha de ser fiable, orientando adecuadamente al ciudadano con miras de solucionar su problema.

2.- ATENCIÓN AL PÚBLICO

La Información Administrativa es el cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos. La información encomendada a las unidades y oficinas podrá ser general o particular entendiendo en este sentido que la primera se otorga a todo el ciudadano que se persone o que solicite la misma en un servicio de información mientras que la información particular solo se podrá otorgar de modo presencial o por escrito a quienes demuestran su condición de interesados o representantes.

Dentro de la Atención al Ciudadano encontramos el servicio de la información. Pero atención al ciudadano implica algo más que ello y por ende habremos de repasar los servicios de información administrativa en el sentido de poder contemplar como la presentación de documentación las reclamaciones, sugerencias, iniciativas y quejas son tramitadas y como en atención al público y atención al ciudadano se contempla parte de los derechos y deberes del personal empleado público así como de los propios ciudadanos.

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

La información general se facilitará obligatoriamente a todos los ciudadanos sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna. Cuando resulte conveniente una mayor difusión la información de carácter general habrá de ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesadas en su conocimiento y para ello se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

2.1.- Acogida e Información en la legislación española

- a) Según la ley 40/ 2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público: Las administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia,

jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación con sometimiento pleno a la Constitución, la ley, y el derecho, debiendo respetar en su actuación Relaciones los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos y participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa. Las Administraciones se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes, a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, y garantizarán la protección de datos de carácter personal, además de facilitar la prestación de servicios a todos los interesados.

- b) Según la Ley 39/2015, las personas físicas podrán elegir en todo momento la forma de comunicarse con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo obligación por Ley a relacionarse de modo electrónico, pues determinados colectivos profesionales y empresas o asociaciones, por ello, se ven imposibilitados a elegir medio de comunicación. Cuando sea una persona física puede elegir en cualquier momento la forma de hacerlo, y la modificación de dicha forma.
- c) Según el R.D. 208/1996, que regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, la atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones de:

1. **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 las dependencias y funcionarios.
2. **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.
3. **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.
4. **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 y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.
5. **De recepción de quejas y reclamaciones** de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.
6. **De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición**, reconocidos 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 hay que dirigir sus escritos; sin perjuicio de todo ello, las unidades de información administrativa habrán de elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban en las que no figure el destinatario o esté pudiera constar de modo erróneo.

3.- ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado se establecen en el Real Decreto 366/ 2007 de 16 de marzo.

En él se expone que la Constitución española establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos sean efectivas y reales. Además contiene un mandato para que dichos poderes formalicen una política de integración de las personas con discapacidad y las amparen para que pudieran disfrutar de los derechos reconocidos en la propia Constitución.

La ley 13/ 1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos que fue complementada con nuevas normas sobre la discapacidad por la ley 51/ 2003 de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades dictan cuestiones relativas a la atención a las personas con discapacidad pues hacen referencia a su inclusión social y actualizan normas para establecer que los principios relacionados con los derechos de los ciudadanos y la efectividad de todo ello en la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, finalizan y dan forma a los recursos y las prestaciones que proporcionan las administraciones, especialmente la del Estado, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad.

La Administración General del Estado habrá de desarrollar su actividad y organizar a las dependencias administrativas de manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos y reciban información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos. Por ellos habrán de establecerse necesariamente un conjunto de medidas que definan las condiciones de accesibilidad que habrán de reunir las oficinas y servicios de atención al ciudadano, al objeto de garantizar que la accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la administración sea real y efectiva.

Las medidas a que hace referencia el Real Decreto se agrupan en tres áreas:

- medidas de accesibilidad
 - ubicación de las oficinas de atención al ciudadano
 - acceso a las oficinas de atención al ciudadano
 - recepción en las oficinas de atención al ciudadano
 - señalización interior de las oficinas
 - configuración de los puestos de atención
 - sistemas interactivos de información
 - elementos accesorios en oficinas de atención al ciudadano
 - medidas para garantizar la accesibilidad en relación con impresos y documentos administrativos
 - medidas para garantizar la accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano son dependencias físicas que la AGE dedica prioritariamente al contacto directo con los ciudadanos y representantes a efectos de obtención de información, orientación y asesoramiento sobre prestaciones, recepción de documentación, solicitudes y comunicaciones; la práctica de comparecencias personales de los interesados e igualmente, la realización de gestión relacionadas de con la o General.
- Los modelos normalizados son impresos preparados y presentados al público por la AGE y a disposición de los ciudadanos para formular declaraciones, recursos, alegaciones y solicitudes o cualquier manifestación de voluntad de estos ante la misma.

Respetando los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, la AGE deberá cumplir las condiciones de accesibilidad contempladas en la normativa que en cada caso sea aplicable. A estos efectos, determinará mediante resolución de la Secretaría General de Administraciones Públicas las Oficinas que habrán de ajustarse a las condiciones de accesibilidad previstas y hará pública una relación de las mismas que habrá de ser permanentemente actualizada, y a disposición pública.

3.1.. DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

3.1.1. Objeto y ámbito de aplicación.

El citado Real Decreto regula las condiciones de accesibilidad y no discriminación que, respecto de las personas con discapacidad, deben presentar las Oficinas de Atención al Ciudadano, impresos y cualquier otro

medio que la Administración General del Estado dedica específicamente y en el ámbito de sus competencias a las relaciones con los ciudadanos.

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

- Oficinas de Atención al Ciudadano:

o Dependencias o espacios físicos que la Administración General del Estado dedica exclusiva o prioritariamente al contacto directo con los ciudadanos y sus representantes a los efectos de obtención de información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones, servicios y procedimientos; la recepción de documentación, solicitudes y comunicaciones; la práctica de comparecencias personales de las personas interesadas o, por último, la realización de gestiones directamente relacionadas con las competencias o servicios de la Administración General del Estado.

- Modelos normalizados:

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

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

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

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

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

- La garantía de la igualdad de oportunidades, la no discriminación por razón de discapacidad y la accesibilidad universal

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

- La adopción de medidas y la puesta a disposición de los ciudadanos con discapacidad, en su caso, de medios y apoyos humanos y materiales suplementarios a fin de que puedan ejercitar, regular y normalizadamente, los derechos que les asisten

- La eliminación y corrección de cualquier norma, criterio, instrucción, actuación, práctica o decisión que suponga una vulneración de la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

3.2. ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.2.1. Determinación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

La Administración General del Estado, mediante Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, previa consulta con los Departamentos Ministeriales afectados, determinará las Oficinas

que habrán de ajustarse a las condiciones de accesibilidad previstas en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo y hará pública una relación de las mismas que estará, permanentemente actualizada, a disposición pública.

3.2.2. Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

La Administración General del Estado ubicará las Oficinas de Atención al Ciudadano en entornos que garanticen el acceso de las personas con discapacidad. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, las decisiones sobre ubicación de estas Oficinas tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:

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

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

3.2.3. Acceso a las Oficinas.

Los accesos a las Oficinas de Atención al Ciudadano deberán diseñarse de modo que faciliten su utilización por las personas con discapacidad, en especial en lo relativo a las puertas, intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el diseño y ejecución de los accesos a las Oficinas tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:

- El espacio adyacente, tanto interior como exterior, a la puerta de acceso a la Oficina debe ser horizontal y no presentar obstáculos, permitiendo la aproximación y la apertura de la puerta de forma autónoma a todos los usuarios.
- El suelo será continuo entre el espacio exterior e interior. Cualquier elemento en el suelo como canaletas de recogida de agua, felpudos, etc., estará enrasado con el pavimento.
- Junto a la entrada principal, preferiblemente a la derecha de la puerta, un cartel indicará, en su caso, el número y letra del portal, además del uso, en casos de edificios de interés general. Dichos carteles tendrán buen contraste, diferenciación de textura o color, y se situarán a la altura adecuada.
- Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles, tanto por su modalidad de uso (texto y voz) como por su localización.
- Las puertas de entrada serán accesibles a los usuarios, tanto por su sistema de apertura, corredera o abatible, por las dimensiones de su hueco de paso libre, por sus mecanismos de apertura y cierre y por las fuerzas

de maniobra para ejercer la apertura. A estos efectos, se considera suficiente cumplir con el apartado 6 de la Norma UNE 41520: Accesibilidad en la Edificación. Espacios de comunicación vertical.

- Las puertas automáticas deberán cumplir las especificaciones citadas en el punto anterior y, además, aquellas que eliminen los riesgos de atrapamiento o golpeo.
- Si se dispone de puertas cortavientos, el espacio existente será tal que permita a todos los usuarios la maniobrabilidad, la aproximación y la apertura de las puertas.
- Cuando las puertas sean acristaladas o de vidrios se protegerán de forma que se eviten roturas por impacto y se señalarán mediante dos bandas horizontales de 20 centímetros de ancho, de contraste cromático con el resto de la superficie, colocada, la primera, a una altura entre 100 y 120 centímetros, y la segunda entre 150 y 170 centímetros. Se evitarán los cristales que produzcan reflejos en su superficie.

3.2.4. Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano. Las zonas y sistemas de recepción de las Oficinas de Atención al Ciudadano, en particular los vestíbulos y sistemas de control de acceso y seguridad, deberán organizarse de modo que se garantice su utilización por las personas con discapacidad. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en el diseño y ejecución de las zonas y sistemas de recepción en las Oficinas se tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:

- Los sistemas de control de acceso no supondrán obstáculo para la circulación de personas con problemas de deambulación o usuarias de sillas de ruedas, ni para la circulación de personas que utilicen otros dispositivos de ayuda a la movilidad como perros-guía o de asistencia o bastón de movilidad. Tampoco deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos tales como marcapasos y prótesis auditivas.
- Cuando el sistema de seguridad o control de acceso no tenga las dimensiones suficientes para permitir el paso a personas en silla de ruedas, se tendrán previstas medidas o medios alternativos para pasar este control, de forma que la persona permanezca con su ayuda técnica. Auxiliares Administración Estado 25
- Los sistemas de seguridad tienen que estar debidamente señalizados y ofrecer indicaciones precisas sobre qué se debe hacer en casos particulares, como sillas de ruedas, prótesis auditivas o marcapasos.
- El vestíbulo de recepción se organizará de forma que facilite la orientación a los usuarios. A estos efectos, se señalarán visual y táctilmente los recorridos que den acceso a las diferentes zonas y usos del edificio, a los núcleos de comunicación vertical, además de los accesos y salidas del inmueble.
- Si la Oficina estuviera dotada de zona de espera, ésta contará con mobiliario concebido con arreglo a criterios de diseño para todos.

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

- Los paneles de información gráfica, permanente o temporal, estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y siempre que sea posible, adyacentes a alguna pared o superficie, de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo, ya sea concurrencia de personas, puertas abiertas o mobiliario o elementos ornamentales o decorativos. No se protegerán con cristales y siempre permitirán el acercamiento para poder interactuar con los mismos.
- El contenido de la información será conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible, evitando toda información superflua.

- La información relevante se dispondrá, al menos, en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser percibida también plenamente por las personas con discapacidad visual y auditiva.

- La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos estándar internacionales que amplían su comprensión. La señal debe diferenciarse del entorno. Se usarán los colores de mayor contraste entre figura y fondo en elementos como texto y soporte, soporte y paramento donde se ubica, puertas y picaportes, pasamanos y mecanismos, y las letras o números no deberán situarse sobre ilustraciones o fotografías que limitan el contraste y dificultan la discriminación.

- A fin de atender a las personas que usan prótesis auditivas, la señalización acústica se adecuará a una gama audible y no molesta de frecuencias e intensidades, y se usará una señal de atención, visual y acústica previa al mensaje.

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

- En la megafonía, se intentará conseguir un bajo nivel sonoro, pero bien distribuido en la estancia o edificio a través de numerosos altavoces de banda ancha, y bien distribuidos. • Se utilizará una señal de atención previa al mensaje.

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

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

- La señalización táctil se proporcionará mediante texturas rugosas y caracteres o símbolos en altorrelieve y en braille.

- Los sistemas de recogida de número o cualquier sistema establecido para los turnos deben ser plenamente accesibles en su localización y manejo, y contar con medios de información visuales y sonoros.

- Los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma o avisos de peligro, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles.

3.2.6. Configuración de los puestos de atención. Los puestos de atención se ubicarán de forma que sean fácilmente localizables y de manera que no obstruyan o entorpezcan la circulación en el edificio. Tanto si está dotado de personal de atención o es un punto de información que gestiona el propio usuario de forma autónoma, se diseñará de manera que permita la aproximación y uso a todos los usuarios. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en la configuración de los puestos de atención se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La altura de los mostradores y puntos de información debe ser adecuada para recibir a todo tipo de usuarios. Al menos una parte del mostrador o mesa de atención ha de estar a la altura de una mesa de trabajo, para atender a personas de diferentes alturas, usuarios de sillas de ruedas y muletas o, en general, personas que necesiten sentarse.

- El espacio de circulación inmediato a los mostradores y puntos de información debe estar libre de obstáculos y disponer del suficiente espacio de maniobra para que los usuarios de silla de ruedas puedan aproximarse a ellos.

- Los mostradores y puntos de atención no dispondrán de vidrios u otros obstáculos que dificultan la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el usuario y el empleado.

- Los mostradores y puntos de atención deberán contar con sistemas de bucle de inducción magnética, debidamente señalizados, para permitir a las personas usuarias de prótesis auditivas la mejor audición y comprensión posibles.

- Los puntos con información telefónica, así como cualquier tipo de servicio de atención telefónica al ciudadano, estarán dotados con sistemas de telefonía de texto, de fax y, de permitirlo técnicamente, de videotelefonía para facilitar la lectura labial. Asimismo el personal deberá estar formado y conocer su correcta utilización.

3.2.7. Sistemas interactivos de información. Los puntos de información que no estén atendidos directamente por personal estarán dotados de sistemas de información complementaria tales como paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, en la configuración de los sistemas de información complementaria se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Su ubicación será accesible y fácilmente localizable.
- Su altura y demás dimensiones deberán ser las adecuadas para un uso normalizado por todo tipo de personas con discapacidad. Deberá asegurarse su interacción regular con personas con dificultades de manipulación.
- Toda la información en formato texto debe estar también en modo sonoro.
- Toda la información sonora debe estar transcrita en formato texto.
- Los dispositivos audiovisuales que se empleen deben contar con sistemas de amplificación y mejora de la señal auditiva.
- Debe existir confirmación con mensajes sonoros de todas las acciones activadas.
- Los mandos, el teclado y los botones deberán estar adaptados con etiquetas o iconos de alto contraste, letras grandes, en altorrelieve y braille
- Las pantallas deben de ser antirreflectantes y tener buen contraste.
- La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla y permitir un dilatado tiempo de respuesta.
- Las pantallas táctiles tendrán un sistema alternativo de acceder a la información para todas las personas que lo precisen. Este sistema se basará en la verbalización de las distintas opciones de información y se activará mediante la pulsación de un área sensible al tacto situado en la parte inferior izquierda y etiquetado con la expresión «uso fácil» que una vez pulsada informará con breves instrucciones sobre cómo utilizar el sistema.

3.2.8. Elementos complementarios de accesibilidad en las Oficinas de Atención al Ciudadano. Las Oficinas de Atención deberán contar al menos con un área higiénico sanitaria accesible. En la colocación del pavimento en las Oficinas de Atención se tendrán en consideración las características y especificaciones técnicas a las que se refiere la disposición final segunda del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo. Los sistemas de seguridad contra incendios de los que dispongan las Oficinas de Atención seguirán los criterios y especificaciones técnicas a los que se refiere la disposición final segunda del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.

3.2.9. **Excepciones.** Las condiciones de accesibilidad y no discriminación establecidas podrán ser parcialmente exceptuadas cuando en el edificio en el que se ubique la Oficina, o en su entorno, concurren circunstancias de infraestructura o protección del patrimonio que hagan su aplicación imposible material o económicamente. La Administración General del Estado, mediante Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, establecerá las excepciones. En todo caso, las circunstancias mencionadas en el apartado anterior deberán quedar reflejadas en la correspondiente resolución. Las excepciones se atenderán en todo caso a los criterios expresados en la letra c) y en el antepenúltimo párrafo del artículo 7 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, que define lo que se entiende por ajuste razonable y carga desproporcionada.

3.3. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LOS IMPRESOS Y DOCUMENTOS

3.3.1. **Disponibilidad de documentos e impresos.** Se garantizará la disponibilidad de los documentos e impresos destinados al ciudadano en condiciones de plena accesibilidad para personas con discapacidad, mediante su ubicación en estantes, dispensadores u otro Auxiliares Administración Estado 29 mobiliario que permitan la máxima autonomía de estas personas para obtenerlos. A requerimiento de la persona con discapacidad, se ofrecerán en formatos alternativos utilizando tipografías grandes o ampliadas, en braille, o bien se contará con personal de apoyo para facilitar su cumplimentación. Además, los documentos e impresos deberán estar en todo caso disponibles en las correspondientes páginas web y en formato electrónico accesible. Los documentos e impresos disponibles en soporte papel deberán cumplir las especificaciones técnicas a las que se refiere la disposición final segunda del Decreto 366/2007, de 16 de marzo

3.3.2. **Accesibilidad del contenido y estructura de documentos e impresos.** Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de información de uso más habitual deberán contar con versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita. En los impresos destinados a cumplimentación por los ciudadanos se reservarán espacios apropiados en tamaño para ser rellenados con comodidad y se evitará la utilización de fondos con dibujos y tintas que presenten poco contraste. Deberán ir acompañados de instrucciones claras y concisas.

3.4. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN

3.4.1. **Prestación de servicios de atención.** En la prestación de servicios verbales de atención al ciudadano a través de interlocución personal presencial o por medio del canal telefónico o análogo, se seguirán las especificaciones técnicas de accesibilidad a los que se refiere la disposición final segunda del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo. 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.

4.- ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

4.1. LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

4.1.1. Unidades departamentales de información administrativa

En cada Ministerio el titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa ostentará la jefatura de la unidad departamental de información administrativa. Esta unidad tendrá una interrelación activa y permanente con los centros directivos, entidades y organismos del

Departamento, que deberán transmitir las variaciones que se produzcan en sus bases de datos, y que pudiesen afectar a la información general o particular requeridas por los ciudadanos sobre sus específicas áreas y materias de gestión; sin perjuicio de ello, deberán dar respuesta a las consultas puntuales que la citada unidad departamental les formule.

Desarrollarán, dentro de sus respectivos Ministerios, las siguientes funciones:

- Dirigir las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento, incluidas las sectoriales de ámbito territorial que dependan funcionalmente del mismo, así como coordinar las correspondientes a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento, sin perjuicio de las funciones de esta índole que tengan atribuidas otros órganos.

- Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa.

- Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Departamento.

- Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre los distintos centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento.

- Participar en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa del Departamento, y mantener actualizado un catálogo de los mismos, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.

- Colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que ésta le encomiende.

- Representar al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa.

Las unidades departamentales de información administrativa realizarán necesariamente los siguientes cometidos de gestión interna:

a) De obtención, tratamiento y actualización permanente de la información. Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos:

- Relación permanente con las fuentes orgánicas de la información.
- Tratamiento de las fuentes documentales.
- Creación y mantenimiento de las bases de datos propias.
- Acceso a los registros, o a la parte de ellos, de las bases de datos del Departamento, necesarias para la prestación de la información.
- Elaboración de los textos de las publicaciones informativas.
- Entrega de dichos textos y de las bases de datos para su explotación y actualización a las fuentes de la información.

b) De distribución y difusión de la información, con los siguientes cometidos:

- Recepción de los textos de las publicaciones para su diseño y reproducción, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.
- Distribución a las unidades dependientes de la propia organización.
- Distribución a las unidades exteriores.
- Difusión general de las publicaciones y de las bases de datos según su destino.
- Mantenimiento de las bases de datos de difusores intermedios o mediadores sociales.
- Utilización de la imagen del Departamento

c) De catalogación de publicaciones informativas, que comprende:

- Repertorio de la propia unidad.
- Creación y mantenimiento de bases de datos y catálogos de publicaciones informativas del resto de las Administraciones públicas de interés para la información de la unidad.

- Informe preceptivo, no vinculante, en el proceso de la elaboración de los impresos y las publicaciones de la unidad, que estén destinados al público.

d) De publicidad y difusión de la imagen de la información administrativa, incluyendo:

- Promoción de la información administrativa de la unidad.
- Colaboración en el diseño y mantenimiento de la imagen de identidad en rótulos y material impreso del Departamento.
- Participación en las campañas informativas y de publicidad del Departamento, para asegurar la coordinación en ellas de su estilo y de la imagen de identidad.

4.1.2. Centro de Información Administrativa

El Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas se halla adscrito a la Secretaría General de Administración Pública, a través de la Dirección General de Modernización Administrativa, con nivel orgánico de Subdirección General. Desarrollará las funciones propias de las unidades departamentales de información administrativa, y además específicamente las siguientes:

- Mantener actualizadas y distribuir las bases de datos de la Administración General del Estado, con la colaboración de las demás unidades departamentales de información administrativa.
- Sostener un sistema de información administrativa al ciudadano, eminentemente telefónico, sobre los servicios públicos y trámites de toda la Administración General del Estado, mediante el establecimiento y coordinación de centros y oficinas centralizadas de información.
- Cooperar en el desarrollo de las unidades y oficinas de información de los demás Departamentos y organismos de la Administración General del Estado, procurando mantener la necesaria coordinación y cohesión entre ellos para lograr un nivel y un sistema homogéneos de atención al ciudadano.
- Actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interministerial de Información Administrativa en relación con las iniciativas y reclamaciones que reciba sobre la función informativa y con los acuerdos adoptados por ella, y servir de unidad de apoyo técnico y administrativo a la Secretaría de dicha Comisión.
- Promover y organizar, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública, cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de las unidades de información administrativa y participar en cursos, jornadas, seminarios, coloquios u otros actos sobre las mismas materias organizados por otros órganos o entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado.

4.1.3. Oficinas de información y atención al ciudadano Todas las oficinas de información y atención al ciudadano realizarán las funciones descritas en el capítulo I del Real Decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano y los cometidos de gestión interna de tratamiento y difusión de la información que expresamente les delegue o encomiende el Centro de Información Administrativa o la unidad de información administrativa respectiva, en la medida en que progresivamente los recursos humanos y materiales con que cuenta la oficina lo permitan.

Las oficinas de información y atención al ciudadano que constituyen la red informativa general son las siguientes:

- a) **Oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales** Existirán dos tipos de oficinas de información y atención en los servicios centrales:
- Las oficinas centrales de información y atención al ciudadano, que radicarán en la sede de cada Departamento ministerial, salvo que circunstancias singulares aconsejen otro emplazamiento. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios con la misma consideración de oficinas centralizadas.
 - Las oficinas de información y atención al ciudadano de entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado de sus centros directivos y demás servicios cuya entidad y especialidad justifique la existencia de oficinas de información especializada o sectorial en los edificios donde se ubiquen los servicios u otras dependencias.

b) Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado

Existirán, con el carácter de oficinas centrales, oficinas de información y atención al ciudadano dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, de los Gobiernos Civiles y de las Delegaciones Insulares del Gobierno. Podrán existir también, con carácter de oficinas sectoriales, en los servicios y dependencias provinciales de los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ellos, cuando el volumen y la especialidad de la demandada informativa justifiquen su existencia.

Las oficinas de carácter central, asumirán, respecto a las demás que puedan existir en su ámbito territorial, las funciones de coordinación, apoyo y tutela propias de las unidades informativas departamentales. Estarán comunicadas de forma permanente con el Centro de Información Administrativa y dispondrán de toda la información que éste ofrece desde su oficina central de información y atención al ciudadano.

Todas las oficinas de información y atención al ciudadano, cualquiera que sea su carácter y ámbito territorial, deberán transmitir al Centro de Información Administrativa y, en su caso, a la unidad departamental respectiva las variaciones que experimenten los datos referentes a los órganos de la Administración General del Estado y a las entidad de derecho público vinculadas o dependientes de la misma en su ámbito territorial de actuación. Al objeto de conseguir una eficaz interrelación entre las distintas unidades de información administrativa territoriales, el Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas actuará como coordinador territorial de la información administrativa para asegurar la conexión funcional permanente de aquellas entre sí y con el propio Centro de Información Administrativa. El Centro de Información Administrativa establecerá y dirigirá grupos de trabajo con los representantes de la información administrativa de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas cuyas funciones consistirán principalmente en el estudio y mejora de las condiciones de la información administrativa en las oficinas territoriales de la Administración General del Estado y en especial la mejora de la comunicación para el mantenimiento y explotación conjunta de las bases de datos necesarias para proporcionar al ciudadano la información que demande en cualquiera de las oficinas. Los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas designarán los representantes de la información administrativa que deben formar parte de los grupos de trabajo establecidos en el párrafo anterior, quienes, a su vez, dirigirán ponencias técnicas sobre aspectos concretos de la información administrativa en el ámbito territorial de cada Comunidad Autónoma integradas por representantes provinciales designados por los Gobernadores civiles.

4.1.4. Colaboración entre Administraciones públicas Mediante convenio de colaboración, suscrito por distintas Administraciones públicas, podrá acordarse que desde las oficinas de información y atención de cualesquiera de ellas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras, articulándose los mecanismos de comunicación necesarios para el intercambio de la información, así como la creación de oficinas integradas de información con participación de varias Administraciones públicas.

4.1.5. Órganos colegiados

A) Comisión Interministerial de Información Administrativa. La Comisión Interministerial de Información Administrativa funcionará en pleno, dispondrá de una ponencia técnica permanente, así como de los grupos de trabajo que se estimen necesarios para el estudio de aspectos concretos relacionados con su competencia Para lograr la deseable coordinación de los servicios ministeriales de información administrativa, y sin perjuicio de las funciones del Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas, la Comisión Interministerial de Información Administrativa, creada por Decreto 93/1965, de 28 de enero, tendrá atribuidas las siguientes funciones:

- Impulsar la configuración de una red de oficinas de información de la Administración General del Estado que disponga de medios de comunicación telefónicos y telemáticos comunes.
- Potenciar la colaboración entre las unidades de información administrativa de los distintos Departamentos ministeriales mediante el mantenimiento y explotación conjunta de bases de datos.
- Proponer a los Departamentos ministeriales aquellas acciones que se consideren convenientes, para ofrecer un buen servicio de información administrativa y realizar el seguimiento de la información interdepartamental y de la que ofrezca cada Ministerio.
- Informar los proyectos de normas que afecten directamente a la información, dentro de la Administración General del Estado.

B) Las Comisiones Ministeriales de Información Administrativa Existirá en cada Departamento una Comisión Ministerial de Información Administrativa, Todos los órganos colegiados de información administrativa ajustarán su régimen jurídico y su actuación a lo dispuesto en el Real decreto 208/ 1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano y en el capítulo II, del Título II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre

5.- INICIATIVAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y PETICIONES.

5.1.- Conceptos.-

Iniciativa y/o sugerencia es la propuesta que se hace a la Administración para mejorar o modificar el funcionamiento de una unidad administrativa o la forma de prestación de un servicio.

Reclamación es el acto de exigir o pedir a la Administración lo que alguien cree que le corresponde por derecho.

Queja es la que se interpone o presenta ante la Administración y que demuestra la disconformidad del ciudadano ante un servicio o funcionamiento de la unidad administrativa que le ha atendido.

Petición es el acto de solicitar o demandar a la Administración que haga, deje de hacer, o conceda una situación de gracia o de justicia.

5.2.- Programa de quejas y sugerencias en la Administración General del Estado

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

Los órganos y organismos de la Administración General del Estado 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.

La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de la unidad a la que se refiere el artículo anterior se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios. Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.

La Secretaría General para la Administración Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios. Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de

modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

Recibida la queja o sugerencia, la unidad competente informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

La Inspección General de Servicios de cada departamento hará el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos. El seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas. A estos efectos, la unidad competente remitirá a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, estructurado conforme a la clasificación correspondiente y en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

La información de seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, se incorporará al informe conjunto. Las quejas formuladas 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. Las quejas y sugerencias ante la Administración General del Estado pueden presentarse online, en el enlace administracion.gob.es.

5.3. Peticiones. El derecho de petición en la Administración

Está recogido como derecho fundamental en el artículo 29 de la Constitución. Se regula mediante Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre, y en ella se establece:

Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto o materia comprendido en el ámbito de competencias del destinatario, con independencia de que afecten exclusivamente al peticionario o sean de interés colectivo o general. Toda persona natural o jurídica, prescindiendo de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos por la presente Ley y sin que de su ejercicio pueda derivarse perjuicio alguno para el peticionario. No obstante no resultarán exentos de responsabilidad quienes con ocasión del ejercicio del derecho de petición incurriesen en delito o falta. El derecho de petición podrá ejercerse ante cualquier institución pública, administración, o autoridad, así como ante los órganos de dirección y administración de los organismos y entidades vinculados o dependientes de las Administraciones públicas, respecto de las materias de su competencia, cualquiera que sea el ámbito territorial o funcional de ésta.

En todo caso, no serán objeto del derecho de petición las solicitudes, quejas o sugerencias que, establecidas por las normas, tengan marcado un procedimiento específico distinto del regulado en la presente Ley.

Las peticiones se formularán por escrito, pudiendo utilizarse cualquier medio, incluso de carácter electrónico, que permita acreditar su autenticidad, e incluirán necesariamente la identidad del solicitante, la nacionalidad si la tuviere, el lugar o el medio elegido para la práctica de notificaciones, el objeto y el destinatario de la petición. En peticiones colectivas, además, serán firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos su nombre y apellidos. El peticionario podrá dar cuenta del ejercicio de su derecho a

institución u órgano diferente de aquél ante quien dirigió la petición, remitiéndole copia del escrito sin otro efecto que el de su simple conocimiento. Los peticionarios podrán exigir la confidencialidad de sus datos.

El escrito en que se deduzca la petición, y cualesquiera otros documentos y comunicaciones, podrán presentarse ante cualquier registro o dependencia admitida a estos efectos por la legislación reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La administración, institución pública o autoridad que reciba una petición acusará recibo de la misma y lo comunicará al interesado dentro de los diez días siguientes a su recepción. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente de acuerdo con la norma organizativa de cada entidad.

Recibido el escrito, se comprobará que reúne los requisitos, y de no hacerlo se requiere al interesado para que subsane los defectos en plazo de 15 días, apercibiendo que, de no hacerlo, se le tendrá por desistido de su petición y notificado el archivo de actuaciones. También se podrá requerir al interesado para que aporte documentos que pudieran resultar estrictamente imprescindibles para tramitar la petición.

No se admitirán las peticiones cuyo objeto sea ajeno a las atribuciones de los poderes públicos, instituciones u organismos a que se dirijan, así como aquéllas cuya resolución deba ampararse en un título específico distinto al establecido en esta Ley que deba ser objeto de un procedimiento parlamentario, administrativo o de un proceso judicial. Tampoco se admitirán aquellas peticiones sobre cuyo objeto exista un procedimiento parlamentario, administrativo o un proceso judicial ya iniciado, en tanto sobre los mismos no haya recaído acuerdo o resolución firme.

El plazo para declarar inadmitido el escrito será de 45 días hábiles siguientes al de la presentación del escrito de petición. La declaración, en este sentido, habrá de ser siempre motivada. Cuando la inadmisión traiga causa de la existencia en el ordenamiento jurídico de otros procedimientos específicos para la satisfacción del objeto de la petición, la declaración de inadmisión deberá indicar expresamente las disposiciones a cuyo amparo deba sustanciarse, así como el órgano competente para ella. En otro caso, se entenderá que la petición ha sido admitida a trámite.

Siempre que la declaración de inadmisibilidad de una petición se base en la falta de competencia de su destinatario, éste la remitirá a la institución, administración u organismo que estime competente en el plazo de diez días y lo comunicará así al peticionario. Cuando un órgano u autoridad se estime incompetente para el conocimiento de una petición remitirá directamente las actuaciones al órgano que considere competente, si ambos pertenecieran a la misma institución, administración u organismo.

Admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación. Asimismo podrá, si así lo considera necesario, convocar a los peticionarios en audiencia especial. Cuando la petición se estime fundada, la autoridad u órgano competente para conocer de ella, vendrá obligado a atenderla y a adoptar las medidas que estime oportunas a fin de lograr su plena efectividad incluyendo, en su caso, el impulso de los procedimientos necesarios para adoptar una disposición de carácter general.

La contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo. En caso de que, como resultado de la petición, se haya adoptado cualquier acuerdo, medida o resolución específica, se agregará a la contestación. La autoridad u órgano competente podrá acordar, cuando lo juzgue conveniente, la inserción de la contestación en el diario oficial que corresponda. Anualmente la autoridad u órgano competente confeccionará una memoria de actividades derivadas de las peticiones recibidas.