

## **BLOQUE II. ORGANIZACIÓN DE OFICINAS PÚBLICAS**

### **TEMA 2.**

**Los servicios de información administrativa. Información general y particular al administrado. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.**

# **Real Decreto 208-1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información (resumen)**

## **CAPITULO I: Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano**

### **Artículo 1. La información administrativa.**

Permite a los ciudadanos:

- El acceso al conocimiento de sus derechos y obligaciones.
- 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.

### **Artículo 2. La información general.**

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, o cualquier otra cosa que los ciudadanos necesiten saber en su relación con las Administraciones públicas, ya sea en todo su conjunto o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2. Debe facilitarse obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

3. Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

4. Se utilizarán los medios de difusión 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.

### **Artículo 3. La información particular.**

1. Es la que se refiere al estado o contenido de los procedimientos en trámite, 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 dicha administración bajo cuya responsabilidad se estén tramitando dichos procedimientos. 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. Podrá referirse también a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre estos documentos 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.
3. Será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado. Aunque para asegurar una respuesta rápida a los interesados, podrá haber conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa, que colaborarán con aquéllas cuando así se establezca.

#### **Artículo 4. Las funciones de atención al ciudadano.**

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

- a) Recepción y acogida a los ciudadanos. Ofreciendo orientación y ayuda al comienzo de su visita, y en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- b) Orientación e información. Consiste en 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, no podrá entrañar una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración para rellenar impresos o solicitudes)
- c) Gestión relacionada con los procedimientos administrativos. 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) Recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos.
  - Mejoras en la calidad de los servicios.

- Incremento del rendimiento o el ahorro del gasto público.
- Simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios
- 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.

Aquellas que se presenten en las oficinas y centros de Información Administrativa se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias con arreglo a las prescripciones contenidas en el capítulo III de este Real Decreto.

- e) Recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos. Por tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas. Las que se formulen ante las oficinas y centros de información administrativa se tramitarán según lo dispuesto en el capítulo III.
- f) Asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición. (Reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución) Se orientará a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, y sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos. Deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que se reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

## **CAPITULO II. Organización de la información administrativa**

### **SECCIÓN 1. LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **Artículo 5. Unidades departamentales de información administrativa.**

1. 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.
2. 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.
3. Desarrollarán, dentro de sus respectivos Ministerios, las siguientes funciones:
  - a) **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 tenga atribuidas la Comisión Ministerial de Información Administrativa, así como los órganos a los que se refiere el Artículo 9, apartado 1 de este Real Decreto.

- b) **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.
  - c) Dar **apoyo documental y técnico** preciso a las demás unidades de información administrativa del Departamento.
  - d) **Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo** entre los distintos centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento.
  - e) 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.
  - f) **Colaborar** activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que ésta le encomiende.
  - g) **Representar** al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa.
4. Las unidades departamentales de información administrativa realizarán necesariamente los siguientes cometidos de gestión interna:
- a) **Obtención, tratamiento y actualización** permanente de la información. Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos:
    - 1. **Relación** permanente con las fuentes orgánicas de la información.
    - 2. **Tratamiento** de las fuentes documentales.
    - 3. **Creación y mantenimiento** de las **bases de datos** propias.
    - 4. **Acceso a los registros**, o a la parte de ellos, de las bases de datos del Departamento, necesarias para la prestación de la información referida en el Artículo 5.2 de este Real Decreto.
    - 5. **Elaboración de los textos** de las publicaciones informativas.
    - 6. **Entrega de dichos textos** y de las bases de datos para su explotación y actualización a las fuentes de la información.
  - b) **Distribución y difusión** de la información, con los siguientes cometidos:
    - 1. **Recepción de los textos** de las publicaciones para su diseño y reproducción, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las

unidades editoras departamentales.

2. **Distribución** a las unidades dependientes de la propia organización.

3. **Distribución** a las unidades **exteriores**.

4. **Difusión general** de las publicaciones y de las bases de datos según su destino, con la misma salvedad que en el subpárrafo 1. de este mismo párrafo.

5. **Mantenimiento** de las bases de datos de difusores intermedios o mediadores sociales.

6. **Utilización** de la imagen del Departamento.

c) **Catalogación** de publicaciones informativas, que comprende:

1. **Repertorio** de la propia unidad.

2. **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.

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

d) **Publicidad** y difusión de la imagen de la información administrativa, incluyendo:

1. **Promoción** de la información administrativa de la unidad.

2. **Colaboración** en el **diseño y mantenimiento** de la imagen de identidad en rótulos y material impreso del Departamento.

3. 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.

## **Artículo 6. Centro de Información Administrativa.**

1. El Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas se halla adscrito a la Secretaría de Estado para la Administración Pública, a través de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, con nivel orgánico de Subdirección General, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 221/1987, de 20 de febrero, por el que se determina la estructura orgánica básica del Ministerio.
2. Desarrollará las funciones propias de las unidades departamentales de información administrativa, y además específicamente las siguientes:
  - a) **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.
  - b) **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, de acuerdo con lo dispuesto en el

artículo 5 del Real Decreto 221/1987, de 20 de febrero, según redacción del Real Decreto 1410/1995, de 4 de agosto.

- c) **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 homogéneo de atención** al ciudadano.
- d) **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.
- e) **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.

## SECCIÓN 2. OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Artículo 7. Funciones y cometidos.

1. Todas las oficinas de información y atención al ciudadano realizarán las funciones descritas en el capítulo I de este Real Decreto 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.
2. Las oficinas de información y atención al ciudadano que constituyen la red informativa general son las que se relacionan en los siguientes artículos.

### Artículo 8. Oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales.

1. Existirán **dos tipos de oficinas** de información y atención en los servicios centrales:
  - a) 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.

- b) 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.

#### **Artículo 9. Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado.**

1. 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.
2. 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.
3. Las oficinas de carácter central, a las que se refiere el apartado 1 de este mismo artículo, 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.
4. 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 entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma en su ámbito territorial de actuación.
5. 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.

### **Artículo 10. 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.

## SECCIÓN 3. ÓRGANOS COLEGIADOS

### **Artículo 11. Comisión Interministerial de Información Administrativa. Funciones.**

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:

1. 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.
2. **Potenciar la colaboración** entre las unidades de información administrativa de los distintos Departamentos ministeriales mediante el **mantenimiento y explotación conjunta** de bases de datos.
3. 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.
4. Informar los proyectos de normas que afecten directamente a la información, dentro de la Administración General del Estado.

## Artículo 12. Composición.

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.

1. El pleno estará integrado por los siguientes miembros:
  - a) Presidente: El **Secretario de Estado** para la Administración Pública.
  - b) Vicepresidente: El **Director general** de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública.
  - c) Vocales: **Un representante por cada Ministerio**, que se corresponderá con el **Subdirector general** que tenga atribuida la competencia en el mismo sobre la información administrativa. Cada uno de ellos podrá acudir a las sesiones acompañado por los responsables directos de las oficinas centrales de información y atención al ciudadano. Estos últimos no tendrán la condición de vocales.

**Un representante** del Centro de Información Administrativa, como coordinador territorial, y **tres vocales más**, en representación de las **dependencias territoriales** de la Administración General del Estado descritas en el apartado 1, del artículo 9 de este Real Decreto, que serán designados por el Secretario de Estado para la Administración Pública a propuesta del Ministerio de Justicia e Interior.

d) Secretario: El **Subdirector general** Jefe del Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas, que dispondrá de voz y voto.

2. La ponencia técnica permanente estará constituida por un número variable de ponentes, que **no podrá superar el de diez**, designados por el pleno entre los representantes de los Ministerios que decidan su participación en ella. Desarrollará las **funciones de estudio y propuesta** que le encomiende la Comisión Interministerial, cuya Secretaría actuará como órgano ejecutivo de la citada ponencia.

## Artículo 13. Comisiones Ministeriales de Información Administrativa.

1. Existirá en cada Departamento una **Comisión Ministerial de Información Administrativa**, para desarrollar, entre otras que se le encomienden, las siguientes funciones:
  - a) Determinar las líneas comunes de actuación que orientan la actividad informativa del Departamento, siguiendo los criterios y directrices fijados por la Comisión Interministerial de Información Administrativa.

- b) **Supervisar y coordinar** la actividad informativa que desarrollan las unidades de información del Departamento, de sus centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del mismo incluso las oficinas de carácter territorial, potenciando el **intercambio de información** de que dispone cada uno de ellos, a través de la conexión de sus bases de datos o mediante cualesquiera otros medios existentes e impulsando las acciones concretas que mejoren la **calidad de la atención** al ciudadano.
  - c) Participar en el **diseño de estrategias** y en el establecimiento de los **criterios institucionales** de carácter general a que deberán sujetarse las campañas de publicidad del Departamento.
  - d) **Diseñar y proponer un programa formativo** dirigido al personal destinado en las unidades de información del Departamento.
  - e) **Informar y proponer** los proyectos normativos que afecten de forma directa a la información dentro del Departamento.
2. Funcionará en **Pleno** y en **Comisión Permanente**.
3. El Pleno estará constituido por los siguientes miembros:
- a) **Presidente:** el Subsecretario del Departamento.
  - b) **Vicepresidente primero:** El Director general que tenga atribuida la competencia sobre la información administrativa.
  - c) **Vicepresidente segundo:** el Subdirector general que tenga atribuida la competencia sobre la información administrativa.
  - d) **Vocales:** un representante, con rango de Subdirector general, por cada uno de los centros directivos del Departamento y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del mismo. Podrán ser designados vocales de la Comisión representantes de los órganos territoriales del Departamento en un número que no exceda de **tres**. El Subsecretario del Departamento podrá decidir que acudan a las sesiones de la misma con carácter de vocales, aquellos funcionarios cuya asistencia sea aconsejable por razón de las materias que vayan a tratarse.
  - e) **Secretario:** un funcionario del área de información administrativa designado por el Subsecretario.
4. La Comisión Permanente ejercerá las funciones que le sean **delegadas por el pleno**, y estará constituida por los siguientes miembros:
- a) **Presidente:** el Subdirector general que tenga atribuida la competencia sobre la información administrativa.

b) **Vocales:** cinco vocales de la Comisión designados por el pleno, a propuesta del Presidente.

c) **Secretario:** el Secretario de la Comisión.

#### **Artículo 14. Normas de funcionamiento de los órganos colegiados de información administrativa.**

Todos los órganos colegiados de información administrativa ajustarán su régimen jurídico y su actuación a lo dispuesto en la presente sección y en el capítulo II, del Título II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

### CAPITULO III. El Libro de Quejas y Sugerencias

#### **Artículo 15. Definición y objeto.**

El Libro de Quejas y Sugerencias tiene por objeto **dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias**, que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas.

#### **Artículo 16. Localización.**

1. El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en los registros generales y auxiliares de recepción o salida de documentos de aquellos órganos y unidades administrativas que por su relación con el ciudadano se estimen necesario y, en todo caso, en las **oficinas y centros de información y atención al ciudadano**.

2. Existirá **al menos un Libro de Quejas y Sugerencias** en todos los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquéllos.

3. Su existencia **se señalará de forma visible y su situación será la más accesible** para hacer posible su localización y uso por los ciudadanos.

#### **Artículo 17. Composición.**

Cada ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias estará integrado por **50 juegos de hojas encuadernadas y numeradas**. Cada juego de hojas constará de **original y dos copias** de forma que posibiliten las actuaciones previstas por esta norma cuyo modelo se recoge en anexo.

## **Artículo 18. Forma de presentación de las quejas o sugerencias.**

1. Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias **por escrito** en el Libro, indicando su **nombre, apellidos y su domicilio**, a efectos de comunicaciones, y **firmando** al final de la correspondiente hoja.
2. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.
3. Se incorporarán al Libro de Quejas y Sugerencias las cursadas sin sujeción a impreso alguno y presentadas en las oficinas y registros a que se refiere el Artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y las remitidas personalmente o por correo.
4. Las sugerencias o iniciativas **podrán ser presentadas de forma anónima**.

## **Artículo 19. Formulación y remisiones.**

1. Formuladas las quejas o sugerencias en el Libro correspondiente y en las dependencias citadas en el artículo 16.1, se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la Administración, sellando todas las hojas con el sello de registro y entregando al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio se le remitirá la copia correspondiente.
2. Si se formaliza en el Libro de Quejas y Sugerencias de la oficina de registro de la unidad administrativa directamente afectada, ésta dará traslado inmediato del original al responsable de la unidad y simultáneamente remitirá la copia correspondiente a la Inspección General de Servicios Departamental. En aquellos casos que la unidad afectada corresponda a un área directiva que cuente con inspección sectorial, la copia se remitirá a esta inspección.
3. Si se formaliza en el Libro de Quejas y Sugerencias de una unidad distinta a la afectada, se remitirá el original y copia a la Inspección General de Servicios del Departamento en que se haya presentado, que los enviará a su vez, en su caso, a la correspondiente del Ministerio cuya unidad ha sido afectada. Recibidos los ejemplares por esta última Inspección General de Servicios actuará conforme a lo previsto en el apartado anterior.

## **Artículo 20. Tramitación interna.**

La tramitación interna de las quejas o sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

## **Artículo 21. Contestación.**

1. Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de **veinte días** y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano a la Inspección General de Servicios Departamental o Sectorial, en su caso.

2. Si transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo anterior el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Departamento donde presentó su queja o sugerencia a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

## **Artículo 22. Actuaciones de las unidades de Inspección.**

1. La Inspección General de Servicios Departamental y de las Inspecciones Sectoriales, llevarán **control de las quejas y sugerencias** que afecten a las unidades administrativas, cuya inspección les esté encomendada, tanto de servicios centrales como de unidades territoriales.

2. Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un **expediente informativo** donde se deberá incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.

3. Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Inspección General de Servicios Departamental o la Sectorial, en su caso iniciará o solicitará, las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

## **Artículo 23. Seguimiento.**

**Anualmente** las Subsecretarías de los Departamentos ministeriales remitirán a la Secretaría de Estado para la Administración Pública un **informe sobre las quejas y sugerencias presentadas**, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso.

## **Artículo 24. Efectos de las quejas.**

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este Real Decreto **no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará 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 ejercitar los que figuren en él como interesados.

**Disposición adicional única.** Regulación de la información y atención a los ciudadanos en hospitales e instituciones dependientes del INSALUD. Sin perjuicio de la aplicación a las unidades administrativas del Instituto Nacional de la Salud de lo dispuesto en el presente Real Decreto, y con las exigencias derivadas de la legislación sanitaria aplicable, por el Ministerio de Sanidad y Consumo se aprobarán las disposiciones que se precisen para regular la información y atención a los ciudadanos en los hospitales e instituciones sanitarias dependientes de dicho Instituto.

**Disposición transitoria única.** Plazos de adecuación a la normativa de este Real Decreto.

1. La adaptación organizativa y de funcionamiento que habrá de llevar a cabo cada Departamento ministerial para el cumplimiento de lo previsto en este Real Decreto, se efectuará en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

2. El Libro de Quejas y Sugerencia regulado en el capítulo III deberá estar a disposición de los ciudadanos en el plazo de tres meses, a contar igualmente desde la entrada en vigor del presente Real Decreto.

3. En los Departamentos ministeriales en los que se disponga de Libro de Quejas, sugerencias o cualquier otra denominación adecuarán el mismo a lo dispuesto en este Real Decreto en el plazo de tres meses.

**Disposición derogatoria única.** Derogación normativa. Queda derogado el Decreto 93/1965, de 28 de enero, y las Ordenes ministeriales de 22 de octubre de 1958, sobre el funcionamiento de las oficinas de información, y de 5 de enero de 1959, reguladora de las oficinas de iniciativas y reclamaciones, así como cualquier otra disposición, de igual o menor rango, que se oponga a lo dispuesto en este Real Decreto.

**Disposición final primera.** Ausencia de aumento de gasto público. Los preceptos de este Real Decreto, la puesta en funcionamiento de los órganos colegiados y la adaptación orgánica de las unidades que se configuran en él no deben originar aumento alguno de gasto público.

**Disposición final segunda.** Entrada en vigor. Este Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado. Dado en Madrid a 9 de febrero de 1996.

## **LEY ORGÁNICA 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.**

El derecho de petición se encuentra reconocido, como derecho fundamental, en el **artículo 29 de la Constitución española**.

### **Artículo 1. Titulares del derecho de petición.**

1. **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.

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

### **Artículo 2. Destinatarios.**

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.

### **Artículo 3. Objeto de las peticiones.**

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.

No son objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto al regulado en la presente Ley

### **Artículo 4. Formalización.**

1. 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.

2. En el caso de **peticiones colectivas**, además de cumplir los requisitos anteriores, serán **firmadas por todos los peticionarios**, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos su **nombre y apellidos**.

3. 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.

4. Los peticionarios podrán exigir la **confidencialidad de sus datos**.

### **Artículo 5. Utilización de lenguas cooficiales.**

1. En el ámbito territorial de las Comunidades Autónomas cuyos Estatutos establezcan la cooficialidad lingüística, los peticionarios tendrán derecho a formular sus peticiones a la Administración General del Estado o a los organismos públicos vinculados o dependientes de ella en cualquiera de las lenguas oficiales y a obtener respuesta en la lengua de su elección.
2. En aquellas peticiones que se dirijan a las instituciones autonómicas y entidades locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.
3. La institución, administración u órgano instructor deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efectos fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si deben surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta al castellano, no será precisa su traducción.

### **Artículo 6. Presentación de escritos.**

1. 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.
2. 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.

### **Artículo 7. Tramitación de peticiones. Subsanción.**

1. Recibido el escrito de petición, la autoridad u órgano al que se dirija procederá a comprobar su adecuación a los requisitos previstos por la presente Ley, previas las diligencias, comprobaciones y asesoramientos que estime pertinentes. Como resultado de tal apreciación deberá declararse su inadmisión o tramitarse la petición correspondiente.
2. Si el escrito de petición no reuniera los requisitos establecidos en el artículo 4, o no reflejara los datos necesarios con la suficiente claridad, se requerirá al peticionario para que subsane los defectos advertidos en el plazo de **quince días** con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, notificándose entonces su archivo con expresión de la causa.
3. Asimismo se podrá requerir al peticionario la aportación de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance y que **resulten estrictamente imprescindibles** para tramitar la petición. La no aportación de tales datos y documentos **no determinará por sí sola la inadmisibilidad de la petición**, sin perjuicio de sus efectos en la contestación que finalmente se adopte.

### **Artículo 8. Inadmisión de peticiones.**

**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.

### **Artículo 9. Declaración de inadmisibilidad. Plazo.**

1. La declaración de inadmisibilidad será siempre motivada y deberá acordarse y notificarse al peticionario en los **cuarenta y cinco días hábiles** siguientes al de presentación del escrito de petición. 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.

2. En otro caso, se entenderá que la petición **ha sido admitida** a trámite.

### **Artículo 10. Decisiones sobre competencia.**

1. 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. En este caso, los plazos se computarán **desde la recepción del escrito**, aplicándose lo dispuesto en el artículo 6.2.

2. 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.

### **Artículo 11. Tramitación y contestación de peticiones admitidas.**

1. Una vez 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.

2. 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.

3. 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.

4. La autoridad u órgano competente podrá acordar, cuando lo juzgue conveniente, la inserción de la contestación en el diario oficial que corresponda.

5. **Anualmente** la autoridad u órgano competente confeccionará una **memoria de actividades** derivadas de las peticiones recibidas.

#### **Artículo 12. *Protección jurisdiccional.***

El derecho de petición es susceptible de tutela judicial mediante las vías establecidas en el artículo 53.2 de la Constitución, sin perjuicio de cualesquiera otras acciones que el peticionario estime procedentes. Podrán ser objeto de recurso contencioso-administrativo, por el procedimiento de protección jurisdiccional de los derechos fundamentales de la persona, establecido en los artículos 14 y siguientes de la Ley 29/1988, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa:

- a) La **declaración de inadmisibilidad** de la petición.
- b) La **omisión de la obligación** de contestar en el plazo establecido.
- c) La **ausencia en la contestación** de los requisitos mínimos establecidos en el artículo anterior.

#### **Disposición adicional primera. *Regímenes especiales.***

1. Las peticiones dirigidas al Congreso de los Diputados, al Senado o a las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas se tramitarán de conformidad a lo establecido en sus respectivos Reglamentos que deberán recoger la posibilidad de convocar en audiencia especial a los peticionarios, si así se considerara oportuno, quedando sujetas, en todo caso, las decisiones que adopten al régimen de garantías fijado en el artículo 42 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional.

2. En los supuestos en que una iniciativa legislativa popular haya resultado inadmitida por no cumplir con todos los requisitos previstos en su normativa reguladora, a petición de sus firmantes podrá convertirse en petición ante las Cámaras, en los términos establecidos en sus respectivos Reglamentos.

#### **Disposición adicional segunda. *Defensor del Pueblo e instituciones autonómicas análogas.***

Queda excluida de la aplicación de esta Ley el régimen de las quejas dirigidas al Defensor del Pueblo y a las instituciones autonómicas de naturaleza análoga, que se regirán por su legislación específica.

#### **Disposición adicional tercera. *Peticiones de los internos en las instituciones penitenciarias.***

Las peticiones formuladas por los internos en el ámbito regulado por la Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre. General Penitenciaria, se ajustarán a lo dispuesto en la misma.

**Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.***

1. Queda derogada la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del derecho de petición.
2. Asimismo, quedan derogadas todas las demás normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a la presente Ley Orgánica.

**Disposición final única. *Desarrollo y entrada en vigor de la Ley.***

1. El Gobierno y las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, dictarán las disposiciones de desarrollo y aplicación de la presente Ley Orgánica que resulten necesarias.
2. La presente Ley Orgánica entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».