

Persevera

AL ALCANCE DE QUIEN ESTUDIA

BLOQUE II · ORGANIZACIÓN DE OFICINAS PÚBLICAS

Tema 1

Organización de oficinas públicas

Cuerpo General Administrativo de la Administración del Estado

INGRESO LIBRE · EDICIÓN 2026

perseveraoposiciones.com

AL ALCANCE DE QUIEN ESTUDIA

Estudiar una oposición ya cuesta bastante. Dinero, tiempo, esfuerzo. Lo que se ofrece habitualmente añade fricción: temarios caros y no redistribuibles, academias con horarios fijos y mensualidades que no todos pueden pagar.

Persevera publica los temarios enteros, en abierto. Lees, copias, imprimes y compartes con quien quieras.

Esta es la primera entrega. Los siguientes cuerpos los decidiremos contigo: nos cuentas qué oposición te interesa.

El temario es un producto vivo: hay erratas, hay matices que pueden afinarse, hay decisiones de redacción que pueden discutirse. Si encuentras algo que pueda mejorar, escríbenos. Lo leemos todo y publicamos las correcciones.

ÍNDICE

Epígrafe 1 — Atención al público. Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano	5
1. ¿Qué es la información administrativa?	5
2. Información general e información particular (arts. 2 y 3)	5
3. Las seis funciones de atención al ciudadano (art. 4)	7
4. La red informativa (arts. 5 a 10)	11
5. La derogación del RD 776/2011 — un punto a controlar	16
Epígrafe 2 — Atención de personas con discapacidad	17
1. Marco, ámbito y principios (arts. 1 y 2)	17
2. Las Oficinas de Atención al Ciudadano (Capítulo II, arts. 3-11)	19
3. Impresos y prestación de servicios (Capítulos III y IV)	26
4. Especificaciones técnicas: la Orden PRE/446/2008	27
5. Desfases ley/realidad acumulados en el RD 366/2007	28
Epígrafe 3 — Iniciativas. Reclamaciones. Quejas	29
1. Marco general y ámbito de aplicación (arts. 1 a 4)	29
2. Los seis programas de calidad (art. 3.1)	31
3. Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción (arts. 5 a 7)	32
4. Cartas de servicios (arts. 8 a 13): régimen jurídico	33
5. Quejas y sugerencias (arts. 14 a 19)	36
6. Evaluación, reconocimiento y Observatorio (arts. 20 a 28)	38
7. Desfases ley/realidad acumulados en el RD 951/2005	41
Epígrafe 4 — Peticiones	43
1. Base constitucional: arts. 29 y 77 CE	43
2. Titulares y destinatarios (arts. 1 y 2)	46
3. Régimen específico de las Fuerzas Armadas (art. 29.2 CE + LO 9/2011)	47

4. Objeto de las peticiones (arts. 3 y 8)	48
5. Formalización de la petición (arts. 4, 5 y 6)	49
6. Tramitación, plazos y silencio (arts. 6 a 11)	50
7. Protección jurisdiccional (art. 12)	54
8. Regímenes especiales (Disposiciones Adicionales)	55

TEMA 1

Epígrafe 1 — Atención al público. Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano

Marco normativo: Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (BOE-A-1996-4997).

1. ¿Qué es la información administrativa?

El **art. 1 RD 208/1996** define la información administrativa como un cauce a través del cual los ciudadanos pueden conocer sus derechos y obligaciones y utilizar los bienes y servicios públicos. La definición es sencilla, pero encierra la filosofía del modelo: la Administración no solo ejecuta, también tiene el deber de explicarse. El ciudadano tiene derecho a saber **qué puede exigir, cómo hacerlo y ante quién**.

Artículo 1 · La información administrativa

La información administrativa es un 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 a las que se refiere el capítulo II de este Real Decreto podrá ser general o particular.

2. Información general e información particular (arts. 2 y 3)

El RD 208/1996 distingue dos modalidades con regímenes jurídicos completamente distintos. Conviene precisar bien sus diferencias.

criterio	Información general (art. 2)	Información particular (art. 3)
¿Qué es?	Identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades. Requisitos jurídicos o técnicos. Tramitación de procedimientos y servicios públicos.	Estado o contenido de los procedimientos en tramitación, identificación de autoridades y personal responsable, y datos de carácter personal que afecten a la intimidad.
¿Quién puede pedirla?	Cualquier ciudadano , sin acreditar legitimación alguna.	Solo el interesado o su representante legal (arts. 31 y 32 Ley 30/1992).
¿Quién la facilita?	Las oficinas y unidades de información administrativa .	Las unidades de gestión de la AGE (con posible colaboración de las oficinas de información).
Difusión	Obligatoria . Si conviene mayor difusión, también a grupos sociales o instituciones interesadas. Por cualquier medio (teléfono, telemático...).	Reservada . Sujeta a la LO 5/1992 y al art. 37 Ley 30/1992.

MATIZ

Información particular ≠ **información secreta**. La información particular es la información sobre un procedimiento concreto a la que solo puede acceder el **interesado**. La información general, en cambio, se facilita **siempre** a cualquier ciudadano sin exigir legitimación. Un ciudadano **no puede** pedir información sobre el expediente de un vecino: es información particular del vecino, reservada al interesado.

Equivalencias actuales (no son el literal del BOE del RD 208/1996, pero sí el régimen jurídico aplicable hoy):

- **Ley 30/1992 LRJAP-PAC** (citada en arts. 31, 32 y 37) → derogada por las **Leyes 39/2015 y 40/2015**. El concepto de **interesado** está hoy en el **art. 4 Ley 39/2015** la **representación** en el **art. 5 Ley 39/2015** el acceso a archivos y registros (antiguo art. 37 Ley 30/1992) se rige por la **Ley 19/2013, de transparencia**.

- **LO 5/1992 LORTAD** → derogada por la **LO 15/1999 LOPD**, a su vez derogada por la **LO 3/2018 LOPDGDD**. Régimen vigente: **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)** + LO 3/2018.

MATIZ

El art. 3 RD 208/1996 sigue citando literalmente la **Ley 30/1992** y la **LO 5/1992**, ambas derogadas. La denominación literal vigente es la del BOE consolidado del RD 208/1996, no la actual (Leyes 39/2015 y 40/2015 + RGPD/LO 3/2018).

3. Las seis funciones de atención al ciudadano (art. 4)

La atención personalizada al ciudadano comprende **seis funciones diferenciadas** que conviene dominar individualmente, porque cada una tiene un régimen propio.

Artículo 4 · Las funciones de atención al ciudadano

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

- a) De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación. Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Ad-

ministrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

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

d) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado 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) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas. Las reclamaciones que se formulen ante las oficinas y centros de información administrativa se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo III.

f) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución. Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades

deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

MATIZ

Las letras d) y e) remiten al «**capítulo III**» del propio **RD 208/1996** y al **Libro de Quejas y Sugerencias**, ambos **derogados** por la disposición derogatoria b) del **RD 951/2005**. Hoy la tramitación de iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones se rige por el **Capítulo IV del RD 951/2005** (arts. 14-19), objeto del epígrafe 3 de este tema. El RD 208/1996 sigue citando literalmente el «**capítulo III**» y el «**Libro de Quejas y Sugerencias**»: el literal vigente del BOE no se ha actualizado.

Cada función tiene su régimen y conviene precisarlas individualmente:

- **Recepción y acogida (a)**. Orientación y ayuda en el **momento inicial de la visita**, en particular para la **localización de dependencias y funcionarios**.
- **Orientación e información (b)**. Aclaraciones y ayudas prácticas sobre **procedimientos, trámites, requisitos y documentación**. Tiene tres límites: **no implica interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica** si se admite la **determinación de conceptos, la información de opciones legales y la colaboración en la cumplimentación de impresos**.
- **Gestión (c)**. **Recepción de la documentación inicial** de un expediente cuando se haya dispuesto reglamentariamente y **resolución de cuestiones simples y urgentes** que demanden respuesta inmediata.
- **Iniciativas o sugerencias (d)**. Pueden formularlas **los ciudadanos o los propios empleados públicos** para mejorar la calidad, el rendimiento, el ahorro de gasto o simplificar trámites.
- **Quejas y reclamaciones (e)**. Solo de los **ciudadanos**, por **tardanzas, desatenciones o actuaciones irregulares** en las dependencias administrativas.

- **Asistencia en el derecho de petición (f).** Las unidades orientan sobre el modo de ejercerlo (arts. 29 y 77 CE) y **elevan al órgano competente** las peticiones recibidas sin destinatario o con destinatario erróneo.

MATIZ

El RD 208/1996 cita literalmente el **art. 37.10 LRJAP-PAC** (Ley 30/1992), derogada por las **Leyes 39/2015 y 40/2015**. El RD 208/1996 no se ha reformado: el literal vigente es el del BOE consolidado. La idea de fondo —la información administrativa no equivale a interpretación normativa, ni a asesoramiento jurídico o económico— sigue siendo la misma hoy bajo la Ley 39/2015: la asistencia al interesado se concreta en información, ayuda con impresos y derecho a no presentar documentos ya en poder de la Administración (arts. 13 y 53 LPAC), pero **no incluye dictámenes ni interpretación de la norma aplicable** (función reservada a los servicios jurídicos).

MATIZ

Las **iniciativas y sugerencias** del art. 4.d) pueden formularlas **TAMBIÉN los empleados públicos** (literal del BOE: «por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos»). Las **quejas y reclamaciones** de la letra e), en cambio, son solo de los ciudadanos.

RECUERDA

Mnemotecnia de las 6 funciones del art. 4 → «ROGIQU»:

R — Recepción y acogida (a)

O — Orientación e información (b)

G — Gestión (c)

I — Iniciativas y sugerencias (d) · *también empleados públicos*

Q — Quejas y reclamaciones (e) · *solo ciudadanos*

U — ayUda en el derecho de petición (f) · *arts. 29 y 77 CE*

4. La red informativa (arts. 5 a 10)

El RD 208/1996 organiza la atención al ciudadano en una **red de tres niveles**: las **unidades departamentales** de cada Ministerio, el **Centro de Información Administrativa (CIA)** como pieza central, y las **oficinas de información y atención** que dan soporte territorial y sectorial.

A) Unidades departamentales de información administrativa (art. 5)

En cada Ministerio, el **titular de la Subdirección General** que tenga encomendada la competencia sobre información administrativa **ostenta la jefatura** de la unidad departamental de información administrativa. Esta unidad mantiene una **interrelación activa y permanente** con los centros directivos, entidades y organismos del Departamento, que deben transmitirle las variaciones que se produzcan en sus bases de datos.

Sus funciones (art. 5.3) se sintetizan en siete grandes ámbitos:

- **Dirigir** las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento, incluidas las sectoriales territoriales.
- **Crear y mantener actualizada** la base de datos de información administrativa del Departamento.
- **Aportar apoyo documental y técnico** a las demás unidades de información del Departamento.

- **Impulsar y supervisar** el intercambio de material informativo entre centros directivos y entidades del Departamento.
- **Participar** en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa del Departamento, manteniendo actualizado su catálogo.
- **Colaborar** con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que esta le encomiende.
- **Representar** al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa.

B) Centro de Información Administrativa – CIA (art. 6)

El CIA es la pieza central de la red informativa. El BOE consolidado del **art. 6 RD 208/1996** sigue citando literalmente la siguiente adscripción:

Artículo 6.1 · Adscripción del Centro de Información Administrativa

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.

Sus funciones específicas (art. 6.2), además de las propias de las unidades departamentales, son:

- **Mantener actualizadas y distribuir las bases de datos** de la AGE, con la colaboración de las demás unidades departamentales.
- **Sostener un sistema de información administrativa al ciudadano, eminentemente telefónico**, sobre los servicios públicos y trámites de toda la AGE (**antecedente funcional** del actual teléfono 060, cuya base normativa expresa está hoy en el **art. 8.1.h RD 210/2024**; véase realidad institucional vigente más abajo).
- **Cooperar** en el desarrollo de las unidades de información de los demás Departamentos y organismos de la AGE.

- Actuar como órgano ejecutivo permanente de la **Comisión Interministerial de Información Administrativa** (*referencia hoy letra muerta: la Comisión Interministerial fue suprimida por el RD 776/2011 — véase OJO TRAMPA al final del epígrafe*).
- **Promover y organizar**, en colaboración con el **INAP**, cursos de capacitación en materias relacionadas con la información administrativa.

Realidad institucional vigente. El **RD 210/2024, de 27 de febrero** (estructura orgánica básica del **MTDFP**) atribuye en su **art. 8.1.h** a la **Dirección General de Gobernanza Pública** —dependiente de la **Secretaría de Estado de Función Pública**— «*la gobernanza del teléfono 060, la gestión del Centro de Información Administrativa y la normalización de documentos e imagen institucional*». La titularidad de la **IGSAP** recae sobre la persona titular de esa DG (art. 8.3 RD 210/2024); dentro de ella existe una **Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano**.

MATIZ

El art. 6.1 RD 208/1996 sigue citando literalmente el «**Ministerio para las Administraciones Públicas**» (suprimido), la «**Secretaría de Estado para la Administración Pública**» y la **IGSAP**. El literal vigente es el del BOE consolidado del RD 208/1996, no la denominación actual (DG de Gobernanza Pública del **MTDFP**, RD 210/2024).

RECUERDA

Datos clave del CIA (síntesis literal del RD 208/1996):

- **Adscripción literal del BOE:** Secretaría de Estado para la Administración Pública, a través de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública.
- **Nivel orgánico:** Subdirección General.
- **Sistema telefónico:** el art. 6.2.b regula un sistema de información administrativa «**eminente mente telefónico**» — hoy materializado en el **teléfono 060** (denominación oficial vigente del **art. 8.1.h RD 210/2024**).
- **Cooperación con el INAP:** imparte cursos de capacitación al personal de información administrativa.

C) Oficinas de información y atención al ciudadano (arts. 7 a 9)

Todas las oficinas realizan las **funciones del Capítulo I** (las seis funciones del art. 4) y los cometidos de **gestión interna** que el CIA o la unidad departamental les encomienden (art. 7).

La red se divide en **cuatro tipos** según su ubicación y carácter:

Tipo	Ubicación	Carácter
Oficinas centrales (art. 8.a)	Sede de cada Departamento ministerial. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios con consideración de centralizadas.	Central · general – Existencia obligatoria
Oficinas sectoriales de servicios centrales (art. 8.b)	Entidades de derecho público vinculadas o dependientes, centros directivos y demás servicios cuya entidad y especialidad lo justifique.	Sectorial · especializado – Existencia potestativa
Territoriales centrales (art. 9.1)	Delegaciones del Gobierno en las CC.AA., Gobiernos Civiles y Delegaciones Insulares del Gobierno.	Central · territorial – Existencia obligatoria («existirán»)

Territoriales sectoriales (art. 9.2)	Servicios y dependencias provinciales de los Departamentos ministeriales y sus entidades, cuando el volumen y la especialidad de la demanda lo justifiquen.	Sectorial · provincial – Existencia potestativa («podrán existir»)
---	---	---

MATIZ

Desfase ley/realidad en el art. 9.1 — «Gobiernos Civiles». El RD 208/1996 sigue diciendo literalmente «**Gobiernos Civiles**», pero esta institución fue suprimida por la **Ley 6/1997, de 14 de abril, LOFAGE** (art. 29) y sustituida por las **Subdelegaciones del Gobierno en las provincias**. Hoy la regulación está en los arts. 73 a 76 de la **Ley 40/2015 (LRJSP)**. El RD 208/1996 **no se ha reformado**: el literal del BOE sigue siendo «**Gobiernos Civiles**», aunque la estructura realmente operativa hoy son las **Subdelegaciones del Gobierno**.

RECUERDA

Obligatoriedad vs. potestatividad (literal de los arts. 8 y 9):

- **Existirán** (obligatorio): **oficinas centrales** en sede ministerial (art. 8.a) y **oficinas territoriales centrales** en Delegaciones del Gobierno, Gobiernos Civiles y Delegaciones Insulares (art. 9.1).
- **Podrán existir** (potestativo): **oficinas sectoriales de servicios centrales** (art. 8.b) y **oficinas territoriales sectoriales** en dependencias provinciales (art. 9.2), cuando el volumen y la especialidad lo justifiquen.

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.

El art. 10 abre la puerta a las **oficinas integradas multinivel** (Estado + CC.AA. + Entidades Locales) que dan soporte hoy a la **Red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (Red OAMR)** y al sistema de **ventanilla única**.

5. La derogación del RD 776/2011 — un punto a controlar

El **Real Decreto 776/2011, de 3 de junio**, por el que se suprimieron determinados órganos colegiados (BOE-A-2011-9736), **derogó** los siguientes artículos del RD 208/1996:

- **Art. 11 y art. 12:** Comisión Interministerial de Información Administrativa (función y composición). Derogados por la **disposición derogatoria principal**.
- **Art. 13:** Comisiones Ministeriales de Información Administrativa. Derogado por la **disposición derogatoria única.c)** del propio RD 776/2011 (lista taxativa).

Aunque las dos Comisiones quedaron suprimidas en 2011, el RD 208/1996 sigue mencionándolas en artículos vigentes que **no fueron reformados** y han quedado como **letra muerta**: arts. **5.3.a** y **5.3.f** (Comisión Ministerial) y art. **6.2.d** (Comisión Interministerial). El BOE solo señala la derogación con una nota a pie en el art. 6.

MATIZ

Las **funciones de coordinación con la Comisión Ministerial o Interministerial** tienen doble lectura: el literal del RD 208/1996 sigue mencionándolas (arts. 5.3.a, 5.3.f y 6.2.d), aunque ambas Comisiones **ya no existen** desde el RD 776/2011.

TEMA 1

Epígrafe 2 — Atención de personas con discapacidad

Marco normativo: Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado (BOE-A-2007-6239).

1. Marco, ámbito y principios (arts. 1 y 2)

Artículo 1 · Objeto y ámbito de aplicación

1. El presente 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.
2. A estos efectos, se consideran medios preferentes de relación con los ciudadanos, que deben cumplir las condiciones de accesibilidad, los siguientes:
 - a) Oficinas de Atención al Ciudadano: Dependencias o espacios físicos que la Administración General del Estado dedica exclusiva o prioritariamente al contacto directo con los ciudadanos y sus representantes a los efectos de obtención de información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones, servicios y procedimientos; la recepción de documentación, solicitudes y comunicaciones; la práctica de comparecencias personales de las personas interesadas o, por último, la realización de gestiones directamente relacio-

nadas con las competencias o servicios de la Administración General del Estado.

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

3. 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.

4. En los términos previstos en el artículo 10 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, las regulaciones contenidas en este real decreto son de aplicación a la Administración General del Estado y a sus organismos públicos vinculados o dependientes.

MATIZ

El art. 1.4 RD 366/2007 cita literalmente la **Ley 51/2003 LIONDAU**, hoy **derogada** por el **RDLeg 1/2013, de 29 de noviembre**, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (TRLGDPCD). El RD 366/2007 no se ha reformado: el literal vigente es el del BOE consolidado (Ley 51/2003), aunque la regulación material aplicable hoy es la del TRLGDPCD.

El art. 1.2 identifica los **dos medios preferentes** de relación con los ciudadanos a los que se aplican las condiciones de accesibilidad:

- **Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC):** dependencias o espacios físicos dedicados **exclusiva o prioritariamente** al contacto directo con los ciudadanos para obtener información, recibir documentación, comparecer personalmente o realizar gestiones.
- **Modelos normalizados:** impresos puestos a disposición de los ciudadanos para formular **solicitudes, declaraciones, alegaciones, recursos** o cualquier pretensión o manifestación de voluntad.

El resto de medios de la AGE (canales digitales, portales web, etc.) se rigen por la **normativa general de accesibilidad** que en cada caso resulte de aplicación, con respeto en todo caso a los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Principios de actuación (art. 2)

RECUERDA

Cuatro principios del art. 2 RD 366/2007 (mnemotecnia: **GAME**):

G — Garantía de la **igualdad de oportunidades**, no discriminación por razón de discapacidad y **accesibilidad universal**.

A — Acción positiva para compensar desventajas en las relaciones con la Administración.

M — Medios y apoyos humanos y materiales suplementarios para que las personas con discapacidad puedan ejercer regular y normalizadamente sus derechos.

E — Eliminación y corrección de cualquier norma, criterio, instrucción, actuación, práctica o decisión que suponga vulneración de la igualdad de oportunidades.

2. Las Oficinas de Atención al Ciudadano (Capítulo II, arts. 3-11)

Determinación de las Oficinas (art. 3)

La AGE determina, mediante **Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública (SGAP)**, previa consulta con los Departamentos Ministeriales afectados,

las Oficinas que han de ajustarse a las condiciones de accesibilidad del RD 366/2007. La relación está **permanentemente actualizada** y a disposición pública.

MATIZ

El art. 3 RD 366/2007 sigue citando literalmente la «**Secretaría General para la Administración Pública**» (SGAP), órgano hoy **suprimido**. Sus competencias en gobernanza pública corresponden actualmente a la **Dirección General de Gobernanza Pública** del MTDFP (art. 8 RD 210/2024). El literal del BOE consolidado del RD 366/2007 mantiene la denominación SGAP.

MATIZ

En aplicación del art. 3 RD 366/2007 se aprobó la **Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas** (BOE-A-2015-13906), que determinó la relación de Oficinas de Atención al Ciudadano obligadas a ajustarse a estas condiciones. Es la materialización vigente del art. 3.

Ubicación de las Oficinas (art. 4)

Las decisiones sobre ubicación de las OAC tienen en consideración estas **cuatro recomendaciones**:

Apartado	Contenido
4.2.a)	Planta a nivel de la vía pública con carácter preferente y siempre que resulte posible. En caso contrario: rampas o ascensores con características que permitan uso autónomo y seguro por personas con discapacidad.
4.2.b)	Oficina correctamente señalizada visualmente desde el exterior , fácilmente identificable. La señalización debe ser inteligible y comprensible para personas con discapacidad intelectual .
4.2.c)	Al menos uno de los itinerarios que une los accesos de la oficina con la vía pública, los servicios anexos y los aparcamientos debe ser accesible

	conforme a la Norma UNE 41510:2002 (Accesibilidad en la edificación. Espacios de comunicación horizontal).
4.2.d)	Si la oficina dispone de plazas de aparcamiento, reservará un número suficiente para personas con movilidad reducida, señalizadas y con dimensiones adecuadas para acceso lateral y posterior , con itinerarios accesibles entre las plazas y la oficina.

Régimen especial (art. 4.3): a las OAC con carácter **itinerante o ambulante**, o las que se habiliten **provisionalmente** por razones del servicio fuera de una dependencia consolidada, se les aplicarán **las singularidades o excepciones que sean necesarias**, siempre que no supongan menoscabo de derechos de las personas con discapacidad.

Acceso a las Oficinas (art. 5): puertas e intercomunicadores

El art. 5 fija las recomendaciones de diseño del acceso. Lo más examinado es el apartado h) sobre **puertas acristaladas**:

Artículo 5.2.h · Señalización de puertas acristaladas

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.

RECUERDA

Las dos bandas en puertas acristaladas (art. 5.2.h) — datos exactos:

- Anchura de cada banda: **20 cm**.
- Primera banda: entre **100 y 120 cm** de altura.
- Segunda banda: entre **150 y 170 cm** de altura.
- Contraste **cromático** (no solo de textura).

Otros datos relevantes del art. 5: suelo continuo entre exterior e interior con elementos enrasados (canaletas, felpudos), intercomunicadores accesibles **en modalidad de uso (texto y voz)** y en localización, puertas automáticas que eliminen riesgos de atrapamiento y, si hay puerta cortavientos, espacio que permita la maniobra de ambas puertas de forma autónoma.

Recepción en las Oficinas (art. 6)**RECUERDA**

El art. 6.a recoge un matiz que se confunde con frecuencia: los sistemas de control de acceso **no deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos** como marcapasos y prótesis auditivas, ni obstaculizar a personas con perros-guía, bastón o silla de ruedas. La zona de espera (cuando exista) debe diseñarse con criterios de «**diseño para todos**».

Señalización interior accesible (art. 7)

MATIZ

Al menos 2 de las 3 modalidades sensoriales (art. 7.c). La información relevante se dispondrá, **al menos, en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil** (altorrelieve o braille).

Excepción acumulativa: la información transmitida por **megafonía** debe **siempre** mostrarse también en **paneles textuales bien visibles** (art. 7.e). Esta es una obligación adicional, no alternativa: la megafonía no «cuenta» como dos modalidades por sí sola.

Otros datos relevantes del art. 7:

- **Visual** (art. 7.d): símbolos estándar internacionales preferentemente, máximo contraste figura/fondo.
- **Acústica** (art. 7.e): **señal de atención previa al mensaje** megafonía con **bucles de inducción magnética** y amplificadores de campo magnético para audífonos.
- **Táctil:** altorrelieve o braille.
- Paneles informativos paralelos a la dirección de la marcha, sin cristales que dificulten la interacción (art. 7.a).

Configuración de los puestos de atención (art. 8)

RECUERDA

Cinco datos clave de los puestos de atención (art. 8.2):

- a) Al menos **una parte del mostrador a altura de mesa de trabajo**, para sillas de ruedas, muletas o personas que necesiten sentarse.
- b) Espacio de circulación libre de obstáculos para sillas de ruedas.
- c) **Sin vidrios u otros obstáculos** que dificulten la transmisión del sonido o la comunicación visual.
- d) **Bucle de inducción magnética** debidamente señalizado para personas con prótesis auditivas.
- e) Servicios telefónicos dotados con **telefonía de texto, fax y videotelefonía** (esta última «si lo permite la técnica», para facilitar **lectura labial**). Personal **formado** en su uso.

MATIZ

Tres sistemas de telefonía obligatorios (art. 8.2.e):

1. **Telefonía de texto** (obligatoria sin condicionantes técnicos).
2. **Fax** (obligatorio sin condicionantes técnicos).
3. **Videotelefonía** (obligatoria **si lo permite la técnica** — única condicionada).

El personal debe estar formado en el uso de los tres.

Sistemas interactivos de información (art. 9)

Artículo 9.2.j · El botón «uso fácil» en pantallas táctiles

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.

RECUERDA

El botón «uso fácil» (art. 9.2.j):

- Ubicación: **parte inferior IZQUIERDA** de la pantalla táctil.
- Etiquetado: «uso fácil» (literal).
- Función: verbalización de instrucciones y opciones del sistema.

Otros datos del art. 9: información en **modo texto y sonoro simultáneo** (apartados c-d), **confirmación con mensajes sonoros** de todas las acciones (apartado f), mandos y teclado adaptados con **alto contraste, letras grandes, altorrelieve y braille** (apartado g), pantallas **antirreflectantes** (apartado h), tiempo de respuesta amplio (apartado i).

Elementos complementarios (art. 10)

RECUERDA

Tres **elementos complementarios obligatorios** (art. 10): al menos un **área higiénico-sanitaria accesible** por OAC, **pavimento** conforme a las especificaciones técnicas y **sistemas de seguridad contra incendios** compatibles con la accesibilidad. Las tres remiten a la disp. final 2.^a, desarrollada por la **Orden PRE/446/2008**.

Artículo 11 · Excepciones

1. Las condiciones de accesibilidad y no discriminación establecidas en el presente capítulo 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.

2. La Administración General del Estado, mediante Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, establecerá las excepciones a las que se refiere el presente artículo. En todo caso, las circunstancias mencionadas en el apartado anterior deberán quedar reflejadas en la correspondiente resolución.
3. Las excepciones a las que se refiere este artículo 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. Impresos y prestación de servicios (Capítulos III y IV)

Disponibilidad de documentos e impresos (art. 12)

- **12.1:** documentos e impresos disponibles en estantes, dispensadores u otro mobiliario que permitan la máxima autonomía para obtenerlos.
- **12.2:** a requerimiento de la persona con discapacidad, formatos alternativos: tipografías grandes, braille, o personal de apoyo para facilitar la cumplimentación.
- **12.3:** documentos disponibles en las páginas web y en formato electrónico accesible.
- **12.4:** documentos en soporte papel conforme a las especificaciones técnicas de la disp. final 2.^a.

Accesibilidad del contenido y estructura (art. 13)

RECUERDA

Reglas del lenguaje administrativo accesible (art. 13.1):

- Lenguaje simple y directo.
- Sin siglas ni abreviaturas.
- Versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita.
- Espacios apropiados en los impresos para ser rellenados con comodidad (art. 13.2).
- Sin fondos con dibujos ni tintas con poco contraste.

Prestación de servicios (art. 14)

La formación del personal de la AGE encargado de la atención al ciudadano debe cubrir:

- Conocimiento de las distintas discapacidades y sus consecuencias en el desarrollo de los servicios.
- Trato e interacción con personas con discapacidad.
- Uso de medios auxiliares facilitadores del trato.

Los servicios verbales (presenciales o telefónicos) se prestan conforme a las especificaciones técnicas de la disp. final 2.^a.

4. Especificaciones técnicas: la Orden PRE/446/2008

RECUERDA

La Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero (BOE-A-2008-3528), desarrolla la disp. final 2.^a RD 366/2007 y fija las especificaciones técnicas. Datos memorables: mostradores accesibles ≥ 100 cm de longitud a 80-85 cm de altura aseos accesibles con puertas ≥ 85 cm de anchura y cabinas con cilindro libre de 150 cm.

5. Desfases ley/realidad acumulados en el RD 366/2007

El RD 366/2007 no se ha reformado desde su aprobación en 2007. El literal vigente es el del BOE consolidado, pero conviene conocer las equivalencias actuales:

- **Ley 51/2003 LIONDAU** (citada en arts. 1.4, 2 y 11.3) → derogada por el **RDLeg 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (TRLGDPCD)**, vigente desde el **4 de diciembre de 2013**.
- **Ajuste razonable** (antes art. 7.c Ley 51/2003) → hoy **art. 2.m TRLGDPCD**: «*modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal [...] que no impongan una carga desproporcionada o indebida*».
- **Carga desproporcionada o excesiva** → **arts. 2.m y 40.2 TRLGDPCD** (en empleo, criterios de paliación con ayudas/subvenciones, costes financieros y tamaño de la organización).
- **Condiciones básicas de accesibilidad universal** (antes art. 10 Ley 51/2003) → **arts. 22-29 bis TRLGDPCD** (Capítulo V), incluida la **accesibilidad cognitiva** del art. 29 bis.
- **SGAP** (arts. 3 y 11) → hoy **DG de Gobernanza Pública** del MTDFP (RD 210/2024, art. 8). Detalle en el OJO TRAMPA del Epígrafe 1.

MATIZ

El RD 366/2007 sigue citando literalmente la **Ley 51/2003 LIONDAU** (derogada por el RDLeg 1/2013 TRLGDPCD) y la **SGAP** (suprimida). El literal vigente es el del BOE consolidado, no la denominación actual.

TEMA 1

Epígrafe 3 — Iniciativas. Reclamaciones. Quejas

Marco normativo: Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE-A-2005-14836).

1. Marco general y ámbito de aplicación (arts. 1 a 4)

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece el **paraguas normativo** bajo el que se encuadran todos los esfuerzos de calidad de la Administración General del Estado. Tras la **corrección de errores** del 22 de septiembre de 2005 y dos modificaciones puntuales (publicadas el 14/12/2006 y el 30/06/2009), el RD 951/2005 **no se ha vuelto a reformar**: la versión vigente en 2026 es la consolidada de 2009. Su desarrollo operativo está hoy en la **Resolución de 11 de diciembre de 2021** de la Secretaría de Estado de Función Pública (BOE-A-2021-21334).

Su **finalidad triple** (art. 2) es:

- **Mejorar la calidad** de los servicios públicos.
- Proporcionar a los poderes públicos **información consolidada** para la toma de decisiones.
- Fomentar la **transparencia** mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

Artículo 4 · Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en este real decreto serán de aplicación a la Administración General del Estado, a sus organismos autónomos y a las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.

RECUERDA

Ámbito de aplicación: las 3 entidades del art. 4:

1. **Administración General del Estado.**
2. **Organismos autónomos.**
3. **Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.**

No incluidas por exclusión: entidades públicas empresariales, sociedades mercantiles estatales, fundaciones del sector público y agencias estatales (régimen propio).

Excepción a la regla: los **premios a la calidad e innovación** del Capítulo VI (art. 24.2) **están abiertos a TODAS las Administraciones públicas** (AGE, CCAA, Administración local, Ceuta y Melilla y otros entes de derecho público), por mandato expreso de la propia norma.

MATIZ

El informe conjunto es SEMESTRAL; el específico de cartas es TRIMESTRAL (no confundir):

- **Informe conjunto** de seguimiento de los **6 programas de calidad** → **primer SEMESTRE** de cada año, a la **SGAP** (art. 3.4).
- **Informe específico sobre cartas de servicios** → **primer TRIMESTRE** de cada año, a la unidad coordinadora del art. 3.3 (art. 12.2).
- **Informe global de quejas y sugerencias** → **mes de enero** de cada año, a la **Inspección General de Servicios** (art. 17.3).

Tres informes, tres frecuencias, tres destinatarios.

2. Los seis programas de calidad (art. 3.1)

Artículo 3.1 · Programas de calidad

Integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado los siguientes programas:

- a) Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- b) Programa de cartas de servicios.
- c) Programa de quejas y sugerencias.
- d) Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- e) Programa de reconocimiento.
- f) Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

#	Programa	Arts.	Dato clave
a)	Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción	5-7	Detecta necesidades y mide percepción. Nutre las cartas de servicios.
b)	Cartas de servicios	8-13	Aprueba el Subsecretario previo informe favorable de la SGAP . Actualización mín. cada 3 años.
c)	Quejas y sugerencias	14-19	Plazo contestación 20 días hábiles . Suspensión 1. 10 días hábiles . No son recurso.
d)	Evaluación de la calidad de las organizaciones	20-21	Autoevaluación + evaluación externa por la Inspección General de Servicios.
e)	Reconocimiento	22-25	Sello de excelencia (cert. del MAP) + pre-

			mios abiertos a todas las Administraciones.
f)	Observatorio de la Calidad	26-28	Adscrito al MAP a través de la SGAP. Informe anual público. Sin incremento de gasto.

MATIZ

El RD 951/2005 cita literalmente el **MAP** (Ministerio de Administraciones Públicas) y la **SGAP** (Secretaría General para la Administración Pública), ambos **suprimidos**. Sus competencias actuales están en la **DG de Gobernanza Pública** del MTDFP (art. 8 RD 210/2024). El RD 951/2005 no se ha reformado: el literal vigente es el del BOE consolidado.

3. Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción (arts. 5 a 7)

El programa se articula en **dos tipos de trabajos** con finalidades distintas pero complementarias:

Tipo de estudio	Objeto	Régimen
Análisis de la demanda (art. 5.2)	Detección de necesidades y expectativas de los usuarios sobre aspectos esenciales del servicio, requisitos, formas y medios de acceso, y tiempos de respuesta.	Periodicidad fijada en la propia carta de servicios. Sus resultados nutren la elaboración y actualización de las cartas.
Evaluación de la satisfacción (art. 5.3)	Medición de la percepción de los usuarios sobre la organización y los servicios.	De forma sistemática y permanente . Resultados aplicables también a otras acciones de mejora continua (art. 7).

Garantías metodológicas (art. 6). Los trabajos de investigación —encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión u otros— se diseñan con **modelos de referencia** que permitan la **consolidación y comparación** de resultados a escala de toda la AGE. Se

desarrollan dentro del **marco metodológico general** que establece el **Ministerio de Administraciones Públicas (MAP)** de acuerdo con el **Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS)**. Los participantes tienen garantizada la **confidencialidad**.

Financiación (art. 5.4). Los gastos asociados los asume **cada órgano u organismo con cargo a sus presupuestos ordinarios**: no hay financiación central para este programa.

RECUERDA

Tres claves del programa de análisis de la demanda:

- **Dos trabajos distintos**: análisis de la demanda (detecta **qué necesitan**) y evaluación de la satisfacción (mide **cómo perciben** lo que reciben). No son lo mismo.
- **Marco metodológico MAP + CIS**: garantiza comparabilidad y confidencialidad.
- Sus resultados **alimentan las cartas de servicios** y las acciones de mejora continua. **Coste**: presupuestos ordinarios de cada órgano.

4. Cartas de servicios (arts. 8 a 13): régimen jurídico

Definición y tipos (art. 8)

Las cartas de servicios son **documentos** que informan a los ciudadanos sobre los **servicios encomendados**, los **derechos** que les asisten y los **compromisos de calidad** en la prestación. El art. 8 distingue **tres tipos posibles** de cartas:

- **Cartas generales del órgano u organismo** (art. 8.1): conjunto de servicios que gestiona.
- **Cartas de un servicio específico** (art. 8.2): un único servicio del órgano.
- **Cartas interorganizativas o interadministrativas** (art. 8.3): servicios en cuya prestación participan **varios órganos u organismos**, dependientes de la AGE o de **distintas Administraciones públicas**. Se tramitan conforme al procedimiento que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.

Estructura y contenido (art. 9)

Las cartas se estructuran en **cuatro apartados obligatorios**:

Apartado	Contenido principal
a) De carácter general y legal	Datos identificativos y fines del órgano · principales servicios · derechos concretos de los ciudadanos · fórmulas de colaboración o participación · normativa reguladora (sucinta y actualizada) · acceso al sistema de quejas y sugerencias del Cap. IV.
b) De compromisos de calidad	Niveles o estándares ofrecidos: plazos de tramitación y prestación · mecanismos de información · horarios, lugares y canales de atención · medidas de igualdad de género · sistemas normalizados de gestión (calidad, medio ambiente, PRL) · indicadores de evaluación y seguimiento.
c) Medidas de subsanación	Aplicables en caso de incumplimiento, acordes con el régimen jurídico del servicio. No darán lugar a responsabilidad patrimonial. Si tienen contenido económico → informe favorable preceptivo del Ministerio de Economía y Hacienda.
d) De carácter complementario	Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de las oficinas · forma de acceso y transporte público · dirección de la unidad operativa responsable de la carta · otros datos de interés.

Elaboración, aprobación y difusión (arts. 10 y 11)

RECUERDA

Cadena de aprobación de las cartas (arts. 10 y 11):

1. El **órgano u organismo responsable** elabora la propuesta y la mantiene actualizada.
2. La **SGAP** emite **informe favorable previo**.
3. El **Subsecretario del departamento** aprueba la carta mediante **resolución**.
4. La resolución se **publica en el BOE**, lo que da cuenta de la aprobación y disponibilidad para el público.
5. **Actualización** de la carta: al menos **cada 3 años** (art. 10.4).

Si las **medidas de subsanación tienen contenido económico** → **informe favorable adicional del Ministerio de Economía y Hacienda** (arts. 9.c y 11.1).

MATIZ

El RD 951/2005 sigue citando literalmente el «**Ministerio de Economía y Hacienda**» (denominación de la fecha de aprobación). El informe favorable preceptivo sobre las medidas de subsanación con contenido económico corresponde hoy al **Ministerio de Hacienda**. El literal vigente es el del BOE consolidado del RD 951/2005.

Las cartas estarán disponibles en las dependencias de atención al público, en el **Servicio de Atención e Información al Ciudadano** de cada Ministerio, en las **Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares** y en la dirección de Internet www.administracion.es (art. 11.4).

Seguimiento y certificación (art. 12)

RECUERDA

Doble control de las cartas + certificación voluntaria. Control **interno** continuo por el propio órgano (indicadores + reclamaciones + satisfacción), con informe anual a la unidad coordinadora en el **primer trimestre** (art. 12.2). Control **externo** por la **Inspección General de Servicios** del departamento (art. 12.3). **Certificación voluntaria** por procedimiento que determine la SGAP (art. 12.4).

Cartas de servicios electrónicos (art. 13)

Los departamentos y organismos con **servicios electrónicos operativos** publicarán, **además** de la carta general, **cartas de servicios electrónicos**, en las que informarán sobre los servicios accesibles electrónicamente y las especificaciones técnicas de uso. Se tramitan conforme a los arts. 10, 11 y 12 y deben estar disponibles **en Internet y en soporte impreso**.

5. Quejas y sugerencias (arts. 14 a 19)

Presentación y tramitación (arts. 14 y 15)

Cada órgano u organismo **determina la unidad responsable** de gestionar las quejas y sugerencias (art. 14). Las quejas se pueden formular por **tres vías** (art. 15.2):

- **Presencialmente** — el ciudadano cumplimenta y firma el formulario diseñado por el órgano. Puede ser **auxiliado por los funcionarios responsables** (art. 15.3).
- **Por correo postal.**
- **Por medios telemáticos** (correo electrónico o Internet) — deben estar suscritas con la **firma electrónica del interesado**.

El ciudadano recibe **constancia de presentación** por el medio que indique. Las quejas se **clasifican conforme a una estructura básica de códigos** que determine la SGAP, para suministrar información relevante sobre la prestación del servicio (art. 15.5).

MATIZ

Firma electrónica: obligatoria solo en las telemáticas. El art. 15.2 exige firma electrónica del interesado en las quejas presentadas **por correo electrónico o a través de Internet**. Las quejas **presenciales** se firman al cumplimentar el formulario (art. 15.3). Las quejas **por correo postal** no exigen firma electrónica. **El RD 951/2005 NO regula expresamente las quejas anónimas.** Cualquier afirmación categórica sobre su admisibilidad o efectos no encuentra base directa en la norma; en la práctica, el sistema se basa en la **identificación del interesado** para poder contestarle (art. 14: «ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias»).

Plazos de contestación (art. 16)

Actuación	Plazo
Información al interesado de las actuaciones realizadas	20 días hábiles desde la recepción
Suspensión por requerimiento de aclaraciones al interesado	Suspensión 1. 10 días hábiles para que el interesado aclare
Sin respuesta en plazo	El ciudadano puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente

Seguimiento y efectos (arts. 17, 18 y 19)

La **Inspección General de Servicios** de cada departamento hace el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a sus órganos centrales y periféricos (art. 17.1). El seguimiento de las quejas de los **servicios periféricos integrados** en las **Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno** corresponde a la **IGS del Ministerio de Administraciones Públicas** (art. 17.2). Cada unidad responsable remite a la IGS de su Ministerio, en el **mes de enero** de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior (art. 17.3).

MATIZ

Las quejas **NO** son recurso administrativo y **NO** interrumpen plazos (art. 19).

- **No tienen calificación de recurso** administrativo en ningún caso.
- Su presentación **no interrumpe los plazos** establecidos en la normativa vigente.
- **No condicionan**, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos del interesado en cada procedimiento.

Presentar una queja **no interrumpe** el plazo para interponer recurso: el interesado debe seguir el plazo del recurso aunque haya formulado una queja paralela.

6. Evaluación, reconocimiento y Observatorio (arts. 20 a 28)

Evaluación de las organizaciones (arts. 20 y 21)

La evaluación se articula en **dos niveles** (art. 20.1):

- **Autoevaluación** (art. 20.2): la propia organización analiza sus procesos y resultados, identifica puntos fuertes y deficiencias y elabora **planes de mejora**.
- **Evaluación externa** (art. 20.3): examen agregado de ámbito ministerial realizado por la **Inspección General de Servicios** del departamento, conforme al **modelo de aprendizaje e innovación** diseñado por el MAP.

Los **modelos de gestión de calidad reconocidos** para la realización de las autoevaluaciones están hoy fijados en la **Resolución de 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública (BOE-A-2021-21334)**, que **derogó la anterior Resolución de 6 de febrero de 2006 (BOE-A-2006-3516)** y entró en vigor el **13 de enero de 2022**. Son **cuatro modelos**:

RECUERDA

Los 4 modelos reconocidos por la Resolución de 11 de diciembre de 2021 (BOE-A-2021-21334):

- **Modelo EFQM** — Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, en su interpretación para las administraciones públicas.
- **Modelo CAF** — «Marco Común de Evaluación», de la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN).
- **Modelo EVAM** — «Evaluación, Aprendizaje y Mejora», del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- **Test de Calidad CYKLOS** — herramienta de autoevaluación simplificada concebida para órganos o unidades administrativas con limitada autonomía de gestión.

Reconocimiento (arts. 22 a 25)

Dos subprogramas (art. 22):

a) **Reconocimiento a la excelencia (art. 23)**. Certificación por el MAP de las organizaciones conforme a los modelos del art. 20, con concesión de un **sello según el nivel de excelencia comprobado**. Solo pueden solicitarlo las organizaciones que hayan **completado su autoevaluación** (art. 21).

b) **Premios a la calidad e innovación en la gestión pública (arts. 24 y 25)**. Reconocen y galardonan a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de **tres ámbitos** (art. 24.1):

- **Excelencia** del rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos.
- **Innovación** en la gestión de la información, el conocimiento y las tecnologías.
- **Calidad e impacto** de las iniciativas singulares de mejora implantadas.

Los premios se **convocan por orden del Ministro de Administraciones Públicas** (art. 25.2).

MATIZ

Excepción al ámbito de aplicación: los premios están abiertos a TODAS las Administraciones. Aunque el art. 4 limita el ámbito del RD 951/2005 a la AGE, organismos autónomos y entidades gestoras de la Seguridad Social, el **art. 24.2** establece expresamente «**No obstante lo dispuesto en el artículo 4, los premios a la calidad e innovación en la gestión pública estarán abiertos a los órganos y organismos de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las comunidades autónomas, de la Administración local y de las ciudades de Ceuta y Melilla, así como a otros entes de derecho público.** Una Comunidad Autónoma **sí puede optar al premio** por mandato expreso del art. 24.2.

Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos (arts. 26 a 28)**Artículo 26.2 · Adscripción y composición del Observatorio**

El Observatorio, adscrito al Ministerio de Administraciones Públicas a través de la Secretaría General para la Administración Pública, integrará a representantes de los órganos y organismos prestadores de los servicios, así como de los agentes socioeconómicos que se señalan en los artículos siguientes. Cuando se constituya, se adecuará al criterio de paridad entre hombres y mujeres.

El Observatorio articula un **sistema de comunicación** con **informadores clave** representativos de los agentes socioeconómicos, propuestos por los órganos de representación y **designados por el Secretario General para la Administración Pública** (art. 28.2). Anualmente presenta y difunde públicamente un **informe de evaluación global** del conjunto de los servicios públicos analizados (art. 28.3).

RECUERDA**Datos clave del Observatorio:**

- **Adscripción:** MAP a través de la SGAP (literal del art. 26.2).
- Integra **representantes de órganos prestadores y agentes socioeconómicos**.
- **Constitución** con criterio de **paridad** entre hombres y mujeres.
- **Servicios objeto de análisis:** preferentemente los de **mayor demanda ciudadana o relevancia social**.
- **Informe anual público** de evaluación global.
- **Sin incremento del gasto público** (art. 26.4).

7. Desfases ley/realidad acumulados en el RD 951/2005

El RD 951/2005 cita literalmente varias normas y órganos hoy desaparecidos. No se ha reformado desde 2009; el literal vigente es el del BOE consolidado, pero conviene conocer las equivalencias actuales para entender el régimen aplicable hoy.

- **Ley 30/1992** (arts. 1 y 9.c) → derogada por las **Leyes 39/2015 y 40/2015**. Responsabilidad patrimonial: sustantiva en **arts. 32-37 LRJSP** + procedimental en **arts. 65, 67, 81, 91-92 y 96.4 LPAC**.
- **RD 429/1993** (art. 9.c, Reglamento de procedimientos de responsabilidad patrimonial) → derogado por la **disp. derog. única.2.b de la Ley 39/2015** (efectos 2-oct-2016); sin reglamento separado en el régimen vigente.
- **Ley 6/1997 LOFAGE** (arts. 1 y 3.3) → derogada por la **Ley 40/2015 LRJSP** (principios en arts. 3-4; organización en arts. 54-86).
- **MAP / SGAP / IGSAP** → hoy **MTDFP / DG de Gobernanza Pública / titular de la DG** (RD 210/2024, art. 8). Detalle en el OJO TRAMPA del Epígrafe 1.
- «**Ministerio de Economía y Hacienda**» (arts. 9.c y 11.1) → hoy **Ministerio de Hacienda** para el informe favorable preceptivo sobre medidas económicas de subsanación.

MATIZ

El RD 951/2005 no se ha reformado desde 2009 y sigue citando literalmente la **Ley 30/1992**, la **Ley 6/1997 LOFAGE**, el **RD 429/1993**, el **MAP**, la **SGAP** y el «**Mº Economía y Hacienda**». El literal vigente es el del BOE consolidado, no la denominación actual.

TEMA 1

Epígrafe 4 — Peticiones

Marco normativo: *Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición* (BOE-A-2001-21090).

1. Base constitucional: arts. 29 y 77 CE

Artículo 29 CE · El derecho de petición

1. Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley.
2. Los miembros de las Fuerzas o Institutos armados o de los Cuerpos sometidos a disciplina militar podrán ejercer este derecho sólo individualmente y con arreglo a lo dispuesto en su legislación específica.

RECUERDA

El art. 29 CE tiene **DOS** apartados, no uno.

El art. 29.1 CE reconoce el derecho con carácter general: a todos los españoles, individual o colectivo, por escrito.

El art. 29.2 CE establece la **gran excepción institucional**: los miembros de las **Fuerzas o Institutos armados** y de los **Cuerpos sometidos a disciplina militar** sólo pueden ejercerlo **individualmente** (no colectivamente) y conforme a su legislación específica.

MATIZ

El art. 29.1 CE dice «españoles»; la LO 4/2001 amplía a «toda persona».

El art. 29.1 CE habla literalmente de «**Todos los españoles**». Una lectura aislada del precepto podría hacer pensar que el derecho está reservado a los nacionales. Sin embargo, la LO 4/2001, dictada en desarrollo del derecho fundamental, concreta el círculo de titulares en su art. 1.1: «**Toda persona natural o jurídica, prescindiendo de su nacionalidad**, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente». El término constitucional «españoles» no se lee como exclusión de los extranjeros: el régimen legal vigente del ejercicio del derecho lo abre a toda persona.

Distinción práctica: el literal del art. 29 CE habla de «españoles»; la LO 4/2001 concreta el ejercicio en «toda persona, prescindiendo de su nacionalidad».

Artículo 77 CE · Peticiones a las Cámaras Legislativas

1. Las Cámaras pueden recibir peticiones individuales y colectivas, siempre por escrito, quedando prohibida la presentación directa por manifestaciones ciudadanas.
2. Las Cámaras pueden remitir al Gobierno las peticiones que reciban. El Gobierno está obligado a explicarse sobre su contenido, siempre que las Cámaras lo exijan.

MATIZ

El art. 77 CE encierra dos matices que se confunden con frecuencia:

- **77.1:** las Cámaras solo reciben peticiones **por escrito prohibida la presentación directa por manifestaciones ciudadanas** (límite expreso al ejercicio colectivo *in situ*).
- **77.2:** la remisión al Gobierno es **potestativa** para las Cámaras («pueden remitir»), pero la **obligación de explicarse del Gobierno no es discrecional:** opera **siempre que las Cámaras lo exijan.**

Tutela reforzada del art. 53.2 CE

El derecho de petición, por estar incluido en la Sección 1.^a del Capítulo II del Título I CE (arts. 14 a 30), goza de la **tutela jurisdiccional reforzada del art. 53.2 CE:** cualquier ciudadano puede recabar su tutela ante los **Tribunales ordinarios** por un procedimiento **basado en los principios de preferencia y sumariedad** y, en su caso, mediante **recurso de amparo** ante el Tribunal Constitucional.

RECUERDA

El **art. 12 LO 4/2001** se remite expresamente al **art. 53.2 CE**. El derecho de petición se protege por:

- **Recurso contencioso-administrativo especial** por el procedimiento de protección jurisdiccional de los derechos fundamentales (arts. 114 y ss. **Ley 29/1998 LJCA**) — vía ordinaria preferente.
- **Recurso de amparo** ante el TC (art. 53.2 CE *in fine*), una vez agotada la vía judicial previa.

2. Titulares y destinatarios (arts. 1 y 2)

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. (Sin contenido).

El apartado 2 fue dejado sin contenido por la **disposición final 3.^a de la Ley Orgánica 9/2011, de 27 de julio**, de derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas (BOE-A-2011-12961). Su redacción original regulaba el ejercicio del derecho por militares y miembros de cuerpos disciplinarios; hoy ese régimen está en el **art. 16 LO 9/2011** (véase apartado 3 de este epígrafe).

MATIZ

El **art. 1.2 LO 4/2001** está **sin contenido desde 2011**. El BOE consolidado solo dice «(Sin contenido)»; la regulación del derecho de petición de los miembros de las FFAA y Cuerpos sometidos a disciplina militar se desplazó al **art. 16 LO 9/2011**.

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.

3. Régimen específico de las Fuerzas Armadas (art. 29.2 CE + LO 9/2011)

El art. 29.2 CE establece una **excepción constitucional** al ejercicio colectivo del derecho de petición para los miembros de las FFAA y Cuerpos disciplinarios. La **LO 9/2011, de 27 de julio**, de derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas, desarrolla este precepto:

Artículo 16 LO 9/2011 · Derecho de petición de los militares

El militar podrá ejercer el derecho de petición sólo individualmente, en los supuestos y con las formalidades que señala la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición. No son objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto al determinado en la citada ley orgánica. En el artículo 28 se establecen y regulan las vías para la presentación de iniciativas y quejas en el ámbito de las Fuerzas Armadas.

RECUERDA

El régimen militar tiene tres rasgos distintivos:

- **Sólo individualmente** (art. 29.2 CE + art. 16 LO 9/2011): no cabe el ejercicio colectivo.
- **Aplicable la LO 4/2001** en cuanto a supuestos y formalidades (remisión expresa).
- **Iniciativas y quejas internas**: para las cuestiones del servicio existen vías específicas en el art. 28 LO 9/2011 (cauces internos de las FFAA), no la LO 4/2001.

4. Objeto de las peticiones (arts. 3 y 8)

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.

El derecho de petición tiene **carácter residual**: opera cuando el ordenamiento no prevé un cauce específico (recurso, reclamación, queja sectorial...). **No sustituye a los recursos ni a los procedimientos administrativos** previstos para cada materia.

Causas tasadas de inadmisión (art. 8)

RECUERDA

Tres causas de inadmisión del art. 8 LO 4/2001: (1) **objeto ajeno** a las atribuciones del destinatario; (2) la resolución debe ampararse en **otro título específico** (procedimiento parlamentario, administrativo o proceso judicial); (3) **procedimiento o proceso ya iniciado** sobre el mismo objeto sin resolución firme. La **falta de competencia** del destinatario (art. 10) no inadmite: **remite** al órgano competente.

5. Formalización de la petición (arts. 4, 5 y 6)

Forma y contenido (art. 4)

Las peticiones se formularán **por escrito**, pudiendo utilizarse cualquier medio (incluso electrónico) que permita acreditar su autenticidad, y **deben incluir necesariamente**:

- **Identidad del solicitante.**
- **Nacionalidad si la tuviere.**
- **Lugar o medio elegido para la práctica de notificaciones.**
- **Objeto de la petición.**
- **Destinatario de la petición.**

Peticiones colectivas (art. 4.2): además de los requisitos anteriores, **firmadas por todos los peticionarios**, debiendo figurar junto a la firma de cada uno **su nombre y apellidos**.

Cuenta a otra institución (art. 4.3): 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**.

Confidencialidad (art. 4.4): los peticionarios podrán **exigir la confidencialidad de sus datos**.

Lenguas cooficiales (art. 5)

En el ámbito territorial de las CCAA con cooficialidad lingüística, los peticionarios pueden formular sus peticiones a la **AGE u organismos públicos vinculados** en cualquiera de

las lenguas oficiales y obtener respuesta en la **lengua de su elección** (art. 5.1). Si la documentación debe surtir efectos fuera del territorio autonómico, la institución instructora la **traducirá al castellano**, salvo que deba surtir efectos en otra CCAA donde sea cooficial esa misma lengua, en cuyo caso **no será precisa la traducción** (art. 5.3).

Presentación y acuse de recibo (art. 6)

El escrito puede presentarse ante cualquier **registro o dependencia** admitido por la legislación de procedimiento administrativo común (art. 6.1). La administración o autoridad que reciba la petición **acusará recibo** y lo comunicará al interesado dentro de los **10 días siguientes** a su recepción (art. 6.2).

6. Tramitación, plazos y silencio (arts. 6 a 11)

Los cuatro plazos del derecho de petición

Art.	Actuación	Plazo	Efecto del incumplimiento
6.2	Acuse de recibo	10 días hábiles desde la recepción	No previsto expresamente
7.2	Subsanación de defectos por el peticionario	15 días hábiles desde el requerimiento	Se le tendrá por desistido + archivo con expresión de la causa
9.1	Declaración de inadmisibilidad por la Administración	45 días hábiles desde la presentación	Petición admitida a trámite (silencio positivo de admisión)
11.1	Contestación de la petición admitida	3 meses, computados de fecha a fecha desde la presentación	Recurso C-A especial por omisión (art. 12.b)

RECUERDA

Mnemotecnia de los cuatro plazos: 10 · 15 · 45 · 3m

10 días hábiles → acuse de recibo (art. 6.2).

15 días hábiles → subsanación → si no, **desistimiento** (art. 7.2).

45 días hábiles → inadmisión motivada → si no, **admitida a trámite** (silencio positivo, art. 9.1).

3 meses (de fecha a fecha) → contestación final (art. 11.1).

MATIZ

Días hábiles vs. cómputo por meses: la LO 4/2001 solo especifica «hábiles» en el plazo de **45 días** (art. 9.1). En los plazos de 10 y 15 días la LO no precisa, pero por aplicación del **art. 30.2 LPAC** («cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos»), también son **hábiles**. El plazo de 3 meses se computa **de fecha a fecha** (art. 30.4 LPAC), sin distinguir hábiles y festivos.

Subsanación e inadmisión (arts. 7 y 9)

Si el escrito no reúne los requisitos del art. 4 o no refleja los datos con suficiente claridad, se requerirá al peticionario para que **subsane los defectos en 15 días hábiles**, con apercibimiento de tenerle por desistido si no lo hiciera (art. 7.2). La declaración de inadmisibilidad **será siempre motivada** y debe acordarse y notificarse en los **45 días hábiles** siguientes a la presentación (art. 9.1). En otro caso, se entiende que **la petición ha sido admitida a trámite** (art. 9.2).

Remisión por incompetencia (art. 10)

RECUERDA

Si el destinatario es incompetente, **NO se inadmite: se remite.**

— Si la inadmisibilidad se basa en falta de competencia, el destinatario **remitirá la petición** al órgano que estime competente en **10 días** y se lo comunicará al peticionario (art. 10.1). Los plazos se computarán desde la **recepción del escrito por el órgano competente.**

— Si ambos órganos pertenecen a la misma institución o administración, la remisión se hace **directamente** al órgano competente, **sin necesidad de declarar la inadmisión** (art. 10.2).

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.

MATIZ

La contestación es obligatoria, pero NO tiene que ser estimatoria.

El art. 11.1 obliga a **contestar** y a notificar en plazo. Pero **no obliga a estimar la petición**: la contestación puede ser denegatoria o, simplemente, una explicación motivada de por qué no procede atender la solicitud.

Lo que la Administración **no puede hacer es ignorar la petición**: la **omisión** del deber de contestar es **recurrible** ante la jurisdicción C-A por el procedimiento especial (art. 12.b).

Silencio en el derecho de petición – los tres niveles

En el derecho de petición confluyen tres reglas distintas de silencio que conviene no confundir:

- **Silencio positivo de admisión a trámite** (art. 9.1 LO 4/2001): si en **45 días hábiles** la Administración no declara la inadmisibilidad, la petición se entiende admitida. Silencio *procesal*, sobre la admisibilidad.
- **Silencio negativo sobre el fondo** (art. 24.1, párr. 2.º LPAC): admitida la petición, si la Administración **no contesta en 3 meses**, opera el silencio **desestimatorio**. Literal: «El silencio tendrá efecto desestimatorio en los procedimientos relativos al ejercicio del derecho de petición, a que se refiere el artículo 29 de la Constitución». Es una **excepción a la regla general** del silencio positivo a instancia del interesado.
- **Omisión recurrible** (art. 12.b LO 4/2001): la omisión del deber de contestar en plazo es por sí misma motivo de **recurso contencioso-administrativo** por el procedimiento

especial de protección de los derechos fundamentales (arts. 114 y ss. LJCA), independientemente del efecto desestimatorio del silencio.

MATIZ

Tres niveles de silencio que conviene no confundir: la **admisión** es **positiva** (45 días hábiles), el **fondo** es **negativo** (3 meses, art. 24.1 LPAC) y la **omisión** es siempre **recurrible** por la vía especial del art. 12.b LO 4/2001. El derecho de petición es excepción a la regla general del silencio positivo del art. 24.1 LPAC.

7. Protección jurisdiccional (art. 12)

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 114 y siguientes de la Ley 29/1998, 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.

RECUERDA

Tres supuestos del recurso C-A especial (art. 12 LO 4/2001), todos por el procedimiento especial de protección de derechos fundamentales (arts. 114 y ss. LJCA):

- a) Inadmisibilidad declarada.
- b) Omisión del deber de contestar en plazo (3 meses).
- c) Contestación que no recoge los requisitos mínimos del art. 11 (términos en que se ha tomado en consideración + razones para acceder o no).

8. Regímenes especiales (Disposiciones Adicionales)

La LO 4/2001 contiene **tres disposiciones adicionales** que excepcionan o complementan el régimen general.

DA 1.^a – Cámaras Legislativas y Asambleas Autonómicas

Las peticiones dirigidas al **Congreso de los Diputados, al Senado o a las Asambleas Legislativas de las CCAA** se tramitarán de conformidad con sus **respectivos Reglamentos**, que deberán recoger la **posibilidad de convocar en audiencia especial** a los peticionarios cuando se considere oportuno. Las decisiones que adopten estas instituciones quedan sujetas, **en todo caso**, al régimen de garantías fijado en el **art. 42 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional** (recurso de amparo contra decisiones o actos sin valor de ley emanados de las Cortes o de las Asambleas autonómicas).

DA 2.^a – Defensor del Pueblo e instituciones autonómicas análogas

MATIZ

Las quejas al Defensor del Pueblo **NO** se rigen por la LO 4/2001.

La DA 2.^a LO 4/2001 **excluye expresamente** de su aplicación el régimen de las quejas dirigidas al **Defensor del Pueblo** y a las **instituciones autonómicas de naturaleza análoga** (Síndic de Greuges, Ararteko, Procurador del Común, etc.). Estas se rigen por su **legislación específica** (LO 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, en el ámbito estatal).

Una queja al Defensor del Pueblo **no se tramita conforme a la LO 4/2001**: tiene régimen propio en la LO 3/1981.

DA 3.^a – Internos en instituciones penitenciarias

Las peticiones formuladas por los **internos en el ámbito penitenciario** se ajustan a lo dispuesto en la **Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria (LOGP)**, no a la LO 4/2001.

TRES FORMAS DE EMPEZAR

La app Persevera complementa este temario con las herramientas para estudiarlo:

tests · flashcards con repaso espaciado · supuestos
simulacros · mindmaps · tutor IA · planificador

Suscripción mensual sin permanencia. Cancelas cuando quieras desde la app.



WEB

perseveraoposiciones.com



IOS

iPhone / iPad



ANDROID

Google Play