

UNIDAD DIDÁCTICA 8

EL ACTO ADMINISTRATIVO

Autor: Departamento de Ciencias Jurídicas

Fecha: 28-10-2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el concepto del acto administrativo y las notas que lo caracterizan
- Conocer la eficacia de los actos administrativos
- Conocer los principios por los que se rige el procedimiento administrativo y sus fases
- Conocer el procedimiento de quejas y sugerencias

CONTENIDOS

¿QUÉ SABE DEL TEMA?

- ¿Qué es un acto administrativo?
- ¿Qué tipos de actos administrativos existen?
- ¿Cuáles son sus elementos?
- ¿Cuándo producen efecto los actos administrativos?
- ¿Qué principios informan el procedimiento administrativo?
- ¿Cuáles son las fases de los procedimientos administrativos?
- ¿Cómo puede finalizar el procedimiento?
- ¿Cómo es el procedimiento de una queja o sugerencia?

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- EL ACTO ADMINISTRATIVO: CONCEPTO.

2.- NOTAS CARACTERÍSTICAS

3.- TIPOLOGÍA

- 3.1.- Atendiendo a su extensión.
- 3.2.- Atendiendo a su forma.
- 3.3.- Atendiendo a los efectos en el destinatario.
- 3.4.- Atendiendo a la relación del acto con la ley.

4.- ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

5.- EFICACIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO

6.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: PRINCIPIOS INFORMADORES.

- 6.1.- Carácter contradictorio del procedimiento.
- 6.2.- Imparcialidad.
- 6.3.- Publicidad.
- 6.4.- Economía procesal.
- 6.5.- Antiformalismo.
- 6.6.- Oficialidad.
- 6.7.- Legitimación.

7.- FASES DEL PROCEDIMIENTO: INICIACIÓN, ORDENACIÓN, INSTRUCCIÓN, FINALIZACIÓN.

- 7.1.- Iniciación.
- 7.2.- Ordenación.
- 7.3.- Instrucción.
- 7.4.- Finalización.

8.- PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- 8.1.- Tramitación.
- 8.2.- Inicio del procedimiento.
- 8.3.- Informe sobre la queja.
- 8.4.- Carta de contestación al ciudadano.
- 8.5.- Derechos que le asisten.
- 8.6.- Remisión de las quejas a la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad (IPSS).
- 8.7.- Anulación de formularios.
- 8.8.- Buenas prácticas para la tramitación de las sugerencias.

9.- ASPECTOS RELEVANTES

1.- EL ACTO ADMINISTRATIVO: CONCEPTO.

En sentido amplio, acto administrativo es todo acto jurídico dictado por la Administración y sometido al Derecho Administrativo.

De manera más específica se puede definir como la declaración de voluntad, de juicio, de conocimiento o de deseo, realizada por la Administración en el ejercicio de una potestad administrativa distinta de la potestad reglamentaria.

En el marco del acercamiento al acto administrativo es posible hacer una comparación entre las manifestaciones de los distintos poderes que dan forma a nuestro Estado.

Así, el Poder Legislativo exterioriza su actuación mediante la elaboración de las leyes, seguramente su competencia de mayor importancia, pero no la única; el Poder Judicial mediante la elaboración de resoluciones judiciales; el Poder Ejecutivo se manifiesta, sobre todo, gestionando los intereses generales y para ello se expresará en los términos recogidos en el primer párrafo de este epígrafe.

2.- NOTAS CARACTERÍSTICAS

Las notas características del acto administrativo son las siguientes:

- a) Estamos ante una declaración intelectual, en cuanto que se trata de manifestaciones con trascendencia externa.
- b) La declaración puede ser:
 - De voluntad: ejemplo típico son las resoluciones que ponen fin a los procedimientos administrativos.
 - De juicio: actos consultivos, informes, rendición de cuentas.
 - De deseo: propuestas de peticiones de un órgano a otro.
 - Manifestaciones de conocimiento: certificaciones, diligencias, registros de títulos, etc.
- c) La declaración intelectual debe emanar de una Administración y ser dictada en el ámbito de sus competencias.
- d) Los actos administrativos se encuentran sometidos al Derecho Administrativo.

- e) Encierran siempre una decisión de carácter unilateral, distinguiéndose así, por ejemplo, de los contratos.
- f) La potestad administrativa exteriorizada en el acto no puede ser de naturaleza normativa y ha de ser distinta de la potestad reglamentaria, especialmente cuando se admite la posibilidad de actos administrativos generales (ejemplo: convocatorias de oposiciones).

3.- TIPOLOGÍA

Atendiendo a los elementos que lo configuran, la doctrina ha distinguido distintas clases de actos administrativos, de los cuales vamos a diferenciar, como los más importantes, los siguientes:

3.1.- Atendiendo a su extensión.

- a) **Generales:** cuando se dirigen a una pluralidad indeterminada de destinatarios.
- b) **Concretos:** la declaración en que el acto puede referirse a una persona o a una pluralidad de personas, determinada o determinable.

3.2.- Atendiendo a su forma.

Expresos: los que se manifiestan formalmente, normalmente por escrito.

Presuntos: los resueltos en virtud del silencio administrativo. La Administración siempre está obligada a resolver, pero en caso de que haya transcurrido el plazo previsto para ello sin que se haya dictado resolución expresa, el silencio producirá efectos estimatorios o desestimatorios sobre el trámite o pretensión formulada. Como regla general, salvo las excepciones previstas en la Ley 39/2015 del PAC, en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, determina la estimación de la pretensión y en los iniciados de oficio, el silencio produce la desestimación o el archivo.

3.3.- Atendiendo a los efectos en el destinatario.

- a) **Favorables:** favorecen al destinatario ampliando su margen de actuación en el ámbito jurídico.
- b) **De gravamen:** restringen las facultades jurídicas del interesado, extinguiendo o limitando algún derecho, o imponiendo una obligación.

3.4.- Atendiendo a la relación del acto con la ley.

- a) **Actos discrecionales:** cuando el ordenamiento jurídico faculta a la Administración de cierta libertad para decidir si debe obrar o no, y el contenido que debe dar a su actuación.
- b) **Actos reglados:** la actividad administrativa es reglada cuando una norma determina su momento, contenido y forma, sin dejar margen para la apreciación subjetiva del agente sobre la circunstancia del acto.

En sentido estricto, aunque en algunas ocasiones los actos de la Administración puedan ser discrecionales en lo que se refiere a la voluntad para emitirlos, serán siempre reglados en cuanto a la interpretación y aplicación del supuesto de hecho, puesto que la norma no autoriza a la Administración a actuar libremente, sino que prescribe cuál debe ser el sentido de su actuación en cada caso.

4.- ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

En cuanto a los elementos constitutivos del acto administrativo, hay que tener en cuenta:

- a) **Elemento subjetivo:** El acto administrativo ha de proceder de una Administración pública, mas no podemos olvidar que esta, como persona jurídica que es, se manifiesta a través de sus órganos. Por ello, el acto administrativo será dictado por el órgano de la Administración que tenga competencia para ello.
- b) **Elemento objetivo:** El acto ha de ser lícito, posible, determinado o determinable y adecuado a los fines que el mismo persigue.
- c) **Elemento causal:** La causa está determinada por las razones o circunstancias que justifican un acto administrativo: cuando un conductor es objeto de sanción lo será por la comisión previa de una infracción administrativa a las normas de circulación.
- d) **Elemento teleológico:** Es el fin que debe perseguir el acto administrativo, la satisfacción del interés público concreto perseguido en cada caso por la Administración.
- e) **Elementos formales:** a este respecto debemos distinguir:

- **El procedimiento:** está constituido por el cauce formal que determina la serie de actos necesarios para la producción del acto administrativo. Los actos dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido son nulos de pleno derecho (art. 47.1.e) de la Ley 39/2015 del PAC).
- **La forma:** es la manera de exteriorizar el acto administrativo para que pueda tener efectos jurídicos. La forma es normalmente la escrita, sin embargo, en ocasiones cabe la forma verbal, especialmente en el marco de las relaciones de jerarquía. Los defectos de forma solo determinan la anulabilidad de los actos administrativos cuando carezcan de los requisitos formales indispensables para alcanzar su fin o produzcan indefensión (art. 48 de la Ley 39/2015 del PAC).

5.- EFICACIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO

Se encuentra regulado en el Capítulo II “Eficacia de los actos” de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que entró en vigor el 2 de octubre de 2016, y por la que, junto con la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, derogó la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Los actos administrativos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo se presumen válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicten, salvo que en ellos se disponga otra cosa.

- a) **Demora en la eficacia e irretroactividad:** La eficacia quedará demorada cuando así lo exija el contenido del acto, o esté supeditada a su notificación, publicación o aprobación superior. Respecto a la irretroactividad, se refiere generalmente a los actos de gravamen, no favorables o restrictivos de derechos. Excepcionalmente pueden tener efecto retroactivo los actos que produzcan efectos favorables para el interesado y los dictados en sustitución de otros anulados.
- b) **Notificación:** Se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses. Por medio del Real Decreto 203/2021, que aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, se introduce la posibilidad de que los particulares y empresas sean notificados e informados de forma electrónica.

La notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, la indicación de si el acto es o no definitivo en vía administrativa y los recursos que quepan contra el mismo, órgano ante quién interponerlo y plazo para hacerlo.

A los solos efectos de entender cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos, será suficiente la notificación que contenga, cuando menos, el texto íntegro de la resolución, así como el intento de notificación debidamente acreditado.

- c) **Publicación:** Los actos administrativos serán objeto de publicación cuando así lo establezcan las normas reguladoras de cada procedimiento o cuando lo aconsejen razones de interés público apreciadas por el órgano competente. En todo caso, los actos administrativos serán objeto de publicación, surtiendo ésta los efectos de la notificación, en los siguientes casos:
- Cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos, siendo, en este último caso, adicional a la individualmente realizada
 - Cuando se trate de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo. En este caso, la convocatoria del procedimiento deberá indicar el medio donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos. La publicación de los actos se realizará en el diario oficial que corresponda, según cuál sea la Administración de la que proceda el acto a notificar.

6.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: PRINCIPIOS INFORMADORES.

El procedimiento es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento responde a dos ideas fundamentales: eficacia administrativa y garantía para los administrados.

De acuerdo con el artículo 103.1 CE "La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho". Dentro del respeto a estos principios, la Ley 39/2015 del PAC establece y regula las bases del régimen jurídico, el procedimiento administrativo común y el sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas. Partiendo de su regulación, se extraen una serie de principios informadores, entre los cuales señalaremos:

6.1.- Carácter contradictorio del procedimiento.

El procedimiento administrativo da la posibilidad de que se hagan valer los diferentes intereses en juego y que puedan ser confrontados en presencia de sus respectivos titulares antes de la resolución última.

La Ley 39/2015 del PAC, en su artículo 53, reconoce a los interesados una serie de derechos que garantizan la igualdad entre las partes y una participación activa a lo largo del desarrollo del procedimiento:

1. Además del resto de derechos previstos en esta ley, los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de facilitar copias de los documentos mediante la puesta a disposición de las mismas o en las sedes electrónicas que correspondan.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.

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

2. Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.

b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

6.2.- Imparcialidad.

La doble condición de juez y parte de la Administración pone en cuestión este principio, si bien la Ley garantiza un mínimo de imparcialidad exigible, en todo caso, a los agentes que actúan en su nombre a través de las técnicas de abstención y recusación.

6.3.- Publicidad.

Se concreta en el derecho de acceso a los archivos y registros administrativos y en los derechos a conocer el estado de la tramitación del procedimiento, a identificar a la autoridad o personal que lo tramita y a ser informado de los requisitos exigidos para presentar las solicitudes.

6.4.- Economía procesal.

La actuación administrativa se debe desarrollar de acuerdo con los criterios de economía, celeridad y eficacia, permitiendo la acumulación de varios expedientes cuando guarden íntima conexión o identidad sustancial, y obligando a acordar en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, permitan impulsión simultánea.

6.5.- Antiformalismo.

El procedimiento administrativo ha sido concebido como un cauce ordenado para garantizar la legalidad y el respeto a los derechos de los

particulares, y asegurar, más allá de las dificultades de orden formal, una decisión sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento. De este modo, la Ley reduce al mínimo la exigencia de requisitos formales en la actuación de los interesados, facilitando la posibilidad de subsanación de errores.

6.6.- Oficialidad.

El procedimiento se impulsará de oficio por la Administración en todos sus trámites. Directamente relacionado con este principio se encuentra la obligación de la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos.

6.7.- Legitimación.

La persona considerada como parte debe acreditar un interés directo, personal y legítimo que pueda resultar perjudicado por la resolución producida por el procedimiento.

7.- FASES DEL PROCEDIMIENTO: INICIACIÓN, ORDENACIÓN, INSTRUCCIÓN, FINALIZACIÓN.

La Ley 39/2015 del PAC diseña un procedimiento cuyas pautas generales serán aplicables en defecto de normas específicas en vigor.

7.1.- Iniciación.

El procedimiento se iniciará de oficio o a solicitud de la persona interesada. Se iniciarán de oficio por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o por orden de un superior, a petición razonada de otros órganos, o por denuncia (art. 54).

De iniciarse a solicitud del interesado, el documento por el que se efectuará la solicitud será la instancia, en la que se debe identificar perfectamente al interesado, el órgano al que se dirige, el contenido de la pretensión que se formula, y el lugar y fecha (art. 66).

7.2.- Ordenación.

El procedimiento está sometido al principio de celeridad y se impulsará de oficio en todos sus trámites y a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad (art. 71.1).

Las personas designadas como órgano instructor o, en su caso, los titulares de las unidades administrativas que tengan atribuida tal función serán responsables directos de la tramitación del procedimiento y, en especial, del cumplimiento de los plazos establecidos (art. 71.3).

7.3.- Instrucción.

La fase de instrucción tiene por objeto proporcionar al órgano decisorio los elementos de juicio necesarios para dictar una resolución.

Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, se realizarán de oficio y a través de medios electrónicos, por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos (art 75.1). Los actos de instrucción recogidos en la Ley son:

- a) Alegaciones: los interesados podrán, en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio. Unos y otros serán tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución. Los defectos de tramitación podrán alegarse en cualquier momento (art. 76).
- b) Medios y período de prueba: los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho (art. 77).
- c) Práctica de prueba: la Administración comunicará a los interesados, con antelación suficiente, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas (art.78).
- d) Informes: A efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes que sean preceptivos por las disposiciones legales, y los que se juzguen necesarios para resolver. En la petición de informe se concretará el extremo o extremos acerca de los que se solicita (art. 79).
- e) Participación a los interesados: una vez instruido el procedimiento e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, las

actuaciones se pondrán de manifiesto a los interesados, concediéndoles un plazo para que presenten las alegaciones que estimen pertinentes (art. 82).

7.4.- Finalización.

Además de la imposibilidad material de continuar por causas sobrevenidas, pondrá fin al procedimiento la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no está prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad (art. 84).

La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo. Sin perjuicio de la forma y lugar señalados por el interesado para la práctica de las notificaciones, la resolución se dictará electrónicamente y garantizará la identidad del órgano competente (art. 88).

8.- PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El ciudadano puede plantear sus quejas de modo presencial en las dependencias del Cuerpo Nacional de Policía o de la Guardia Civil y a través de la sede electrónica del ministerio del Interior

En la cumplimentación del formulario y redacción de la queja, se auxiliará al ciudadano, si así lo solicita, y se supervisará que no cumplimente más de un formulario. En el supuesto de que el texto exceda el espacio de este, se le facilitarán cuantos folios sean necesarios para la correcta exposición de la queja. Se indicará al ciudadano que los hechos susceptibles de tramitación por este procedimiento son aquellas situaciones que afecten a su grado de satisfacción con el servicio prestado y el nivel de calidad exigible .

Si de sus manifestaciones o la lectura de la queja planteada se desprende la conveniencia de que los hechos sean planteados a través de otro procedimiento, ya sea penal o disciplinario, se le informará y brindará la oportunidad de que así lo realice. En modo alguno se impedirá, obstaculizará o desincentivará la presentación de quejas por los ciudadanos, pues la valoración última sobre la tramitación por una u otra vía corresponderá al jefe de la unidad. Con independencia de la voluntad del ciudadano, el funcionario que le presta la asistencia o asesoramiento está obligado a realizar de oficio las actuaciones que la normativa vigente establece.

Una vez formulada la queja, se entregará al ciudadano la copia correspondiente (hoja rosa) con todos sus campos debidamente cumplimentados (sellos, firmas, fechas...). En el caso de que el ciudadano aporte una queja por escrito, el funcionario que la recepcione, procederá a cumplimentar un formulario de queja, anexando el documento presentado por el ciudadano y procediendo de la misma manera a la expuesta en el párrafo anterior.

Cuando el ciudadano utilice otros medios para presentar su queja (correo postal, fax, correo electrónico, etc.) deberá acreditar su identidad a través de cualquier medio establecido en derecho. Cuando el ciudadano no aporte todos los datos necesarios para su identificación, se le dará un plazo de diez días para subsanarlo, advirtiéndole que si no los facilita en el plazo citado se procederá al archivo de su queja en la unidad receptora.

La queja recibida se trasladará a un formulario y se enviará al ciudadano la hoja rosa con el acuse de recibo de su presentación. Para esta remisión se utilizará el mismo medio solicitado por el ciudadano para recibir la respuesta.

Para el supuesto de presentación de una queja por tercero se exigirá acreditar la representación por cualquier medio de los admitidos en derecho. En ningún caso se tramitarán las quejas anónimas

8.1.- Tramitación.

El jefe de la unidad de la que depende el servicio afectado debe velar por que se lleven a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Dar inicio al procedimiento. Realizar un informe sobre la queja.
- b) Adoptar o proponer las medidas correctoras pertinentes.
- c) Dar adecuada respuesta al ciudadano.
- d) Remitir todo lo actuado a la IPSS, junto con la hoja azul del formulario.

8.2.- Inicio del procedimiento.

Si la queja afecta a la unidad donde ha sido presentada, el jefe de la misma ordenará la forma de proceder en cada caso para el esclarecimiento de todos los extremos expuestos por el ciudadano. Si la queja es presentada en una unidad distinta a la competente para resolverla, se remitirá, a la mayor brevedad posible y directamente, a la unidad afectada.

A estos efectos, se adelantará el contenido de la misma por vía electrónica iniciándose desde su recepción los plazos para la tramitación del procedimiento. En caso de que la queja no afecte al ámbito de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, se enviará al organismo correspondiente fotocopia del formulario y originales de los documentos aportados por el ciudadano, remitiendo las hojas azul y blanca del formulario (y la rosa, si hubiera quedado en poder de la unidad) a esta IPSS para su anulación

En ambos casos se hará llegar al ciudadano acuse de recibo en el que se le informará que su queja ha sido dirigida a la unidad u organismo correspondiente, sin efectuar otras indicaciones. Se debe recordar que el plazo de 20 días hábiles, establecido para dar contestación al ciudadano, se inicia

cuando la queja tiene entrada en la unidad afectada, independientemente de dónde fuera presentada

8.3.- Informe sobre la queja.

La confección del informe es el acto fundamental y preceptivo del procedimiento de queja y debe ser suficientemente analítico y descriptivo, incorporando el conjunto de actividades indagatorias realizadas. Su confección es responsabilidad del jefe de la unidad afectada. No se cerrará ningún procedimiento que no incorpore este informe, que deberá contener, al menos, el detalle de actuaciones que se determinan a continuación:

- a) Declaración o informe redactado por los agentes directamente implicados.
- b) Ampliaciones de información o nuevas manifestaciones⁴ efectuadas por el propio autor de la queja, así como de los posibles testigos de la actuación.
- c) Copia de la documentación relacionada con el hecho que motiva la queja (notificaciones, actas de denuncia, resoluciones judiciales, en su caso, etc.).
- d) Parecer del jefe de la unidad en el que se pronunciará sobre cada una de las cuestiones planteadas en la queja.
- e) Medidas correctoras adoptadas como consecuencia de la queja o razones por las que no se considera que sea necesario adoptarlas.

8.4.- Carta de contestación al ciudadano.

La carta de contestación pone fin al procedimiento de queja. Remitir una carta respetuosa, estructurada y coherente con los motivos de la queja resulta obligado, particularmente cuando el resultado del procedimiento no satisface las pretensiones del ciudadano. Un modelo de carta debería presentar la siguiente estructura:

- a) Introducción, en la que se transmita al ciudadano haber tomado conocimiento de los hechos que motivan su queja. Si la queja se refiere a varios asuntos o episodios diferentes, debe hacerse referencia a cada uno de ellos.
- b) Cuerpo principal, donde se le comunica las acciones indagatorias realizadas para aclarar los hechos que motivaron su queja, su resultado y, en su caso, las medidas adoptadas.
- e) Parte final, en la que se recojan dos párrafos informativos: Uno informando al ciudadano sobre la protección de sus datos de carácter personal, así como de los derechos que le asisten.

"INFORMACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL: Sus datos personales serán tratados de conformidad con la normativa vigente en materia de tratamiento de datos de carácter personal. Estos datos se incorporarán a la actividad de tratamiento de la Secretaría de Estado de Seguridad en el fichero "Quejas y Sugerencias".

El tratamiento resulta necesario por la recogida de datos en los libros de quejas y sugerencias existentes en las dependencias de la Dirección General de la Policía y en la Dirección General de la Guardia Civil. No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal de realizarlo. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la formalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación. Las medidas de seguridad implantadas se corresponden con las previstas en el Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y que se encuentran descritas en los documentos que conforman la política de protección de datos y seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad.

8.5.- Derechos que le asisten.

1 Podrá ejercer el derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación u oposición de sus datos incorporados a dicho fichero

2º Del mismo modo, se le informa que tiene derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) por el contenido de este escrito.

3º Previa a la reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, si considera que el responsable del tratamiento no ha satisfecho correctamente sus derechos, puede solicitar una valoración ante el delegado de protección de datos indicado de acuerdo al tratamiento objeto del derecho. El delegado de protección de datos es el subdirector general de Calidad de los Servicios e Innovación del ministerio del Interior.

8.6.- Remisión de las quejas a la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad (IPSS).

Enviada la carta de contestación al ciudadano, se remitirá todo lo actuado a esta IPSS a la mayor brevedad posible. La importancia de esta premura radica en la necesidad de que esta IPSS efectúe en tiempo y forma la valoración de los procedimientos y la emisión de los distintos informes prevenidos.

8.7.- Anulación de formularios.

En caso de que por causas debidamente justificadas se tenga que proceder a la anulación de una queja, se comunicará a esta IPSS, acompañando todas las hojas del formulario (blanca, azul y rosa, si esta hubiera quedado en posesión de la unidad de presentación), junto a un escrito justificativo de la medida que se propone. En el caso de que la anulación sea solicitada por entenderse que los hechos motivo de queja deben ser examinados exclusivamente en el seno de un procedimiento disciplinario o penal o constituyan recurso administrativo, se realizará el informe prevenido donde se motivará dicha solicitud. La unidad afectada dará traslado de las actuaciones al órgano competente para conocer del procedimiento correspondiente conforme a lo señalado en el apartado 2.4.2. La decisión de la anulación corresponde, en todo caso, a esta IPSS.

8.8.- Buenas prácticas para la tramitación de las sugerencias.

Tras la recepción, análisis, estudio y gestión de una sugerencia se remitirá una carta al ciudadano agradeciéndole el interés mostrado en el planteamiento de iniciativas para la mejora de la calidad del servicio público, informándole, si así fuera el caso, de las medidas adoptadas al respecto. Para la tramitación de las sugerencias se seguirán las mismas prescripciones que la de las quejas, excepto que el informe no debe ser, en este caso, tan exhaustivo. Inmediatamente después de informar al ciudadano, se remitirá el conjunto de actuaciones a esta IPSS donde se valorará y se tendrá en consideración en beneficio del conjunto de unidades y servicios.

9.- ASPECTOS RELEVANTES

- No todos los actos emanados de la Administración Pública son actos administrativos.
- Los actos administrativos pueden ser expresos o presuntos.
- El silencio administrativo puede producir efectos estimatorios o desestimatorios sobre el trámite o pretensión formulada.
- Los actos dictados prescindiendo del procedimiento legalmente establecido son nulos de pleno derecho.
- Los defectos de forma solo determinan la anulabilidad de los actos administrativos.
- La eficacia de los actos administrativos que afectan a los particulares se condiciona a su notificación.
- El procedimiento administrativo responde a los principios de eficacia y garantía para los administrados.

EVALUACIÓN

1.- ¿Cuál de los siguientes actos jurídicos tiene la consideración de acto administrativo?

- a) Un contrato administrativo.
- b) Una convocatoria de oposiciones.
- c) Un reglamento.

2.- La Ley 39/2015 del PAC reconoce a los particulares numerosos derechos en el curso del procedimiento administrativo. Entre ellos no se encuentra...

- a) El derecho a acceder a archivos y registros de las Administraciones públicas.
- b) El derecho a proponer pruebas.
- c) El derecho a que se dicte resolución favorable.

3.- Según el artículo 84 de la Ley 39/2015 del PAC, ¿cuál de las siguientes no es una forma de finalización del procedimiento administrativo?

- a) El silencio administrativo.
- b) La imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas.
- c) La renuncia.

SOLUCIONES

Pregunta número	Respuesta
1	b
2	c
3	a

