

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

En todo caso, serán de aplicación a estas Comisiones las previsiones contenidas para el Pleno en el artículo 46.2, párrafos b), c) y d).

5. Correspondrá al secretario general del Pleno, que lo será también de las comisiones, las siguientes funciones:

- a) La redacción y custodia de las actas, así como la supervisión y autorización de las mismas, con el visto bueno del Presidente del Pleno.
- b) La expedición, con el visto bueno del Presidente del Pleno, de las certificaciones de los actos y acuerdos que se adopten.
- c) La asistencia al Presidente del Pleno para asegurar la convocatoria de las sesiones, el orden en los debates y la correcta celebración de las votaciones, así como la colaboración en el normal desarrollo de los trabajos del Pleno y de las comisiones.
- d) La comunicación, publicación y ejecución de los acuerdos plenarios.
- e) El asesoramiento legal al Pleno y a las comisiones, que será preceptivo en los siguientes supuestos:

1.º Cuando así lo ordene el Presidente o cuando lo solicite un tercio de sus miembros con antelación suficiente a la celebración de la sesión en que el asunto hubiere de tratarse.

2.º Siempre que se trate de asuntos sobre materias para las que se exija una mayoría especial.

3.º Cuando una ley así lo exija en las materias de la competencia plenaria.

4.º Cuando, en el ejercicio de la función de control y fiscalización de los órganos de gobierno, lo solicite el Presidente o la cuarta parte, al menos, de los Concejales.

Dichas funciones quedan reservadas a funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional. Su nombramiento corresponderá al Presidente en los términos previstos en la disposición adicional octava, teniendo la misma equiparación que los órganos directivos previstos en el artículo 130 de esta ley, sin perjuicio de lo que determinen a este respecto las normas orgánicas que regulen el Pleno.

### **Artículo 123. Atribuciones del Pleno.**

1. Corresponden al Pleno las siguientes atribuciones:

- a) El control y la fiscalización de los órganos de gobierno.
- b) La votación de la moción de censura al Alcalde y de la cuestión de confianza planteada por éste, que será pública y se realizará mediante llamamiento nominal en todo caso y se regirá en todos sus aspectos por lo dispuesto en la legislación electoral general.
- c) La aprobación y modificación de los reglamentos de naturaleza orgánica. Tendrán en todo caso naturaleza orgánica:

La regulación del Pleno.

La regulación del Consejo Social de la ciudad.

La regulación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La regulación de los órganos complementarios y de los procedimientos de participación ciudadana.

La división del municipio en distritos, y la determinación y regulación de los órganos de los distritos y de las competencias de sus órganos representativos y participativos, sin perjuicio de las atribuciones del Alcalde para determinar la organización y las competencias de su administración ejecutiva.

La determinación de los niveles esenciales de la organización municipal, entendiendo por tales las grandes áreas de gobierno, los coordinadores generales, dependientes directamente de los miembros de la Junta de Gobierno Local, con funciones de coordinación de las distintas Direcciones Generales u órganos similares integradas en la misma área de gobierno, y de la gestión de los servicios comunes de éstas u otras funciones análogas y las Direcciones Generales u órganos similares que culminen la organización administrativa, sin perjuicio de las atribuciones del Alcalde para determinar el número de cada uno de tales órganos y establecer niveles complementarios inferiores.

La regulación del órgano para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

- d) La aprobación y modificación de las ordenanzas y reglamentos municipales.
  - e) Los acuerdos relativos a la delimitación y alteración del término municipal; la creación o supresión de las entidades a que se refiere el artículo 45 de esta ley; la alteración de la capitalidad del municipio y el cambio de denominación de éste o de aquellas Entidades, y la adopción o modificación de su bandera, enseña o escudo.
  - f) Los acuerdos relativos a la participación en organizaciones supramunicipales.
  - g) La determinación de los recursos propios de carácter tributario.
  - h) La aprobación de los presupuestos, de la plantilla de personal, así como la autorización de gastos en las materias de su competencia. Asimismo, aprobará la cuenta general del ejercicio correspondiente.
  - i) La aprobación inicial del planeamiento general y la aprobación que ponga fin a la tramitación municipal de los planes y demás instrumentos de ordenación previstos en la legislación urbanística.
  - j) La transferencia de funciones o actividades a otras Administraciones públicas, así como la aceptación de las delegaciones o encomiendas de gestión realizadas por otras Administraciones, salvo que por ley se impongan obligatoriamente.
  - k) La determinación de las formas de gestión de los servicios, así como el acuerdo de creación de organismos autónomos, de entidades públicas empresariales y de sociedades mercantiles para la gestión de los servicios de competencia municipal, y la aprobación de los expedientes de municipalización.
  - l) Las facultades de revisión de oficio de sus propios actos y disposiciones de carácter general.
  - m) El ejercicio de acciones judiciales y administrativas y la defensa jurídica del Pleno en las materias de su competencia.
  - n) Establecer el régimen retributivo de los miembros del Pleno, de su secretario general, del Alcalde, de los miembros de la Junta de Gobierno Local y de los órganos directivos municipales.
  - ñ) El planteamiento de conflictos de competencia a otras entidades locales y otras Administraciones públicas.
  - o) Acordar la iniciativa prevista en el último inciso del artículo 121.1, para que el municipio pueda ser incluido en el ámbito de aplicación del título X de esta ley.
  - p) Las demás que expresamente le confieran las leyes.
2. Se requerirá el voto favorable de la mayoría absoluta del número legal de miembros del Pleno, para la adopción de los acuerdos referidos en los párrafos c), e), f), j) y o) y para los acuerdos que corresponda adoptar al Pleno en la tramitación de los instrumentos de planeamiento general previstos en la legislación urbanística.
- Los demás acuerdos se adoptarán por mayoría simple de votos.
3. Únicamente pueden delegarse las competencias del Pleno referidas en los párrafos d), k), m) y ñ) a favor de las comisiones referidas en el apartado 4 del artículo anterior.

### **Artículo 124. *El Alcalde.***

1. El Alcalde ostenta la máxima representación del municipio.
2. El Alcalde es responsable de su gestión política ante el Pleno.
3. El Alcalde tendrá el tratamiento de Excelencia.
4. En particular, corresponde al Alcalde el ejercicio de las siguientes funciones:
  - a) Representar al ayuntamiento.
  - b) Dirigir la política, el gobierno y la administración municipal, sin perjuicio de la acción colegiada de colaboración en la dirección política que, mediante el ejercicio de las funciones ejecutivas y administrativas que le son atribuidas por esta ley, realice la Junta de Gobierno Local.
  - c) Establecer directrices generales de la acción de gobierno municipal y asegurar su continuidad.
  - d) Convocar y presidir las sesiones del Pleno y las de la Junta de Gobierno Local y decidir los empates con voto de calidad.
  - e) Nombrar y cesar a los Tenientes de Alcalde y a los Presidentes de los Distritos.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

- f) Ordenar la publicación, ejecución y cumplimiento de los acuerdos de los órganos ejecutivos del ayuntamiento.
- g) Dictar bandos, decretos e instrucciones.
- h) Adoptar las medidas necesarias y adecuadas en casos de extraordinaria y urgente necesidad, dando cuenta inmediata al Pleno.
- i) Ejercer la superior dirección del personal al servicio de la Administración municipal.
- j) La Jefatura de la Policía Municipal.
- k) Establecer la organización y estructura de la Administración municipal ejecutiva, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Pleno en materia de organización municipal, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo c) del apartado 1 del artículo 123.
- l) El ejercicio de las acciones judiciales y administrativas en materia de su competencia y, en caso de urgencia, en materias de la competencia del Pleno, en este supuesto dando cuenta al mismo en la primera sesión que celebre para su ratificación.
- m) Las facultades de revisión de oficio de sus propios actos.
- n) La autorización y disposición de gastos en las materias de su competencia.
- ñ) Las demás que le atribuyan expresamente las leyes y aquéllas que la legislación del Estado o de las comunidades autónomas asignen al municipio y no se atribuyan a otros órganos municipales.

5. El Alcalde podrá delegar mediante decreto las competencias anteriores en la Junta de Gobierno Local, en sus miembros, en los demás concejales y, en su caso, en los coordinadores generales, directores generales u órganos similares, con excepción de las señaladas en los párrafos b), e), h) y j), así como la de convocar y presidir la Junta de Gobierno Local, decidir los empates con voto de calidad y la de dictar bandos. Las atribuciones previstas en los párrafos c) y k) sólo serán delegables en la Junta de Gobierno Local.

### **Artículo 125. Los Tenientes de Alcalde.**

1. El Alcalde podrá nombrar entre los concejales que formen parte de la Junta de Gobierno Local a los Tenientes de Alcalde, que le sustituirán, por el orden de su nombramiento, en los casos de vacante, ausencia o enfermedad.
2. Los Tenientes de Alcalde tendrán el tratamiento de Ilustrísima.

### **Artículo 126. Organización de la Junta de Gobierno Local.**

1. La Junta de Gobierno Local es el órgano que, bajo la presidencia del Alcalde, colabora de forma colegiada en la función de dirección política que a éste corresponde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas que se señalan en el artículo 127 de esta ley.

2. Corresponde al Alcalde nombrar y separar libremente a los miembros de la Junta de Gobierno Local, cuyo número no podrá exceder de un tercio del número legal de miembros del Pleno, además del Alcalde.

**El Alcalde podrá nombrar como miembros de la Junta de Gobierno Local a personas que no ostenten la condición de concejales, siempre que su número no supere un tercio de sus miembros, excluido el Alcalde.** Sus derechos económicos y prestaciones sociales serán los de los miembros electivos.

Declarado inconstitucional y nulo el inciso destacado del párrafo segundo del apartado 2 por Sentencia del TC 103/2013, de 25 de abril. Ref. BOE-A-2013-5446.

En todo caso, para la válida constitución de la Junta de Gobierno Local se requiere que el número de miembros de la Junta de Gobierno Local que ostentan la condición de concejales presentes sea superior al número de aquellos miembros presentes que no ostentan dicha condición.

Los miembros de la Junta de Gobierno Local podrán asistir a las sesiones del Pleno e intervenir en los debates, sin perjuicio de las facultades que corresponden a su Presidente.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

3. La Junta de Gobierno Local responde políticamente ante el Pleno de su gestión de forma solidaria, sin perjuicio de la responsabilidad directa de cada uno de sus miembros por su gestión.

4. La Secretaría de la Junta de Gobierno Local corresponderá a uno de sus miembros que reúna la condición de concejal, designado por el Alcalde, quien redactará las actas de las sesiones y certificará sobre sus acuerdos. Existirá un órgano de apoyo a la Junta de Gobierno Local y al concejal-secretario de la misma, cuyo titular será nombrado entre funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional. Sus funciones serán las siguientes:

- a) La asistencia al concejal-secretario de la Junta de Gobierno Local.
- b) La remisión de las convocatorias a los miembros de la Junta de Gobierno Local.
- c) El archivo y custodia de las convocatorias, órdenes del día y actas de las reuniones.
- d) Velar por la correcta y fiel comunicación de sus acuerdos.

5. Las deliberaciones de la Junta de Gobierno Local son secretas. A sus sesiones podrán asistir los concejales no pertenecientes a la Junta y los titulares de los órganos directivos, en ambos supuestos cuando sean convocados expresamente por el Alcalde.

### **Artículo 127. Atribuciones de la Junta de Gobierno Local.**

1. Corresponde a la Junta de Gobierno Local:

a) La aprobación de los proyectos de ordenanzas y de los reglamentos, incluidos los orgánicos, con excepción de las normas reguladoras del Pleno y sus comisiones.

b) La aprobación del proyecto de presupuesto.

c) La aprobación de los proyectos de instrumentos de ordenación urbanística cuya aprobación definitiva o provisional corresponda al Pleno.

d) Las aprobaciones de los instrumentos de planeamiento de desarrollo del planeamiento general no atribuidas expresamente al Pleno, así como de los instrumentos de gestión urbanística y de los proyectos de urbanización.

e) La concesión de cualquier tipo de licencia, salvo que la legislación sectorial la atribuya expresamente a otro órgano.

f) **(Derogada)**

g) El desarrollo de la gestión económica, autorizar y disponer gastos en materia de su competencia, disponer gastos previamente autorizados por el Pleno, y la gestión del personal.

h) Aprobar la relación de puestos de trabajo, las retribuciones del personal de acuerdo con el presupuesto aprobado por el Pleno, la oferta de empleo público, las bases de las convocatorias de selección y provisión de puestos de trabajo, el número y régimen del personal eventual, la separación del servicio de los funcionarios del Ayuntamiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 99 de esta ley, el despido del personal laboral, el régimen disciplinario y las demás decisiones en materia de personal que no estén expresamente atribuidas a otro órgano.

La composición de los tribunales de oposiciones será predominantemente técnica, debiendo poseer todos sus miembros un nivel de titulación igual o superior al exigido para el ingreso en las plazas convocadas. Su presidente podrá ser nombrado entre los miembros de la Corporación o entre el personal al servicio de las Administraciones públicas.

i) El nombramiento y el cese de los titulares de los órganos directivos de la Administración municipal, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional octava para los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional.

j) El ejercicio de las acciones judiciales y administrativas en materia de su competencia.

k) Las facultades de revisión de oficio de sus propios actos.

l) Ejercer la potestad sancionadora salvo que por ley esté atribuida a otro órgano.

m) Designar a los representantes municipales en los órganos colegiados de gobierno o administración de los entes, fundaciones o sociedades, sea cual sea su naturaleza, en los que el Ayuntamiento sea partícipe.

n) Las demás que le correspondan, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

2. La Junta de Gobierno Local podrá delegar en los Tenientes de Alcalde, en los demás miembros de la Junta de Gobierno Local, en su caso, en los demás concejales, en los coordinadores generales, directores generales u órganos similares, las funciones enumeradas en los párrafos e), f), g), h) con excepción de la aprobación de la relación de puestos de trabajo, de las retribuciones del personal, de la oferta de empleo público, de la determinación del número y del régimen del personal eventual y de la separación del servicio de los funcionarios, y l) del apartado anterior.

### **Artículo 128. Los distritos.**

1. Los ayuntamientos deberán crear distritos, como divisiones territoriales propias, dotadas de órganos de gestión descentralizada, para impulsar y desarrollar la participación ciudadana en la gestión de los asuntos municipales y su mejora, sin perjuicio de la unidad de gobierno y gestión del municipio.

2. Corresponde al Pleno de la Corporación la creación de los distritos y su regulación, en los términos y con el alcance previsto en el artículo 123, así como determinar, en una norma de carácter orgánico, el porcentaje mínimo de los recursos presupuestarios de la corporación que deberán gestionarse por los distritos, en su conjunto.

3. La presidencia del distrito corresponderá en todo caso a un concejal.

### **Artículo 129. La asesoría jurídica.**

1. Sin perjuicio de las funciones reservadas al secretario del Pleno por el párrafo e) del apartado 5 del artículo 122 de esta ley, existirá un órgano administrativo responsable de la asistencia jurídica al Alcalde, a la Junta de Gobierno Local y a los órganos directivos, comprensiva del asesoramiento jurídico y de la representación y defensa en juicio del ayuntamiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado segundo del artículo 447 de la Ley 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

2. Su titular será nombrado y separado por la Junta de Gobierno Local, entre personas que reúnan los siguientes requisitos:

a) Estar en posesión del título de licenciado en derecho.

b) Ostentar la condición de funcionario de administración local con habilitación de carácter nacional, o bien funcionario de carrera del Estado, de las comunidades autónomas o de las entidades locales, a los que se exija para su ingreso el título de doctor, licenciado, ingeniero, arquitecto o equivalente.

### **Artículo 130. Órganos superiores y directivos.**

1. Son órganos superiores y directivos municipales los siguientes:

A) Órganos superiores:

a) El Alcalde.

b) Los miembros de la Junta de Gobierno Local.

B) Órganos directivos:

a) Los coordinadores generales de cada área o concejalía.

b) Los directores generales u órganos similares que culminen la organización administrativa dentro de cada una de las grandes áreas o concejalías.

c) El titular del órgano de apoyo a la Junta de Gobierno Local y al concejal-secretario de la misma.

d) El titular de la asesoría jurídica.

e) El Secretario general del Pleno.

f) El interventor general municipal.

g) En su caso, el titular del órgano de gestión tributaria.

2. Tendrán también la consideración de órganos directivos, los titulares de los máximos órganos de dirección de los organismos autónomos y de las entidades públicas empresariales locales, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 bis, párrafo b).

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

3. El nombramiento de los coordinadores generales y de los directores generales, atendiendo a criterios de competencia profesional y experiencia deberá efectuarse entre funcionarios de carrera del Estado, de las Comunidades Autónomas, de las Entidades Locales o con habilitación de carácter nacional que pertenezcan a cuerpos o escalas clasificados en el subgrupo A1, salvo que el Reglamento Orgánico Municipal permita que, en atención a las características específicas de las funciones de tales órganos directivos, su titular no reúna dicha condición de funcionario.

4. Los órganos superiores y directivos quedan sometidos al régimen de incompatibilidades establecido en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones públicas, y en otras normas estatales o autonómicas que resulten de aplicación.

### **Artículo 131. *El Consejo Social de la Ciudad.***

1. En los municipios señalados en este título, existirá un Consejo Social de la Ciudad, integrado por representantes de las organizaciones económicas, sociales, profesionales y de vecinos más representativas.

2. Correspondrá a este Consejo, además de las funciones que determine el Pleno mediante normas orgánicas, la emisión de informes, estudios y propuestas en materia de desarrollo económico local, planificación estratégica de la ciudad y grandes proyectos urbanos.

### **Artículo 132. *Defensa de los derechos de los vecinos.***

1. Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

2. La Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

3. La citada Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

4. Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

## CAPÍTULO III

### **Gestión económico-financiera**

### **Artículo 133. *Criterios de la gestión económico-financiera.***

La gestión económico-financiera se ajustará a los siguientes criterios:

a) Cumplimiento del objetivo de estabilidad presupuestaria, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación que lo regule.

b) Separación de las funciones de contabilidad y de fiscalización de la gestión económico-financiera.

c) La contabilidad se ajustará en todo caso a las previsiones que en esta materia contiene la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales.

d) El ámbito en el que se realizará la fiscalización y el control de legalidad presupuestaria será el presupuesto o el estado de previsión de ingresos y gastos, según proceda.

e) Introducción de la exigencia del seguimiento de los costes de los servicios.

f) La asignación de recursos, con arreglo a los principios de eficacia y eficiencia, se hará en función de la definición y el cumplimiento de objetivos.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

g) La administración y rentabilización de los excedentes líquidos y la concertación de operaciones de tesorería se realizarán de acuerdo con las bases de ejecución del presupuesto y el plan financiero aprobado.

h) Todos los actos, documentos y expedientes de la Administración municipal y de todas las entidades dependientes de ella, sea cual fuere su naturaleza jurídica, de los que se deriven derechos y obligaciones de contenido económico estarán sujetos al control y fiscalización interna por el órgano que se determina en esta Ley, en los términos establecidos en los artículos 194 a 203 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales.

### **Artículo 134. Órgano u órganos de gestión económico-financiera y presupuestaria.**

1. Las funciones de presupuestación, contabilidad, tesorería y recaudación serán ejercidas por el órgano u órganos que se determinen en el Reglamento orgánico municipal.

2. El titular o titulares de dicho órgano u órganos deberá ser un funcionario de Administración local con habilitación de carácter nacional, salvo el del órgano que desarrolle las funciones de presupuestación.

### **Artículo 135. Órgano de Gestión Tributaria.**

1. Para la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión, se habilita al Pleno de los ayuntamientos de los municipios de gran población para crear un órgano de gestión tributaria, responsable de ejercer como propias las competencias que a la Administración Tributaria local le atribuye la legislación tributaria.

2. Correspondrán a este órgano de gestión tributaria, al menos, las siguientes competencias:

a) La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.

b) La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del ayuntamiento.

c) La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida.

d) El análisis y diseño de la política global de ingresos públicos en lo relativo al sistema tributario municipal.

e) La propuesta, elaboración e interpretación de las normas tributarias propias del ayuntamiento.

f) El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios.

3. En el caso de que el Pleno haga uso de la habilitación prevista en el apartado 1, la función de recaudación y su titular quedarán adscritos a este órgano, quedando sin efecto lo dispuesto en el artículo 134.1 en lo que respecta a la función de recaudación.

### **Artículo 136. Órgano responsable del control y de la fiscalización interna.**

1. La función pública de control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, en su triple acepción de función interventora, función de control financiero y función de control de eficacia, corresponderá a un órgano administrativo, con la denominación de Intervención general municipal.

2. La Intervención general municipal ejercerá sus funciones con plena autonomía respecto de los órganos y entidades municipales y cargos directivos cuya gestión fiscalice, teniendo completo acceso a la contabilidad y a cuantos documentos sean necesarios para el ejercicio de sus funciones.

3. Su titular será nombrado entre funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional.

### **Artículo 137. Órgano para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas.**

1. Existirá un órgano especializado en las siguientes funciones:

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

a) El conocimiento y resolución de las reclamaciones sobre actos de gestión, liquidación, recaudación e inspección de tributos e ingresos de derecho público, que sean de competencia municipal.

b) El dictamen sobre los proyectos de ordenanzas fiscales.

c) En el caso de ser requerido por los órganos municipales competentes en materia tributaria, la elaboración de estudios y propuestas en esta materia.

2. La resolución que se dicte pone fin a la vía administrativa y contra ella sólo cabrá la interposición del recurso contencioso-administrativo.

3. No obstante, los interesados podrán, con carácter potestativo, presentar previamente contra los actos previstos en el apartado 1 a) el recurso de reposición regulado en el artículo 14 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales. Contra la resolución, en su caso, del citado recurso de reposición, podrá interponerse reclamación económico-administrativa ante el órgano previsto en el presente artículo.

4. Estará constituido por un número impar de miembros, con un mínimo de tres, designados por el Pleno, con el voto favorable de la mayoría absoluta de los miembros que legalmente lo integren, de entre personas de reconocida competencia técnica, y cesarán por alguna de las siguientes causas:

a) A petición propia.

b) Cuando lo acuerde el Pleno con la misma mayoría que para su nombramiento.

c) Cuando sean condenados mediante sentencia firme por delito doloso.

d) Cuando sean sancionados mediante resolución firme por la comisión de una falta disciplinaria muy grave o grave.

Solamente el Pleno podrá acordar la incoación y la resolución del correspondiente expediente disciplinario, que se regirá, en todos sus aspectos, por la normativa aplicable en materia de régimen disciplinario a los funcionarios del ayuntamiento.

5. Su funcionamiento se basará en criterios de independencia técnica, celeridad y gratuitad. Su composición, competencias, organización y funcionamiento, así como el procedimiento de las reclamaciones se regulará por reglamento aprobado por el Pleno, de acuerdo en todo caso con lo establecido en la Ley General Tributaria y en la normativa estatal reguladora de las reclamaciones económico-administrativas, sin perjuicio de las adaptaciones necesarias en consideración al ámbito de actuación y funcionamiento del órgano.

6. La reclamación regulada en el presente artículo se entiende sin perjuicio de los supuestos en los que la ley prevé la reclamación económico-administrativa ante los Tribunales Económico-Administrativos del Estado.

## CAPÍTULO IV

### Conferencia de Ciudades

#### Artículo 138.

En el seno de la Conferencia sectorial para asuntos locales, existirá una Conferencia de ciudades de la que formarán parte la Administración General del Estado, las comunidades autónomas y los alcaldes de los municipios comprendidos en el ámbito de aplicación del título X de esta ley.

## TÍTULO XI

### Tipificación de las infracciones y sanciones por las Entidades Locales en determinadas materias

#### Artículo 139. Tipificación de infracciones y sanciones en determinadas materias.

Para la adecuada ordenación de las relaciones de convivencia de interés local y del uso de sus servicios, equipamientos, infraestructuras, instalaciones y espacios públicos, los entes locales podrán, en defecto de normativa sectorial específica, establecer los tipos de las

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

infracciones e imponer sanciones por el incumplimiento de deberes, prohibiciones o limitaciones contenidos en las correspondientes ordenanzas, de acuerdo con los criterios establecidos en los artículos siguientes.

### **Artículo 140. Clasificación de las infracciones.**

1. Las infracciones a las ordenanzas locales a que se refiere el artículo anterior se clasificarán en muy graves, graves y leves.

Serán muy graves las infracciones que supongan:

a) Una perturbación relevante de la convivencia que afecte de manera grave, inmediata y directa a la tranquilidad o al ejercicio de derechos legítimos de otras personas, al normal desarrollo de actividades de toda clase conformes con la normativa aplicable o a la salubridad u ornato públicos, siempre que se trate de conductas no subsumibles en los tipos previstos en el capítulo IV de la Ley 1/1992, de 21 de febrero, de Protección de la Seguridad Ciudadana.

b) El impedimento del uso de un servicio público por otra u otras personas con derecho a su utilización.

c) El impedimento o la grave y relevante obstrucción al normal funcionamiento de un servicio público.

d) Los actos de deterioro grave y relevante de equipamientos, infraestructuras, instalaciones o elementos de un servicio público.

e) El impedimento del uso de un espacio público por otra u otras personas con derecho a su utilización.

f) Los actos de deterioro grave y relevante de espacios públicos o de cualquiera de sus instalaciones y elementos, sean muebles o inmuebles, no derivados de alteraciones de la seguridad ciudadana.

2. Las demás infracciones se clasificarán en graves y leves, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) La intensidad de la perturbación ocasionada en la tranquilidad o en el pacífico ejercicio de los derechos de otras personas o actividades.

b) La intensidad de la perturbación causada a la salubridad u ornato públicos.

c) La intensidad de la perturbación ocasionada en el uso de un servicio o de un espacio público por parte de las personas con derecho a utilizarlos.

d) La intensidad de la perturbación ocasionada en el normal funcionamiento de un servicio público.

e) La intensidad de los daños ocasionados a los equipamientos, infraestructuras, instalaciones o elementos de un servicio o de un espacio público.

### **Artículo 141. Límites de las sanciones económicas.**

Salvo previsión legal distinta, las multas por infracción de Ordenanzas locales deberán respetar las siguientes cuantías:

Infracciones muy graves: hasta 3.000 euros.

Infracciones graves: hasta 1.500 euros.

Infracciones leves: hasta 750 euros.

### **Disposición adicional primera.**

1. Las competencias legislativas o de desarrollo de la legislación del Estado sobre régimen local asumidas, según lo dispuesto en sus respectivos Estatutos, por las Comunidades Autónomas del Principado de Asturias, Cantabria, La Rioja, Murcia, Aragón, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Islas Baleares, Extremadura y Madrid, se ejercerán, según los casos, en el marco de lo establecido en el artículo 13 y en el Título IV de esta Ley, así como, si procediere, en los términos y con el alcance previstos en los artículos 20.2, 32.2, 29 y 30 de la misma.

2. Las funciones administrativas que la presente Ley atribuye a las Comunidades Autónomas se entienden transferidas a las mencionadas en el número anterior, que

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

ostentarán, asimismo, todas aquellas otras funciones de la misma índole que les transfiera la legislación estatal que ha de dictarse conforme a lo establecido en la disposición final primera de la misma.

### Disposición adicional segunda. *Régimen foral vasco.*

Las disposiciones de la presente Ley, de acuerdo con la Constitución y el Estatuto de Autonomía para el País Vasco, se aplicarán en los Territorios Históricos de Araba/Álava, Gipuzkoa y Bizkaia, sin perjuicio de las siguientes peculiaridades:

1. De acuerdo con la disposición adicional primera de la Constitución y con lo dispuesto en los artículos 3, 24.2 y 37 del Estatuto Vasco, los Territorios Históricos de Araba/Álava, Gipuzkoa y Bizkaia organizarán libremente sus propias instituciones y dictarán las normas necesarias para su funcionamiento, amparando y garantizando, asimismo, las peculiaridades históricas de las Entidades Locales de sus territorios, sin que les sean de aplicación las contenidas en la presente Ley en materia de organización provincial.

2. Los Territorios Históricos de Araba/Álava, Gipuzkoa y Bizkaia ejercerán las competencias que les atribuyen el Estatuto Vasco y la legislación interna de la Comunidad Autónoma que se dicte en su desarrollo y aplicación, así como las que la presente Ley asigna con carácter general a las Diputaciones provinciales.

3. En el ejercicio de las competencias que el Estatuto y la legislación de la Comunidad Autónoma que se dicte en su desarrollo y aplicación les asignen, corresponde a las Instituciones Forales de los Territorios Históricos el desarrollo normativo y ejecución de la legislación básica del Estado en las materias correspondientes, cuando así se les atribuyan.

4. Cuando las Instituciones Forales de los Territorios Históricos realicen actividades en campos cuya titularidad competencial corresponde a la Administración del Estado o a la Comunidad Autónoma, les serán de aplicación las normas de esta Ley que disciplinen las relaciones de las Diputaciones provinciales con la Administración del Estado y la Administración Autónoma, en su caso, siempre y cuando dichas actividades las ejercenten en calidad de Diputaciones provinciales ordinarias, y no como Instituciones Forales de acuerdo con su régimen especial privativo, en cuyo caso solo serán de aplicación tales normas cuando desarrollen o apliquen la legislación básica del Estado o invadan las competencias de éste.

5. En materia de Hacienda las relaciones de los Territorios Históricos con la Administración del Estado se ajustarán a lo dispuesto en la Ley 12/2002, de 23 de mayo, por la que se aprueba el concierto económico con la Comunidad Autónoma del País Vasco. Las funciones que los artículos 7.4 y 26.2 atribuyen a la Administración que ejerza la tutela financiera, serán ejercidas en el País Vasco por sus Instituciones competentes de conformidad con el artículo 48.5 de la mencionada Ley 12/2002, de 23 de mayo.

6. Los Territorios Históricos del País Vasco continuarán conservando su régimen especial en materia municipal en lo que afecta al régimen económico-financiero en los términos de la Ley del Concierto Económico, sin que ello pueda significar un nivel de autonomía de las Corporaciones Locales vascas inferior al que tengan las demás Corporaciones Locales, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 115 de la presente Ley y de las competencias que a este respecto puedan corresponder a la Comunidad Autónoma.

A dichos efectos, las Diputaciones Forales desarrollarán los criterios de cálculo de conformidad con lo establecido en el artículo 116 ter de esta Ley recibiendo la comunicación del coste efectivo de los servicios que prestan las Entidades Locales de sus respectivos territorios.

Asimismo, en relación con el artículo 116 bis de esta Ley, en ejercicio de las facultades de tutela financiera, corresponderá a las Diputaciones Forales la aprobación, concretando las reglas necesarias para su formulación, de los planes económico-financieros de sus respectivas corporaciones, de conformidad con la normativa dictada al efecto por el Estado.

Igualmente, de acuerdo con lo previsto en la disposición transitoria cuarta de la Ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, las entidades de ámbito territorial inferior al municipio comunicarán a las Instituciones Forales sus cuentas y serán estas Instituciones Forales quienes acuerden su disolución si así procede en aplicación de la mencionada disposición.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

7. En el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, la normativa reguladora de los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional prevista en el artículo 92.bis y concordantes de esta Ley, se aplicará de conformidad con la disposición adicional primera de la Constitución, con el artículo 149.1.18.<sup>a</sup> de la misma y con la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía para el País Vasco, teniendo en cuenta que todas las facultades previstas en el citado artículo 92.bis respecto a dicho personal serán asumidas en los términos que establezca la normativa autonómica, incluyendo entre las mismas la facultad de selección, la aprobación de la oferta pública de empleo para cubrir las vacantes existentes de las plazas correspondientes a las mismas en su ámbito territorial, convocar exclusivamente para su territorio los procesos de provisión para las plazas vacantes en el mismo, la facultad de nombramiento del personal funcionario en dichos procesos de provisión, la asignación del primer destino y las situaciones administrativas.

8. El porcentaje de baremo reservado al Estado en el artículo 92 bis.6 se establece en el 65 por 100, atribuyéndose un 30 por 100 del total posible a las instituciones competentes de la Comunidad Autónoma del País Vasco para que fije los méritos que correspondan al conocimiento de las especialidades jurídicas y económico-administrativas que se derivan de sus derechos históricos y especialmente del Concierto Económico.

Dentro del 5 por 100 restante, la Corporación Local interesada podrá establecer libremente los méritos específicos que estime convenientes en razón a las características locales.

9. En el convenio que se establecerá entre Instituciones que tengan encomendada la formación de este personal en el ámbito nacional y el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) para la formación por este último de los funcionarios a que se refiere el artículo 92 bis de esta Ley, la Comunidad Autónoma del País Vasco podrá incluir materias o disciplinas propias de sus específicas peculiaridades, con la única condición del cumplimiento de los requisitos mínimos de orden académico que con carácter general estén establecidos para las cuestiones de exigencia común en todo el Estado, nunca superiores a los que rijan para el propio Instituto Nacional de Administración Pública.

10. El control y la fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria y la contabilidad, tesorería y recaudación de las Diputaciones Forales se organizará libremente por éstas en el marco del Concierto Económico sin que sea de aplicación lo dispuesto en el artículo 92 bis de la presente Ley.

11. En el marco de los objetivos de estabilidad presupuestaria y en virtud de las competencias y facultades que en materia de régimen local y financiación local les confiere la disposición adicional primera de la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía, la Ley del Concierto Económico y la disposición adicional segunda de la Ley de Bases de Régimen Local, los órganos forales de los Territorios Históricos vascos determinarán los límites máximos totales del conjunto de las retribuciones y asistencias de los miembros de las Corporaciones Locales, del personal eventual y del resto de personal al servicio de las Corporaciones Locales y su sector público y de los funcionarios con habilitación de carácter nacional. La determinación de tales retribuciones atenderá a los principios y estructura establecidos, en su caso, por la legislación estatal.

### **Disposición adicional tercera.**

La presente Ley regirá en Navarra en lo que no se oponga al régimen que para su Administración local establece el artículo 46 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra. A estos efectos, la normativa estatal que, de acuerdo con las Leyes citadas en el mencionado precepto, rige en Navarra, se entenderá modificada por las disposiciones contenidas en la presente Ley.

De acuerdo con lo dispuesto en el número 1 del citado artículo 46, será de aplicación a la Comunidad Foral de Navarra lo establecido en el número 2 de la disposición adicional primera de esta Ley.

### **Disposición adicional cuarta.**

En el supuesto de que, en aplicación de lo previsto en el número 2 del artículo 42 de esta Ley, se impidiera de forma parcial y minoritaria la organización comarcal del conjunto del

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

territorio de la Comunidad Autónoma, la Generalidad de Cataluña, por haber tenido aprobada en el pasado una organización comarcal para la totalidad de su territorio y prever su Estatuto, asimismo, una organización comarcal de carácter general, podrá, mediante Ley aprobada por mayoría absoluta de su Asamblea Legislativa, acordar la constitución de la comarca o las comarcas que resten para extender dicha organización a todo su ámbito territorial.

### **Disposición adicional quinta.**

1. Las Entidades Locales pueden constituir asociaciones, de ámbito estatal o autonómico, para la protección y promoción de sus intereses comunes, a las que se les aplicará su normativa específica y, en lo no previsto en él, la legislación del Estado en materia de asociaciones.

2. Las asociaciones de Entidades Locales se regirán por sus estatutos, aprobados por los representantes de las entidades asociadas, los cuales deberán garantizar la participación de sus miembros en las tareas asociativas y la representatividad de sus órganos de gobierno. Asimismo, se señalará en los estatutos la periodicidad con la que hayan de celebrarse las Asambleas Generales Ordinarias, en caso de que dicha periodicidad sea superior a la prevista, con carácter general, en el artículo 11.3 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.

3. Dichas asociaciones, en el ámbito propio de sus funciones, podrán celebrar convenios con las distintas Administraciones Públicas. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 12.2 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, podrán actuar como entidades colaboradoras de la Administración en la gestión de las subvenciones de la que puedan ser beneficiarias las Entidades Locales y sus organismos dependientes.

Las asociaciones de Entidades Locales podrán adherirse al sistema de contratación centralizada estatal regulado en el artículo 206 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, en los mismos términos que las Entidades Locales.

Conforme a lo previsto en el artículo 203 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, estas asociaciones podrán crear centrales de contratación. Las Entidades Locales a ellas asociadas, podrán adherirse a dichas centrales para aquéllos servicios, suministros y obras cuya contratación se haya efectuado por aquéllas, de acuerdo con las normas previstas en ese Texto Refundido, para la preparación y adjudicación de los contratos de las Administraciones Públicas.

4. Las asociaciones de Entidades Locales de ámbito estatal con mayor implantación en todo el territorio ostentarán la representación institucional de la Administración local en sus relaciones con la Administración General del Estado.

### **Disposición adicional sexta.**

1. El régimen especial del Municipio de Madrid, contenido en el Texto articulado aprobado por Decreto 1674/1963, de 11 de julio, modificado por Decreto 2482/1970, de 22 de agosto, continuará vigente, hasta tanto se dicte la Ley prevista en el artículo 6.º de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, salvo en lo que se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo establecido en la presente Ley. En particular, quedan expresamente derogados los artículos 2.º, apartado c); 4.º, párrafo 2, inciso final; 11, 12, 13 y 39, párrafo 2, de la mencionada Ley especial, así como todos aquellos que configuren un sistema de relaciones interadministrativas distinto al previsto en esta Ley.

2. El régimen especial del Municipio de Barcelona, contenido en el texto articulado aprobado por Decreto 1166/1960, de 23 de mayo; el Decreto-ley 5/1974, de 24 de agosto, y el Decreto 3276/1974, de 28 de noviembre, de constitución y desarrollo de la Entidad Metropolitana de Barcelona y sus disposiciones concordantes continuarán vigentes salvo en lo que se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo establecido en la presente Ley.

3. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, mediante ley de las Comunidades Autónomas respectivas, se podrán actualizar dichos regímenes especiales, a cuyo efecto, respetando el principio de autonomía local y a instancia de los correspondientes

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

Ayuntamientos, podrán establecerse las siguientes especialidades al régimen general de organización municipal previsto en la presente Ley:

1.<sup>a</sup> Se podrá modificar la denominación de los órganos necesarios contemplados en el artículo 20.1 de esta Ley.

2.<sup>a</sup> El Pleno u órgano equivalente podrá funcionar también mediante Comisiones. Corresponde, en este caso, a las Comisiones, además de las funciones previstas en el artículo 20.1.c) de esta Ley para los órganos complementarios que tengan como función el estudio, informe o consulta de los asuntos que hayan de ser sometidos a la decisión del Pleno, aquéllas que les atribuya o delegue dicho Pleno, salvo las contenidas en los apartados 2 y 3 del artículo 47 y las atribuciones contenidas en el apartado 3 del artículo 22 de esta Ley.

3.<sup>a</sup> Se podrán atribuir a la Comisión de Gobierno prevista en el artículo 23 de esta Ley, como propias, competencias en las siguientes materias:

a) Aquéllas que la presente Ley no reserve en exclusiva al Pleno, por ser delegables o por no requerir una mayoría específica para la adopción de acuerdos.

b) Las que esta Ley atribuye al Alcalde en relación con el urbanismo, contratación, personal y adquisición y enajenación de bienes.

c) La aprobación de proyectos de reglamentos y ordenanzas y el proyecto de Presupuesto.

4.<sup>a</sup> Se podrán atribuir al Alcalde, como propias, aquellas competencias que la presente Ley no reserva en exclusiva al Pleno, por ser delegables o por no requerir una mayoría específica para la adopción de acuerdos.

### **Disposición adicional séptima. Acceso a los datos del padrón.**

Para la exclusiva finalidad del ejercicio de las competencias establecidas en la Ley orgánica de derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, sobre control y permanencia de extranjeros en España, la Dirección General de la Policía accederá a los datos de inscripción padronal de los extranjeros existentes en los Padrones Municipales, preferentemente por vía telemática.

A fin de asegurar el estricto cumplimiento de la legislación de protección de datos de carácter personal, los accesos se realizarán con las máximas medidas de seguridad. A estos efectos, quedará constancia en la Dirección General de la Policía de cada acceso, la identificación de usuario, fecha y hora en que se realizó, así como de los datos consultados.

Con el fin de mantener actualizados los datos de inscripción padronal de extranjeros en los padrones municipales, la Dirección General de la Policía, comunicará, al menos mensualmente, al Instituto Nacional de Estadística, para el ejercicio de sus competencias, los datos de los extranjeros anotados en el Registro Central de Extranjeros.

Se habilita a los Ministros de Economía y del Interior para dictar las disposiciones que regulen las comunicaciones de los datos de los extranjeros anotados en el Registro Central de Extranjeros por medios electrónicos, informáticos o telemáticos al Instituto Nacional de Estadística.

### **Disposición adicional octava. Especialidades de las funciones correspondientes a los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional en los municipios incluidos en el ámbito de aplicación del título X y en los Cabildos Insulares Canarios regulados en la disposición adicional decimocuarta.**

En los municipios incluidos en el ámbito de aplicación del título X de esta ley y en los Cabildos Insulares Canarios regulados en la disposición adicional decimocuarta, se aplicarán las siguientes normas:

a) Las funciones reservadas en dicho título a los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional serán desempeñadas por funcionarios de las subescalas que correspondan, de acuerdo con lo dispuesto en su normativa reglamentaria.

b) La provisión de los puestos reservados a estos funcionarios se efectuará por los sistemas previstos en el artículo 99 de esta ley y en las disposiciones reglamentarias de desarrollo y requerirá en todo caso una previa convocatoria pública.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

c) Las funciones que la legislación electoral general asigna a los secretarios de los ayuntamientos, así como la llevanza y custodia del registro de intereses de miembros de la Corporación, serán ejercidas por el secretario del Pleno.

d) Las funciones de fe pública de los actos y acuerdos de los órganos unipersonales y las demás funciones de fe pública, salvo aquellas que estén atribuidas al secretario general del Pleno, al concejal secretario de la Junta de Gobierno Local y al secretario del consejo de administración de las entidades públicas empresariales, serán ejercidas por el titular del órgano de apoyo al secretario de la Junta de Gobierno Local, sin perjuicio de que pueda delegar su ejercicio en otros funcionarios del ayuntamiento.

e) Las funciones que la legislación sobre contratos de las Administraciones públicas asigna a los secretarios de los ayuntamientos, corresponderán al titular de asesoría jurídica, salvo las formalización de los contratos en documento administrativo.

f) El secretario general del Pleno y el titular del órgano de apoyo al secretario de la Junta de Gobierno Local, dentro de sus respectivos ámbitos de actuación, deberán remitir a la Administración del Estado y a la de la comunidad autónoma copia o, en su caso, extracto, de los actos y acuerdos de los órganos decisarios del ayuntamiento.

### Disposición adicional novena. Redimensionamiento del sector público local.

1. Las Entidades Locales del artículo 3.1 de esta Ley y los organismos autónomos de ellas dependientes no podrán adquirir, constituir o participar en la constitución, directa o indirectamente, de nuevos organismos, entidades, sociedades, consorcios, fundaciones, unidades y demás entes durante el tiempo de vigencia de su plan económico-financiero o de su plan de ajuste.

Las entidades mencionadas en el párrafo anterior durante el tiempo de vigencia de su plan económico-financiero o de su plan de ajuste no podrán realizar aportaciones patrimoniales ni suscribir ampliaciones de capital de entidades públicas empresariales o de sociedades mercantiles locales que tengan necesidades de financiación. Excepcionalmente las Entidades Locales podrán realizar las citadas aportaciones patrimoniales si, en el ejercicio presupuestario inmediato anterior, hubieren cumplido con los objetivos de estabilidad presupuestaria y deuda pública y su período medio de pago a proveedores no supere en más de treinta días el plazo máximo previsto en la normativa de morosidad.

2. Aquellas entidades que a la entrada en vigor de la presente Ley desarrollen actividades económicas, estén adscritas a efectos del Sistema Europeo de Cuentas a cualesquiera de las Entidades Locales del artículo 3.1 de esta Ley o de sus organismos autónomos, y se encuentren en desequilibrio financiero, dispondrán del plazo de dos meses desde la entrada en vigor de esta Ley para aprobar, previo informe del órgano interventor de la Entidad Local, un plan de corrección de dicho desequilibrio. A estos efectos, y como parte del mencionado plan de corrección, la Entidad Local de la que dependa podrá realizar aportaciones patrimoniales o suscribir ampliaciones de capital de sus entidades solo si, en el ejercicio presupuestario inmediato anterior, esa Entidad Local hubiere cumplido con los objetivos de estabilidad presupuestaria y deuda pública y su período medio de pago a proveedores no supere en más de treinta días el plazo máximo previsto en la normativa de morosidad.

Si esta corrección no se cumpliera a 31 diciembre de 2014, la Entidad Local en el plazo máximo de los seis meses siguientes a contar desde la aprobación de las cuentas anuales o de la liquidación del presupuesto del ejercicio 2014 de la entidad, según proceda, disolverá cada una de las entidades que continúe en situación de desequilibrio. De no hacerlo, dichas entidades quedarán automáticamente disueltas el 1 de diciembre de 2015.

Los plazos citados en el párrafo anterior de este apartado 2 se ampliarán hasta el 31 de diciembre de 2015 y el 1 de diciembre de 2016, respectivamente, cuando las entidades en desequilibrio estén prestando alguno de los siguientes servicios esenciales: abastecimiento domiciliario y depuración de aguas, recogida, tratamiento y aprovechamiento de residuos, y transporte público de viajeros.

Esta situación de desequilibrio financiero se referirá, para los entes que tengan la consideración de Administración pública a efectos del Sistema Europeo de Cuentas, a su necesidad de financiación en términos del Sistema Europeo de Cuentas, mientras que para los demás entes se entenderá como la situación de desequilibrio financiero manifestada en

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

la existencia de resultados negativos de explotación en dos ejercicios contables consecutivos.

3. Los organismos, entidades, sociedades, consorcios, fundaciones, unidades y demás entes que estén adscritos, vinculados o sean dependientes, a efectos del Sistema Europeo de Cuentas, a cualquiera de las Entidades Locales del artículo 3.1 de esta Ley o de sus organismos autónomos, no podrán constituir, participar en la constitución ni adquirir nuevos entes de cualquier tipología, independientemente de su clasificación sectorial en términos de contabilidad nacional.

4. Aquellos organismos, entidades, sociedades, consorcios, fundaciones, unidades y demás entes que a la entrada en vigor de esta Ley no estén en situación de superávit, equilibrio o resultados positivos de explotación, estuvieran controlados exclusivamente por unidades adscritas, vinculadas o dependientes, a efectos del Sistema Europeo de Cuentas, de cualquiera de las Entidades Locales del artículo 3.1 de esta Ley, o de sus organismos autónomos deberán estar adscritos, vinculados o dependientes directamente a las Entidades Locales del artículo 3.1 de esta Ley, o bien ser disueltos, en ambos casos, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley e iniciar, si se disuelve, el proceso de liquidación en el plazo de tres meses a contar desde la fecha de disolución. De no hacerlo, dichas entidades quedarán automáticamente disueltas transcurridos seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley.

En el caso de que aquel control no se ejerza con carácter exclusivo las citadas unidades dependientes deberán proceder a la transmisión de su participación en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley.

Los plazos para el cambio de adscripción, vinculación o dependencia, la disolución y para proceder a la transmisión de la correspondiente participación citados en los dos párrafos anteriores de este apartado 4 se ampliarán en un año más, cuando las entidades en desequilibrio estén prestando alguno de los siguientes servicios esenciales: abastecimiento domiciliario y depuración de aguas, recogida, tratamiento y aprovechamiento de residuos, y transporte público de viajeros.

### **Disposición adicional décima. *Policías locales.***

En el marco de lo dispuesto en las Leyes Orgánicas 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial ; 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ; 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, y en las disposiciones legales reguladoras del régimen local, se potenciará la participación de los Cuerpos de policía local en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, como policía de proximidad, así como en el ejercicio de las funciones de policía judicial, a cuyos efectos, por el Gobierno de la Nación, se promoverán las actuaciones necesarias para la elaboración de una norma que defina y concrete el ámbito material de dicha participación.

### **Disposición adicional undécima. *Régimen especial de los municipios de gran población.***

Las disposiciones contenidas en el título X para los municipios de gran población prevalecerán respecto de las demás normas de igual o inferior rango en lo que se opongan, contradigan o resulten incompatibles.

### **Disposición adicional duodécima. *Retribuciones en los contratos mercantiles y de alta dirección del sector público local y número máximo de miembros de los órganos de gobierno.***

1. Las retribuciones a fijar en los contratos mercantiles o de alta dirección suscritos por los entes, consorcios, sociedades, organismos y fundaciones que conforman el sector público local se clasifican, exclusivamente, en básicas y complementarias.

Las retribuciones básicas lo serán en función de las características de la entidad e incluyen la retribución mínima obligatoria asignada a cada máximo responsable, directivo o personal contratado.

Las retribuciones complementarias, comprenden un complemento de puesto y un complemento variable. El complemento de puesto retribuiría las características específicas de las funciones o puestos directivos y el complemento variable retribuiría la consecución de unos objetivos previamente establecidos.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

2. Corresponde al Pleno de la Corporación local la clasificación de las entidades vinculadas o dependientes de la misma que integren el sector público local, en tres grupos, atendiendo a las siguientes características: volumen o cifra de negocio, número de trabajadores, necesidad o no de financiación pública, volumen de inversión y características del sector en que desarrolla su actividad.

Esta clasificación determinará el nivel en que la entidad se sitúa a efectos de:

a) Número máximo de miembros del consejo de administración y de los órganos superiores de gobierno o administración de las entidades, en su caso.

b) Estructura organizativa, con fijación del número mínimo y máximo de directivos, así como la cuantía máxima de la retribución total, con determinación del porcentaje máximo del complemento de puesto y variable.

3. Las retribuciones en especie que, en su caso, se perciban computarán a efectos de cumplir los límites de la cuantía máxima de la retribución total. La cuantía máxima de la retribución total no podrá superar los límites fijados anualmente en la Ley de presupuestos generales del Estado.

4. El número máximo de miembros del consejo de administración y órganos superiores de gobierno o administración de las citadas entidades no podrá exceder de:

a) 15 miembros en las entidades del grupo 1.

b) 12 miembros en las entidades del grupo 2.

c) 9 miembros en las entidades del grupo 3.

5. Sin perjuicio de la publicidad legal a que estén obligadas, las entidades incluidas en el sector público local difundirán a través de su página web la composición de sus órganos de administración, gestión, dirección y control, incluyendo los datos y experiencia profesional de sus miembros.

Las retribuciones que perciban los miembros de los citados órganos se recogerán anualmente en la memoria de actividades de la entidad.

6. El contenido de los contratos mercantiles o de alta dirección celebrados, con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, deberá ser adaptados a la misma en el plazo de dos meses desde la entrada en vigor.

La adaptación no podrá producir ningún incremento, en relación a su situación anterior.

Las entidades adoptarán las medidas necesarias para adaptar sus estatutos o normas de funcionamiento interno a lo previsto en esta Ley en el plazo máximo de tres meses contados desde la comunicación de la clasificación.

7. La extinción de los contratos mercantiles o de alta dirección no generará derecho alguno a integrarse en la estructura de la Administración Local de la que dependa la entidad del sector público en la que se prestaban tales servicios, fuera de los sistemas ordinarios de acceso.

### Disposición adicional decimotercera.

El Gobierno adoptará las medidas necesarias para hacer efectiva la participación de las entidades locales, a través de la asociación de ámbito estatal más representativa, en la formación de la voluntad nacional en la fase ascendente del proceso de elaboración de todas aquellas políticas comunitarias que afectan de manera directa a las competencias locales.

### Disposición adicional decimocuarta. *Régimen especial de organización de los Cabildos Insulares Canarios.*

1. Las normas contenidas en los capítulos II y III del título X de esta ley, salvo los artículos 128, 132 y 137, serán de aplicación:

a) A los Cabildos Insulares Canarios de islas cuya población sea superior a 175.000 habitantes.

b) A los restantes Cabildos Insulares de islas cuya población sea superior a 75.000 habitantes, siempre que así lo decida mediante Ley el Parlamento Canario a iniciativa de los Plenos de los respectivos Cabildos.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

2. Serán órganos insulares necesarios de los Cabildos el Pleno, el Presidente y el Consejo de Gobierno Insular.

3. Las referencias contenidas en los artículos 122, 123, 124, 125 y 126 al Alcalde, se entenderán hechas al Presidente del Cabildo; las contenidas en los artículos 124, 125 y 127 a los Tenientes de Alcalde, a los Vicepresidentes ; las contenidas en los artículos 123, 126, 127, 129 y 130 a la Junta de Gobierno local, al Consejo de Gobierno Insular y las contenidas en los artículos 122, 124 y 126 a los Concejales, a los Consejeros.

4. Las competencias atribuidas a los órganos mencionados en el apartado anterior serán asumidas por el respectivo órgano insular del Cabildo, siempre que las mismas no sean materias estrictamente municipales.

5. La Asesoría Jurídica, los Órganos Superiores y Directivos y el Consejo Social Insular, tendrán las competencias asignadas a los mismos en los artículos 129, 130 y 131. El nombramiento de los titulares de la Asesoría Jurídica y de los Órganos Directivos se efectuará teniendo en cuenta los requisitos exigidos en los artículos 129 y 130.

### **Disposición adicional decimoquinta.** *Régimen de incompatibilidades y declaraciones de actividades y bienes de los Directivos locales y otro personal al servicio de las Entidades locales.*

1. Los titulares de los órganos directivos quedan sometidos al régimen de incompatibilidades establecido en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas, y en otras normas estatales o autonómicas que resulten de aplicación.

No obstante, les serán de aplicación las limitaciones al ejercicio de actividades privadas establecidas en el artículo 15 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado, en los términos en que establece el artículo 75.8 de esta Ley.

A estos efectos, tendrán la consideración de personal directivo los titulares de órganos que ejerzan funciones de gestión o ejecución de carácter superior, ajustándose a las directrices generales fijadas por el órgano de gobierno de la Corporación, adoptando al efecto las decisiones oportunas y disponiendo para ello de un margen de autonomía, dentro de esas directrices generales.

2. El régimen previsto en el artículo 75.7 de esta Ley será de aplicación al personal directivo local y a los funcionarios de las Corporaciones Locales con habilitación de carácter estatal que, conforme a lo previsto en el artículo 5.2 de la disposición adicional segunda de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, desempeñen en las Entidades locales puestos que hayan sido provistos mediante libre designación en atención al carácter directivo de sus funciones o a la especial responsabilidad que asuman.

### **Disposición adicional decimosexta.** *Mayoría requerida para la adopción de acuerdos en las Corporaciones Locales.*

**(Anulada)**

### **Disposición adicional decimoséptima.** *Derechos históricos de Cataluña.*

Las previsiones de esta Ley se aplicarán respetando en todo caso la posición singular en materia de sistema institucional recogida en el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, así como las competencias exclusivas y compartidas en materia de régimen local y organización territorial previstas en dicho Estatuto, de acuerdo con el marco competencial establecido en la Constitución y en especial en el Estatuto de Autonomía de Cataluña.

### **Disposición adicional décimo octava.** *Régimen aplicable al personal funcionario de administración local con habilitación de carácter nacional en la Comunidad Autónoma de Catalunya.*

En el ámbito de Catalunya, la normativa reguladora de los funcionarios de la administración local con habilitación de carácter nacional prevista en el artículo 92.bis y concordantes de esta ley, se aplicará de conformidad con el artículo 149.1.18 de la Constitución y con la Ley Orgánica 6/2006 de 19 de julio, de Reforma del Estatuto de

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

Autonomía de Catalunya, teniendo en cuenta que todas las facultades previstas en el citado artículo 92.bis, respecto a dicho personal, serán asumidas en los términos que establezca la normativa autonómica, incluyendo entre las mismas la creación, la clasificación y la supresión de puestos de trabajo reservados a personal funcionario de administración local con habilitación de carácter nacional, la aprobación de la oferta pública de empleo para cubrir las plazas vacantes existentes de las plazas correspondientes a las mismas en su ámbito territorial, la facultad de su selección, formación y habilitación, convocar de forma coordinada con el Estado los procesos de provisión para las plazas vacantes y resolverlos, la asignación del primer destino y las situaciones administrativas.

### **Disposición derogatoria.**

Quedan derogadas, en cuanto se opongan, contradigan o resulten incompatibles con las disposiciones de esta Ley:

- a) La Ley de Régimen Local, texto articulado y refundido, aprobado por Decreto de 24 de junio de 1955.
- b) El texto articulado parcial de la Ley 41/1975, de Bases del Estatuto de Régimen Local, aprobado por Real Decreto 3046/1977, de 6 de octubre.
- c) La Ley 40/1981, de 28 de octubre, sobre Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, sin perjuicio de la vigencia transitoria del régimen de reclamaciones económico-administrativas en los términos previstos en la disposición transitoria décima.
- d) La Ley 11/1960, de 12 de mayo, por la que se crea y regula la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local.
- e) Cuantas otras normas, de igual o inferior rango, incurran en la oposición, contradicción o incompatibilidad a que se refiere el párrafo inicial de esta disposición.

### **Disposición transitoria primera.**

Las disposiciones que ha de refundir el Gobierno en uso de la autorización que le confiere la disposición final primera de esta Ley constituyen la legislación del Estado transitoriamente aplicable en los términos de los diferentes apartados de su artículo 5, teniendo, en consecuencia, según los diversos supuestos en él contemplados, el carácter de normativa estatal básica o, en su caso, supletoria de la que puedan ir aprobando las Comunidades Autónomas.

### **Disposición transitoria segunda.**

Hasta tanto la legislación del Estado y la de las Comunidades Autónomas que se dicte de conformidad con lo establecido en los artículos 5, apartado B), letra a); 25, apartado 2; y 36 de esta Ley, no disponga otra cosa, los Municipios, las Provincias y las Islas conservarán las competencias que les atribuye la legislación sectorial vigente en la fecha de entrada en vigor de esta Ley.

Los Municipios ostentarán, además, en las materias a que se refiere el artículo 28 de esta Ley, cuantas competencias de ejecución no se encuentren conferidas por dicha legislación sectorial a otras Administraciones Públicas.

### **Disposición transitoria tercera.**

Las Comisiones Permanentes municipales y las Comisiones de Gobierno de las Diputaciones provinciales constituidas con arreglo a la Ley 39/1978, de 17 de julio, de elecciones locales, cesarán en sus funciones en el momento en que queden designadas por el Presidente de la Corporación las respectivas Comisiones de Gobierno, lo que habrá de hacerse en el plazo máximo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley en todos los Ayuntamientos y Diputaciones en que, de acuerdo con ella, la existencia de tal órgano resulta preceptiva.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

### **Disposición transitoria cuarta.**

Los Municipios que vean afectada su organización actual por lo establecido en la letra a) del número 1 del artículo 29 de la presente Ley, la mantendrán hasta la celebración de las próximas elecciones locales.

### **Disposición transitoria quinta.**

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, la Administración del Estado organizará el Registro previsto en el artículo 14, inscribiendo, en un primer momento, todas las entidades locales a que se refiere esta Ley, bajo su actual denominación.

### **Disposición transitoria sexta.**

1. Dentro de los cinco meses siguientes a la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno aprobará el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión Nacional de Administración Local.

2. Dentro del mismo plazo indicado en el número anterior, por el Ministro de Administración Territorial se aprobará el Reglamento del Instituto de Estudios de Administración Local.

3. Dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigor de los Reglamentos a que se alude en los números anteriores deberán quedar constituidos la Comisión Nacional de Administración Local y el Consejo Rector del Instituto de Estudios de Administración Local de acuerdo con sus previsiones y con lo dispuesto en esta Ley.

### **Disposición transitoria séptima.**

1. En tanto no se desarrolle lo dispuesto en esta Ley para los funcionarios públicos que precisen habilitación nacional, será de aplicación a quienes integran los actuales Cuerpos Nacionales de Administración Local el régimen estatutario vigente en todo aquello que sea compatible y no quede derogado por la presente Ley y por la legislación general del Estado en materia de Función Pública. Los actuales miembros de los Cuerpos Nacionales de Secretarios, Interventores y Depositarios tendrán a todos los efectos la habilitación de carácter nacional regulada en esta Ley.

2. Se autoriza al Gobierno para que, a iniciativa del Ministro de Administración Territorial y a propuesta del Ministro de la Presidencia, declare a extinguir determinados Cuerpos cuando lo exija el proceso general de racionalización o el debido cumplimiento de la presente Ley, estableciendo los criterios, requisitos y condiciones para que los funcionarios de estos Cuerpos se integren en otros.

3. Los funcionarios del actual Cuerpo Nacional de Directores de Bandas de Música Civiles, que queda suprimido en virtud de lo dispuesto en esta Ley, pasarán a formar parte de la plantilla de la respectiva Corporación como funcionarios propios de la misma, con respeto íntegro de sus derechos y situación jurídica surgidos al amparo de la legislación anterior, incluido el de traslado a otras Corporaciones locales, para lo cual gozarán de preferencia absoluta en los concursos que éstas convoquen para cubrir plazas de esa naturaleza.

### **Disposición transitoria octava.**

1. No podrán celebrarse por las Administraciones locales contratos de colaboración temporal en régimen de Derecho administrativo, ni renovarse los existentes.

2. En el plazo de seis meses, a partir de la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, las Administraciones locales procederán a realizar la clasificación de las funciones desempeñadas hasta ese momento por el personal contratado administrativo.

Esta clasificación determinará los puestos a desempeñar, según los casos, por funcionarios públicos o por personal laboral fijo o temporal.

De la citada clasificación podrán derivarse las modificaciones precisas en la plantilla.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

3. Todo el personal que haya prestado servicios como contratado administrativo de colaboración temporal o como funcionario de empleo interino podrá participar en las pruebas de acceso para cubrir las correspondientes plazas.

En todo caso, estas convocatorias de acceso deberán respetar los criterios de mérito y capacidad, mediante las pruebas selectivas que reglamentariamente se determinen, en las que se valorarán los servicios efectivos prestados por este personal.

4. Mientras existan en vigor contratos administrativos y nombramientos de funcionarios de empleo en cualquier Administración Pública, éstos quedarán en suspenso durante el tiempo en que quienes los ocupan desempeñan en una Corporación local un cargo electivo retribuido y de dedicación exclusiva. Durante los treinta días siguientes al cese en estas condiciones, éstos tendrán derecho a reintegrarse en el puesto de trabajo que ocupaban hasta la suspensión, siempre que continuaran dándose las condiciones legales para el restablecimiento pleno de las correspondientes relaciones.

Asimismo, conservarán los derechos adquiridos hasta el momento de la suspensión y se les reconocerán, a título personal, los que pudieran haber adquirido durante la misma por aplicación de disposiciones de carácter general.

### **Disposición transitoria novena.**

En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente Ley el Gobierno dispondrá, mediante Real Decreto, la disolución de la Mancomunidad de Diputaciones de Régimen Común, estableciendo lo necesario para la liquidación del patrimonio, obligaciones y personal de la misma.

### **Disposición transitoria décima.**

1. A los acuerdos de aprobación de presupuestos y de Ordenanzas fiscales de imposición y ordenación de tributos locales, así como a los actos de aplicación y efectividad de dichas Ordenanzas, aprobados o dictados por las Corporaciones locales dentro del plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley, les será de aplicación el régimen de reclamaciones económico-administrativas actualmente vigente.

2. Asimismo continuarán en todo caso tramitándose en vía económico-administrativa las reclamaciones interpuestas ante los Tribunales Económico-Administrativos Provinciales y los recursos de alzada presentados ante el Tribunal Económico-Administrativo Central, con anterioridad a la fecha señalada en el número anterior y que para entonces se hallen pendientes de resolución.

### **Disposición final primera.**

Se autoriza al Gobierno de la Nación para refundir en el plazo de un año, y en un solo texto, las disposiciones legales vigentes de acuerdo con lo dispuesto en la disposición derogatoria. La refundición comprenderá también la regularización, aclaración y armonización de dichas disposiciones.

El Gobierno, en idéntico plazo, procederá a actualizar y acomodar a lo dispuesto en la misma, todas las normas reglamentarias que continúen vigentes y, en particular, los siguientes Reglamentos:

a) El Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, aprobado por Decreto de 17 de mayo de 1952, con las modificaciones de que haya sido objeto por disposiciones posteriores.

b) El Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 17 de mayo de 1952, con las modificaciones de que haya sido objeto por disposiciones posteriores.

c) El Reglamento de Funcionarios de Administración Local, aprobado por Decreto de 30 de mayo de 1952, con las modificaciones de que haya sido objeto por disposiciones posteriores.

d) El Reglamento de Contratación de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 9 de enero de 1953, con las modificaciones de que haya sido objeto por disposiciones posteriores.

## § 10 Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

e) El Reglamento de Bienes de las Entidades locales, aprobado por Decreto de 27 de mayo de 1955, con las modificaciones de que haya sido objeto por disposiciones posteriores.

f) El Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955, con las modificaciones de que haya sido objeto por disposiciones posteriores.

### **Disposición final segunda.**

1. Los funcionarios públicos de la Administración local tendrán la misma protección social, en extensión e intensidad, que la que se dispense a los funcionarios públicos de la Administración del Estado y estará integrada en el Sistema de Seguridad Social.

2. La aportación de los funcionarios de la Administración local para la financiación de su Seguridad Social será la misma que se establezca para los funcionarios públicos de la Administración del Estado, cuando sea idéntica la acción protectora.

3. La gestión de la Seguridad Social de los funcionarios de la Administración Local correrá a cargo de la MUNPAL, persona jurídica de Derecho público dotada de plena capacidad jurídica y patrimonio propio para el cumplimiento de sus fines, adscrita orgánicamente al Ministerio de Administración Territorial, al que corresponde su superior dirección y tutela.

La MUNPAL gozará de los mismos beneficios de pobreza, franquicia postal y telegráfica y exenciones tributarias, reconocidos a las entidades gestoras de la Seguridad Social, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Seguridad Social, siendo en lo demás de aplicación la Ley 11/1960, en lo que no se oponga a la presente Ley, y sus normas de desarrollo.

### **Disposición final tercera.**

El personal de las Policías Municipales y de los Cuerpos de Bomberos gozará de un Estatuto específico, aprobado reglamentariamente, teniendo en cuenta respecto de los primeros la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

### **Disposición final cuarta.**

1. Quedan expresamente derogados los artículos 344 a 360, ambos inclusive, de la Ley de Régimen Local, de 24 de junio de 1955, sobre el Servicio Nacional de Inspección y Asesoramiento de las Corporaciones Locales.

2. El Gobierno regulará en el plazo de tres meses, a contar desde la entrada en vigor de la presente Ley, las peculiaridades del régimen orgánico y funcional del personal anteriormente adscrito a dicho Servicio, que se regirá por la legislación de funcionarios civiles del Estado.

3. Para el debido cumplimiento de las funciones que le competen a la Administración del Estado, en relación con las entidades locales, el Gobierno podrá adscribir a sus servicios funcionarios de las Corporaciones Locales.

### **Disposición final quinta.**

A partir de la entrada en vigor de esta Ley, los Municipios cabeza de partido judicial en que no exista establecimiento penitenciario alguno asumirán, en régimen de competencia delegada, la ejecución del servicio de depósito de detenidos a disposición judicial, correspondiendo la custodia de dichos detenidos a la Policía Municipal en funciones de Policía Judicial.

La Administración competente en materia penitenciaria pondrá a disposición de los Municipios a que se refiere el párrafo anterior los medios económicos suficientes para el mantenimiento del referido servicio en los términos previstos por la legislación sectorial correspondiente.

## NORMATIVA PARA INGRESO EN EL CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

### § 11

Ley 2/2014, de 25 de marzo, de la Acción y del Servicio Exterior del Estado. [Inclusión parcial]

---

Jefatura del Estado  
«BOE» núm. 74, de 26 de marzo de 2014  
Última modificación: 12 de junio de 2018  
Referencia: BOE-A-2014-3248

---

[ ... ]

#### TÍTULO III

#### De la Administración General del Estado en el exterior: El Servicio Exterior del Estado

##### **Artículo 41.** *Del Servicio Exterior del Estado.*

1. El Servicio Exterior del Estado se integra por los órganos, unidades administrativas, instituciones y medios humanos y materiales de la Administración General del Estado que actúan en el exterior, bajo la dependencia jerárquica del Embajador y orgánica y funcional de los respectivos Departamentos ministeriales, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 45.4.

2. Corresponde al Servicio Exterior del Estado aportar elementos de análisis y valoración necesarios para que el Gobierno formule y ejecute su Política Exterior, desarrolle su Acción Exterior, y coordine la de todos los sujetos de la Acción Exterior del Estado mencionados en el artículo 5 de esta ley; así como promover y defender los intereses de España en el exterior.

3. Asimismo, le corresponde prestar asistencia y protección y facilitar el ejercicio de sus derechos a los españoles en el exterior, prestar asistencia a las empresas españolas en el exterior, así como ejercer todas aquellas competencias que le atribuya esta ley y la normativa vigente.

4. En el ejercicio de sus funciones, el Servicio Exterior del Estado actuará conforme a las normas del derecho interno español, del derecho de la Unión Europea, del derecho internacional y con respeto a las leyes de los Estados extranjeros en los que actúa.

5. En atención a las peculiaridades del ámbito internacional en que desarrolla principalmente sus actividades, podrán establecerse normas específicas para el Servicio Exterior del Estado en materia de gestión de personal, administración y gestión económica, contratación pública, seguridad de la información, defensa en juicio del Estado en el exterior y cualesquiera otras que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones.

## § 11 Ley de la Acción y del Servicio Exterior del Estado [parcial]

### CAPÍTULO I

#### Organización del Servicio Exterior del Estado

**Artículo 42.** *De las Misiones Diplomáticas Permanentes y la Representación Permanente ante la Unión Europea y otras organizaciones internacionales.*

1. Las Misiones Diplomáticas Permanentes representan con este carácter a España ante uno o varios Estados con los que tiene establecidas relaciones diplomáticas. Cuando una Misión represente a España ante varios Estados lo hará en régimen de acreditación múltiple y con residencia en uno de ellos.

2. Las Representaciones Permanentes representan con este carácter a España ante la Unión Europea o una Organización Internacional. Tendrán el carácter de Representaciones de Observación cuando España no fuera parte de la organización ante la que se acreditan.

3. Las Misiones Diplomáticas y Representaciones Permanentes ejercerán todas las funciones que les atribuye la normativa vigente, el Derecho Internacional general y los tratados internacionales de los que España es parte y la normativa aplicable a la Unión Europea o la organización internacional ante la que la Representación se encuentre acreditada.

4. En especial, corresponde a las Misiones Diplomáticas Permanentes:

a) Representar a España ante el Estado receptor.

b) Proteger en el Estado receptor los intereses de España y los de sus nacionales dentro de los límites permitidos por el derecho internacional. En aquellos Estados donde no existan Oficinas Consulares, o existan en ciudades diferentes de donde radica la Misión Diplomática, las funciones consulares serán ejercidas por ésta, a través de su sección consular.

c) Negociar con el Gobierno del Estado receptor.

d) Informarse de las condiciones y de la evolución de los acontecimientos en el Estado receptor y trasladar dicha información al Gobierno español.

e) Fomentar las relaciones amistosas y desarrollar las relaciones con el Estado receptor en todos los ámbitos de la Acción Exterior.

f) Cooperar con las instancias de representación exterior de la Unión Europea en la identificación, defensa y promoción de los intereses y objetivos de su Acción Exterior.

5. La creación y supresión de las Misiones Diplomáticas Permanentes y Representaciones Permanentes se realizará mediante real decreto del Consejo de Ministros, a iniciativa del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, y a propuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior.

6. La creación y supresión de los órganos técnicos especializados a que se refiere el artículo 45.3, en cuanto suponen modificación de la estructura de la Misión o Representación, se realizará por real decreto, a iniciativa del Ministerio competente, previo informe del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, y a propuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior.

7. El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas aprobará las relaciones de puestos de trabajo de las Misiones Diplomáticas Permanentes y Representaciones Permanentes, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior.

**Artículo 43.** *De las funciones de las Misiones Diplomáticas y Representaciones Permanentes en la Acción Exterior del Estado.*

1. Las Misiones Diplomáticas y Representaciones Permanentes ejecutan y desarrollan la Política Exterior y la Acción Exterior del Estado. A estos efectos, las directrices, fines y objetivos de la Política Exterior y la Estrategia de Acción Exterior vertebran la actuación de todos los órganos y unidades administrativas en el exterior.

2. Las Misiones Diplomáticas y Representaciones Permanentes son el instrumento principal para el desarrollo de la Acción Exterior de todos los órganos, organismos y entidades públicas con proyección exterior. Las instrucciones que los distintos órganos, organismos y entidades trasladen al Jefe de Misión o Representación para el desarrollo de la

## § 11 Ley de la Acción y del Servicio Exterior del Estado [parcial]

Acción Exterior en sus respectivos ámbitos, deberán ajustarse a lo previsto en la Estrategia de Acción Exterior y se cursarán a través del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 45.5 respecto de los órganos técnicos especializados.

### **Artículo 44. Jefatura de la Misión.**

1. La Jefatura de la Misión Diplomática Permanente será ejercida por un Embajador Extraordinario y Plenipotenciario, que ostentará la representación y máxima autoridad de España ante el Estado receptor. En el caso de las Representaciones Permanentes, será ejercida por un Embajador Representante Permanente. La Jefatura de Misión podrá ser también ejercida por un Encargado de Negocios con cartas de gabinete.

El Rey acreditará, mediante las correspondientes cartas credenciales, a los Jefes de Misión Diplomática y Representación Permanente. A los Encargados de Negocios se les acreditará mediante cartas de gabinete firmadas por el Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

2. El Jefe de Misión o Representación Permanente, orgánica y funcionalmente dependiente del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, representa al conjunto de la Administración del Estado y ejerce la jefatura superior de todo el personal de la Misión o Representación. Corresponde al Jefe de la Misión diplomática o de la Representación Permanente el ejercicio de las funciones que el artículo 42.4 atribuye a las Misiones Diplomáticas y todas las que le atribuyen las leyes, el derecho internacional y los tratados internacionales de los que España es parte.

3. Corresponde al Jefe de Misión o Representación Permanente la dirección de la Misión Diplomática o Representación Permanente, así como la coordinación de la Acción Exterior y del Servicio Exterior del Estado en el Estado u organización de acreditación, en cumplimiento de las directrices, fines y objetivos fijados por el Gobierno para la Política Exterior, y de acuerdo con el principio de unidad de acción en el exterior y los demás principios que se recogen en el artículo 3 de la ley. En el ejercicio de estas funciones, propondrá al Gobierno, a través del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, los ámbitos de Acción Exterior que considere más pertinentes o adecuados para el cumplimiento de los objetivos de Política Exterior en el país u organización de acreditación.

El Jefe de la Misión Diplomática o Representación Permanente informará a los miembros de la Misión o Representación de los asuntos que afecten al desempeño de sus funciones y recibirá puntual información de éstos sobre sus actividades. De igual forma, supervisará, coordinará e impulsará la actividad de todas las unidades y órganos que integran la Misión.

4. Los Embajadores serán designados y cesarán por real decreto acordado en Consejo de Ministros a propuesta del Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Los Encargados de Negocios con cartas de gabinete serán designados por Orden del Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Los Embajadores Extraordinarios y Plenipotenciarios, Embajadores Representantes Permanentes y Encargados de Negocios con cartas de gabinete serán designados entre funcionarios de la Carrera Diplomática en la forma que reglamentariamente se determine, sin perjuicio de que el Gobierno, en ejercicio de su potestad discrecional, pueda designar Embajadores a personas no pertenecientes a la Carrera Diplomática. La propuesta de designación se hará, en todo caso, atendiendo a criterios de competencia profesional y experiencia, de acuerdo con lo establecido en el apartado 10 del artículo 6 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

5. En el caso de Embajadores Representantes Permanentes ante organizaciones internacionales cuyo ámbito de actuación sea coincidente en todo o en parte con las competencias de algún departamento ministerial, la propuesta de su designación y cese por el Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación se hará previo informe de dicho departamento.

6. Una vez designado, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación facilitará a cada Embajador una carta de instrucciones, en la que se recojan las directrices del Gobierno, fines y objetivos de la Política Exterior hacia el Estado u organización internacional de acreditación, así como los fines, objetivos y directrices de la Acción Exterior del Estado, de conformidad con la Estrategia de Acción Exterior y la información que al respecto se

## § 11 Ley de la Acción y del Servicio Exterior del Estado [parcial]

recibe de los Departamentos, Comunidades Autónomas y organismos de ellos dependientes.

7. El Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación comunicará a la Comisión de Asuntos Exteriores del Congreso de los Diputados toda designación de Embajadores, a los efectos de la posible solicitud de comparecencia para informar a sus miembros sobre los objetivos de su Misión, en función de las directrices recibidas en su carta de instrucciones. La Comisión Mixta para la Unión Europea podrá solicitar la comparecencia del Embajador Representante Permanente ante la Unión Europea.

8. En los casos de vacante, ausencia o imposibilidad de ejercicio del Jefe de Misión o Representación, la Jefatura de Misión o Representación será desempeñada por la Segunda Jefatura y, en su defecto, por el funcionario diplomático que preste sus servicios en la Cancillería Diplomática y tenga mayor categoría administrativa o, a igual categoría, por el de mayor antigüedad.

### **Artículo 45. Organización de la Misión Diplomática o Representación Permanente.**

1. La Misión Diplomática o Representación Permanente se integra por:

- a) La Jefatura de la Misión Diplomática o de la Representación Permanente.
- b) La Cancillería Diplomática.
- c) Las Consejerías, Agregadurías, Oficinas sectoriales, Oficinas Económicas y Comerciales, Oficinas Técnicas de Cooperación, Centros Culturales, Centros de Formación de la Cooperación Española, así como el Instituto Cervantes.
- d) En su caso, la Sección de Servicios Comunes.

2. La Cancillería Diplomática desarrolla las funciones diplomáticas, consulares, de cooperación, así como las de naturaleza política y las de representación.

Contribuye al desarrollo de los restantes ámbitos de la Acción Exterior, especialmente donde no actúen órganos técnicos especializados de los previstos en el apartado siguiente.

La Jefatura de la Cancillería Diplomática será ejercida, bajo la dirección del Embajador o Representante Permanente, por el funcionario de la Carrera Diplomática que desempeñe la Segunda Jefatura de la Misión Diplomática o de la Representación Permanente ante organizaciones internacionales. El Consejo de Ministros podrá designar a este último como Embajador Representante Permanente Adjunto en la forma que reglamentariamente se determine.

3. Las Consejerías, Agregadurías, Oficinas Económicas y Comerciales, Oficinas Técnicas de Cooperación, Oficinas sectoriales, Centros Culturales y Centros de Formación de la Cooperación Española, e Instituto Cervantes son órganos técnicos especializados de la Misión Diplomática o Representación Permanente que, bajo la dependencia jerárquica del Embajador, le prestan asesoramiento y apoyo técnico y asisten a éste y a la Misión en el desempeño de sus funciones, en el desarrollo de los ámbitos de la Acción Exterior, sin perjuicio de su dependencia orgánica y funcional de sus respectivos Departamentos a los que corresponde su organización interna y dotación presupuestaria.

4. La Sección de Servicios Comunes, allí donde se establezca o amplíe, de acuerdo con la propuesta del Consejo Ejecutivo de Política Exterior al amparo de la disposición adicional sexta, y previo informe favorable del departamento del que dependan los correspondientes recursos, es la unidad administrativa que gestiona los servicios y recursos compartidos por las distintas unidades referidas en el apartado 1, letras a), b) y c), de este artículo. La Sección de Servicios Comunes estará a cargo de un Canciller, funcionario de carrera, acreditado como agregado administrativo ante el Estado receptor, o en función de la importancia y tamaño de la Misión, por un funcionario del Subgrupo A1 acreditado como Consejero.

5. Las Consejerías y Agregadurías sectoriales y resto de órganos especializados se comunicarán directamente con los departamentos ministeriales de los que dependan o con los competentes en la materia de que se trate, y estos con aquellas, debiendo mantener simultáneamente informado al Jefe de la Misión Diplomática o de la Representación Permanente. Las instrucciones que los departamentos ministeriales cursen a sus órganos técnicos en el exterior deberán ajustarse a lo previsto en la Estrategia de Acción Exterior.

## § 11 Ley de la Acción y del Servicio Exterior del Estado [parcial]

### **Artículo 46. Misiones Diplomáticas Especiales y Delegaciones.**

1. Las Misiones Diplomáticas Especiales representan temporalmente al Reino de España ante uno o varios Estados, con su consentimiento, para un cometido concreto, o ante uno o varios Estados donde no existe Misión Diplomática permanente o ante el conjunto de Estados, para un cometido de carácter especial.

La Misión Diplomática Especial se creará a iniciativa del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y a propuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior, mediante real decreto en el que se fijará su cometido y los criterios para determinar el inicio y el final de la Misión.

El Jefe de la Misión será designado por real decreto aprobado por el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación, con el título de Embajador en Misión Especial, según el procedimiento previsto en el artículo 44 para la designación de Embajadores.

2. Las delegaciones representan al Reino de España en un órgano de una organización internacional, en una Conferencia de Estados convocada por una organización internacional o bajo sus auspicios, o en un acto concreto organizado por un tercer Estado para el que se requiera conformar una delegación con carácter oficial.

Las delegaciones estarán presididas por los órganos que ostentan la representación del Estado en el exterior: el Jefe de Estado, Presidente del Gobierno o Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Cuando la delegación deba ser presidida por el titular de otro órgano, se autorizará por el Consejo de Ministros, mediante real decreto, a propuesta del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, cuando se trate de ostentar la representación del Estado ante otro Estado, o por el Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación, mediante la correspondiente plenipotencia, para la representación del Estado ante órganos de organizaciones internacionales o en conferencias internacionales.

### **Artículo 47. De las Oficinas Consulares.**

1. Las Oficinas Consulares son los órganos de la Administración General del Estado encargados del ejercicio de las funciones consulares y especialmente de prestar asistencia y protección a los españoles en el exterior. Las Oficinas Consulares ejercerán las funciones que les atribuyen la normativa vigente, el Derecho Internacional y los tratados internacionales de los que España es parte.

2. La creación y supresión de las Oficinas Consulares de Carrera y agencias consulares se realizará mediante real decreto del Consejo de Ministros, a iniciativa del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, del que dependen orgánica y funcionalmente, y a propuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior.

3. En el supuesto de integración en las Oficinas Consulares de órganos técnicos especializados análogos a los mencionados en el artículo 45.3 de esta ley, su creación y supresión, en cuanto suponen modificación de la estructura de la Oficina, se realizará por real decreto, a iniciativa conjunta del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y del departamento competente, y a propuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior.

4. El real decreto de creación fijará el ámbito territorial de la demarcación consular y la sede de la Oficina. Corresponde al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas aprobar las relaciones de puestos de trabajo para las Oficinas Consulares, a propuesta del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior. Este mismo procedimiento será de aplicación para la creación y aprobación de la estructura de las agencias consulares dependientes de una Oficina Consular de carrera.

### **Artículo 48. Clases de Oficinas Consulares y organización.**

1. Las Oficinas Consulares podrán ser de carrera y honorarias. Las primeras podrán tener categoría de Consulado General o de Consulado y estarán dirigidas por funcionarios de la Carrera Diplomática. Las segundas estarán a cargo de cónsules honorarios y podrán ser Consulados Honorarios o Viceconsulados Honorarios. La ley, el derecho internacional y

## § 11 Ley de la Acción y del Servicio Exterior del Estado [parcial]

los tratados de los que España es parte, determinan las funciones y competencias de cada tipo de oficina consular. Las Oficinas Consulares honorarias se crearán por Orden del Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

2. El Jefe de la Oficina Consular de carrera será designado por Orden del Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación entre funcionarios de la Carrera Diplomática y será provisto de una carta patente u otro instrumento admitido por el Derecho Internacional, otorgada por Su Majestad el Rey con el refrendo del Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación, en la que constará, además de su nombre y categoría personal, la circunscripción consular y la sede de la Oficina a su cargo.

3. El Jefe de la Oficina Consular ejercerá la jefatura y dirección de todos los servicios y personal de la Oficina Consular. Coordinará y, por delegación del Jefe de la Misión Diplomática Permanente correspondiente, impartirá instrucciones a las agencias consulares y Oficinas Consulares Honorarias establecidas en su circunscripción. Los Cónsules Generales ejercerán las mismas funciones respecto de los consulados de carrera establecidos en su circunscripción.

4. Las Oficinas Consulares de carrera contarán con una sección administrativa, a cargo de un canciller y, en su caso, con las secciones cuya composición y funciones se establezcan en su real decreto de creación. En aquellas Oficinas Consulares o agencias consulares en las que se integren oficinas sectoriales podrá establecerse también una Sección de Servicios Comunes, que permita la gestión administrativa integrada de los servicios que se determinen, de conformidad con lo dispuesto en esta ley.

5. Las agencias consulares son oficinas dependientes de una Oficina Consular de carrera, creadas en localidades distintas de aquella en que se ubica la Oficina de la que dependen, con la finalidad de descentralizar su gestión, y estarán a cargo de un funcionario de la Carrera Diplomática. Dichas agencias dependerán del Consulado general o del Consulado en cuya demarcación estén ubicadas y sus funciones se fijarán de común acuerdo entre España y las autoridades competentes del Estado receptor, dentro de los límites y previsiones legales de la normativa internacional aplicable.

6. Los Jefes de la Oficina Consular de Carrera ajustarán su actuación a las instrucciones del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y del Jefe de la Misión Diplomática Permanente de la que dependan, excepto en materia de fe pública, registro civil o jurisdicción voluntaria, en las que estarán sujetos a lo establecido por la legislación notarial, registral y procesal para el ejercicio de estas funciones y a las resoluciones, instrucciones y circulares de la Dirección General de los Registros y del Notariado.

Los Jefes de las Oficinas Consulares podrán igualmente recibir instrucciones de los departamentos ministeriales correspondientes para el desarrollo de otros ámbitos de la Acción Exterior, a través del Jefe de la respectiva Misión Diplomática.

## CAPÍTULO II

### Del Servicio Exterior del Estado en el marco de la Unión Europea y de la Comunidad Iberoamericana de Naciones

**Artículo 49.** *Incorporación a delegaciones de la Unión Europea, Misiones Diplomáticas Conjuntas y órganos técnicos especializados conjuntos.*

1. El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y a propuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior, podrá acordar con los órganos competentes de la Unión Europea o de sus Estados miembros:

a) La creación de Misiones Diplomáticas Conjuntas con otros miembros de la Unión Europea en terceros Estados, especialmente en los que no existan Delegaciones de la Unión Europea.

b) La creación de Oficinas Culturales conjuntas en terceros Estados, para difundir los principios y valores en que se fundamenta la Unión.

c) La creación de oficinas sectoriales conjuntas en terceros Estados, a iniciativa conjunta con el Departamento competente por razón de la materia.

## § 11 Ley de la Acción y del Servicio Exterior del Estado [parcial]

d) La incorporación de funcionarios españoles a delegaciones de la Unión Europea en los Estados en que España no tenga Misión Diplomática Permanente, a fin de que desempeñen determinadas funciones del Servicio Exterior español.

e) Que funcionarios del Servicio Exterior español compartan servicios comunes con las delegaciones de la Unión Europea o con las Misiones Diplomáticas Permanentes de otros Estados de la Unión.

2. Las oficinas que se citan en las letras b) y c) del apartado anterior se integrarán en las delegaciones de la Unión Europea, o en la Misión Diplomática española o en la del Estado miembro con el que se acuerde su apertura.

En los acuerdos que se formalicen con las instituciones de la Unión Europea o de los Estados miembros competentes, se concretarán las condiciones que regirán estas misiones y órganos técnicos especializados conjuntos.

### **Artículo 50. Oficinas Consulares conjuntas con Estados miembros de la Unión Europea.**

1. El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, y a propuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior, podrá acordar con otros miembros de la Unión Europea la creación de Oficinas Consulares conjuntas en terceros Estados, así como compartir servicios comunes con las Oficinas Consulares de otros Estados de la Unión, en particular en materia de visados Schengen.

2. En los acuerdos que se formalicen con las autoridades competentes se concretarán las condiciones que regirán estas oficinas.

### **Artículo 51. Promoción profesional en la Unión Europea y en organizaciones internacionales.**

El Gobierno promoverá la candidatura de funcionarios españoles a los órganos correspondientes de la Unión Europea y de las organizaciones internacionales de las que España es parte, con el ánimo de impulsar la Política Exterior y de Seguridad de la Unión Europea, y el multilateralismo.

### **Artículo 52. Creación de órganos técnicos especializados conjuntos en el marco de la Comunidad Iberoamericana de Naciones.**

En el marco de la Comunidad Iberoamericana de Naciones, sustentado en el diálogo, la solidaridad y la adopción de acciones concertadas, el Gobierno, a iniciativa conjunta del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y del competente por razón de la materia, y a propuesta del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, previo informe del Consejo Ejecutivo de Política Exterior, podrá acordar con los órganos competentes de los Estados que integran la Comunidad Iberoamericana de Naciones, la creación de oficinas sectoriales conjuntas en terceros Estados, para el desarrollo de ámbitos específicos de la Acción Exterior.

Asimismo, el Gobierno promoverá acuerdos con los Estados de la Comunidad Iberoamericana de Naciones con objeto de facilitar la incorporación recíproca de funcionarios de sus respectivos servicios exteriores en las Misiones Diplomáticas en terceros Estados.

En los acuerdos que se formalicen con las autoridades competentes, se concretarán las condiciones que regirán estas misiones y oficinas sectoriales conjuntas.

### **Artículo 53. Cumbres Iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno.**

En el marco de la Conferencia Iberoamericana y las Cumbres Iberoamericanas de Jefes de Estado y Gobierno, el Gobierno promoverá la cohesión y cooperación interna en el seno de la misma, para su proyección internacional, especialmente en sus vínculos y relaciones con la Unión Europea.

CAPÍTULO III  
Del personal del Servicio Exterior

**Artículo 54.** *De las clases de personal.*

1. El personal al servicio de la Administración General del Estado en el exterior se integrará por funcionarios públicos y personal laboral.
2. El personal de la Administración del Estado tendrá la consideración de personal del Servicio Exterior durante el periodo de tiempo en que estén destinados y ocupen un puesto de trabajo en las relaciones de puestos de trabajo de las Misiones Diplomáticas, Consulados, Representaciones permanentes o Representaciones. Al finalizar su destino deberán reintegrarse a un puesto de trabajo en el Ministerio de adscripción o en el departamento en el que prestaban servicios antes de ocupar una plaza en el Servicio Exterior del Estado, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de Función Pública, sin que opere la garantía de asignación de un nuevo puesto de trabajo en la localidad de destino en el exterior.
3. En el caso de delegaciones de la Unión Europea o misiones conjuntas con Estados miembros de la misma, u organizaciones internacionales o intergubernamentales, solo tendrá la consideración de personal del Servicio Exterior español el personal que ocupe un puesto de trabajo de la relación de puestos de trabajo de la Administración General del Estado y no aquel que ocupe puestos de trabajo del Servicio Exterior Europeo o de una organización internacional o intergubernamental.
4. El Registro Central de Personal, dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas actuará, de acuerdo a su ámbito registral, como instrumento de información para la ordenación de los recursos humanos de la Administración General del Estado destinados a la Acción Exterior del Estado, poniendo a disposición del Consejo Ejecutivo de Política Exterior, la información necesaria obrante en el mismo.

**Artículo 55.** *De los cuerpos que integran el servicio exterior con funciones atribuidas en exclusiva.*

1. Los funcionarios de la Carrera Diplomática, que se someten a un régimen de obligada movilidad fuera de España, constituyen el cuerpo de la Administración General del Estado, adscrito al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, al que por su preparación específica les están encomendadas las funciones de naturaleza política, diplomáticas y consulares, de acuerdo con lo establecido por los tratados internacionales en vigor, por lo que los puestos que tengan atribuidas dichas funciones se adscriben con carácter exclusivo a dichos funcionarios.

Los puestos de trabajo de Consejero Económico y Comercial de las Oficinas Económicas y Comerciales serán adscritos en exclusiva a funcionarios pertenecientes al Cuerpo Superior de Técnicos Comerciales y Economistas del Estado, por razón de su preparación específica y de las funciones desempeñadas en dichos puestos.

2. Las funciones propias del resto de puestos, correspondientes a los órganos especializados mencionados en el artículo 45.3, distintos de los recogidos en el apartado anterior se desarrollarán por los funcionarios nombrados en ellos por el departamento ministerial de que dependan orgánica y funcionalmente, pudiendo estar reservada su cobertura o establecida una determinada preferencia para determinados cuerpos de funcionarios cuando así esté previsto reglamentariamente.

**Artículo 56.** *Inspección de los Servicios y potestad disciplinaria.*

1. La Inspección de los Servicios del Servicio Exterior será la dependiente de cada departamento ministerial. En determinados supuestos, esta podrá ser encomendada a la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, sin perjuicio de la aplicación de su normativa específica. Reglamentariamente se determinarán la forma y supuestos en que podrán realizarse tales encomiendas.

2. Sin perjuicio de la dependencia jerárquica del Jefe de Misión, la potestad disciplinaria será ejercida por el departamento de dependencia del empleado público.

§ 11 Ley de la Acción y del Servicio Exterior del Estado [parcial]

**Artículo 57.** *Nombramiento, cese y acreditación del personal del Servicio Exterior.*

1. Los puestos de trabajo cuyos titulares deban ser acreditados como personal diplomático o consular serán cubiertos por el procedimiento de libre designación, por funcionarios, o por los procedimientos propios para la provisión de los mismos por razón de su pertenencia a un cuerpo con funciones atribuidas en exclusiva.

2. El nombramiento se hará por el departamento de dependencia, atendiendo a criterios de competencia profesional y experiencia de acuerdo con su normativa específica y con los principios de igualdad, mérito y capacidad. Su cese será también competencia del departamento correspondiente.

3. La acreditación del personal del Servicio Exterior ante el Estado receptor o ante la organización internacional, según los casos, corresponde al Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

**Artículo 58.** *De la formación del personal del Servicio Exterior del Estado.*

1. El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, en colaboración con los otros Departamentos, promoverá una formación continuada del personal del Servicio Exterior del Estado, que sirva al mejor desempeño de sus funciones, a la prestación a los ciudadanos de un servicio público eficiente y de calidad y a la promoción de la carrera profesional.

2. La Escuela Diplomática, dependiente del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, es centro de formación del personal del Servicio Exterior del Estado y promoverá la capacitación de dicho personal en materias propias del mismo.

3. La Escuela Diplomática es, además, el centro de formación principal de los funcionarios de la Carrera Diplomática, y en la forma en que se determine reglamentariamente, impartirá los cursos y materias necesarias para facilitar la formación continua necesaria para la promoción profesional de dichos funcionarios, en particular, en las áreas de relaciones exteriores, diplomáticas, consulares y de cooperación que impartirá en colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

4. La Escuela Diplomática establecerá, a través de los oportunos convenios de colaboración o instrumentos previstos en la legislación, los mecanismos para colaborar con otros centros formativos, públicos y privados, españoles y extranjeros, que permita articular una oferta formativa amplia, garantizar una formación de calidad y proveer titulaciones de referencia en materia de relaciones internacionales.

5. La Escuela Diplomática mantendrá vínculos con las escuelas y centros similares de otros Estados, especialmente del ámbito iberoamericano, a efectos de favorecer intercambios de profesores y alumnos, y podrá impartir cursos específicos para el perfeccionamiento o especialización de funcionarios de otros servicios exteriores.

6. El ICEX España Exportación e Inversiones, a través del Centro de Estudios Económicos y Comerciales, es centro de formación de la Administración General de Estado en materia de economía y comercio internacional y de inversiones exteriores y promoverá la capacitación del personal del Servicio Exterior en las materias propias de su ámbito.

CAPÍTULO IV

**De los familiares de los funcionarios del Servicio Exterior**

**Artículo 59.** *Del apoyo a las familias.*

1. En ejecución de la política del Gobierno de conciliación de la vida familiar y laboral y en beneficio de un mejor desempeño de las funciones del servicio exterior, el Gobierno establecerá las condiciones para que los familiares puedan acompañar a los funcionarios destinados al exterior.

2. Los órganos centrales del Servicio Exterior del Estado proporcionarán a las familias asistencia en la preparación de su salida al exterior, en particular en materia de información sobre condiciones de vida en el país de destino. Asimismo facilitarán el acceso a conocimiento de idiomas y posibilidades de trabajo para los cónyuges y parejas de hecho.

3. El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas determinará reglamentariamente las condiciones en las que los funcionarios de la Administración General

## § 11 Ley de la Acción y del Servicio Exterior del Estado [parcial]

---

del Estado destinados en el extranjero podrán percibir ayudas destinadas a proporcionar a sus hijos en edad escolar una educación de calidad comparable a la del sistema público español.

4. Los funcionarios de la Administración General del Estado destinados en el extranjero y sus beneficiarios tendrán derecho a que se les facilite el acceso a una cobertura sanitaria similar a la que tendrían de estar prestando sus servicios en el territorio español. En caso de pertenencia al régimen del mutualismo administrativo, la asistencia sanitaria en el extranjero se hará conforme a lo dispuesto en la normativa reguladora específica.

### **Artículo 60. Trabajo de los familiares en el exterior.**

1. El Gobierno, mediante la acción del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, fomentará la celebración de tratados internacionales que permitan el ejercicio de actividades remuneradas a los cónyuges o sus parejas de hecho que acompañen a los funcionarios en su destino en el exterior.

2. El cónyuge o pareja de hecho del personal funcionario o laboral al servicio de la Administración General del Estado o de sus organismos dependientes que con motivo del destino de estos últimos en el exterior traslade su residencia al extranjero y tenga la condición de funcionario o personal laboral de la Administración General del Estado o sus organismos y entidades públicas dependientes, tendrá preferencia, en el caso de concurrencia con otros aspirantes y siempre que exista igualdad de méritos entre ellos, para la cobertura de puestos de trabajo ya existentes en la Administración General del Estado y sus organismos dependientes en el exterior. En el caso de puestos de trabajo cubiertos mediante contrato laboral, la duración de este contrato quedará supeditada a la permanencia del cónyuge o pareja de hecho en su destino en el exterior.

[ . . . ]

## NORMATIVA PARA INGRESO EN EL CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

### § 12

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

---

Ministerio para las Administraciones Públicas  
«BOE» núm. 55, de 4 de marzo de 1996  
Última modificación: 4 de junio de 2011  
Referencia: BOE-A-1996-4997

---

Desde la promulgación del Decreto 93/1965, de 28 de enero, que regula el Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno y los Servicios de Información Administrativa de los Departamentos ministeriales, la sociedad española ha experimentado importantes cambios, y también han variado de forma sensible los principios que rigen la actuación de las Administraciones públicas. La Constitución española primero y recientemente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, instauran un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos que imponen la necesaria puesta al día de aquella norma.

En este sentido, la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, dentro del catálogo de derechos de los ciudadanos, que recoge en su artículo 35, incluye en sus párrafos a), b) y g), tres que se hallan directamente relacionados con la función general de la información, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas, conceptos que arrancan de los artículos 33 y 34.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo, de 17 de julio de 1958, aún vigentes.

Los últimos preceptos citados no han constituido obstáculo para que, respecto de la función de información administrativa a los ciudadanos, se haya producido la evolución exigida por los principios constitucionales y de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Esta evolución ha dado como resultado diversas experiencias en los últimos años, que el presente Real Decreto viene a consolidar y sistematizar.

La especificidad de la regulación de los derechos de los ciudadanos, respecto a las distintas Administraciones públicas sanitarias, contenida en el artículo 10 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y la existencia de unidades de atención al paciente en los hospitales y centros sanitarios con funciones de información administrativa y asistencial, justifica la reserva de la disposición adicional única en favor del Ministerio de Sanidad y Consumo, que deberá regular la información y atención de los ciudadanos en los hospitales e instituciones sanitarias del Instituto Nacional de la Salud.

Estos aspectos constituyen el eje de los dos primeros capítulos de que consta la norma. El capítulo I regula las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano,

## § 12 Regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

comenzando por distinguir los tipos de información que ha de ser ofrecida a los ciudadanos, atendiendo a su contenido y a sus destinatarios; a continuación, determina las funciones que comprende la atención personalizada, cuya finalidad última no es otra que facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos.

Por su parte, el capítulo II perfila la organización de la información administrativa en la que se integran distintas unidades de información administrativa, oficinas de información y atención al ciudadano y órganos colegiados que, desde sus respectivos ámbitos de competencia, han de servir de instrumento eficaz de acercamiento al ciudadano mediante la potenciación de la capacidad de actuación de las unidades departamentales y, en especial, de las oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado, que dispondrán de los recursos y medios informativos que se facilitarán a través del Centro de Información Administrativa y de las unidades departamentales. La Comisión Interministerial y las nuevas Comisiones Ministeriales de Información Administrativa que ahora se configuran, constituyen el entramado funcional suficiente y necesario para la coordinación de toda la red de unidades y oficinas de información de la Administración General del Estado.

Por último, en el capítulo III se configura, con carácter común a toda la Administración General del Estado, el Libro de Quejas y Sugerencias, como el instrumento más adecuado para recoger y tramitar las que los ciudadanos deseen formular sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos gestionados por aquélla, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando piensen que se pueden mejorar cualesquiera de dichos aspectos.

En su virtud, a propuesta del Ministro para las Administraciones Públicas, de acuerdo con el dictamen del Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 9 de febrero de 1996,

### D I S P O N G O :

#### CAPÍTULO I

##### **Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano**

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

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

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

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

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

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

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

4. Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

## § 12 Regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

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

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

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

3. Esta información será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado. No obstante, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa que colaborarán con aquéllas cuando así se establezca.

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

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) 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 Administrativo 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

## § 12 Regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

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.

### CAPÍTULO II

#### Organización de la información administrativa

##### Sección 1.<sup>a</sup> Las unidades de información administrativa

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

1. En cada Ministerio el titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa ostentará la jefatura de la unidad departamental de información administrativa.

2. Esta unidad tendrá una interrelación activa y permanente con los centros directivos, entidades y organismos del Departamento, que deberán transmitir las variaciones que se produzcan en sus bases de datos, y que pudiesen afectar a la información general o particular requeridas por los ciudadanos sobre sus específicas áreas y materias de gestión; sin perjuicio de ello, deberán dar respuesta a las consultas puntuales que la citada unidad departamental les formule.

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

a) Dirigir las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento, incluidas las sectoriales de ámbito territorial que dependan funcionalmente del mismo, así como coordinar las correspondientes a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento, sin perjuicio de las funciones de esta índole que tenga atribuidas la Comisión Ministerial de Información Administrativa, así como los órganos a los que se refiere el artículo 9, apartado 1 de este Real Decreto.

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

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

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

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

f) Colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que ésta le encomienda.

g) Representar al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa.

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

a) De obtención, tratamiento y actualización permanente de la información.

Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos:

1.<sup>º</sup> Relación permanente con las fuentes orgánicas de la información.

2.<sup>º</sup> Tratamiento de las fuentes documentales.

3.<sup>º</sup> Creación y mantenimiento de las bases de datos propias.

4.<sup>º</sup> Acceso a los registros, o a la parte de ellos, de las bases de datos del Departamento, necesarias para la prestación de la información referida en el artículo 5.2 de este Real Decreto.

5.<sup>º</sup> Elaboración de los textos de las publicaciones informativas.

6.<sup>º</sup> Entrega de dichos textos y de las bases de datos para su explotación y actualización a las fuentes de la información.

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

1.<sup>º</sup> Recepción de los textos de las publicaciones para su diseño y reproducción, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.

## § 12 Regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

- 2.<sup>º</sup> Distribución a las unidades dependientes de la propia organización.
  - 3.<sup>º</sup> Distribución a las unidades exteriores.
  - 4.<sup>º</sup> Difusión general de las publicaciones y de las bases de datos según su destino, con la misma salvedad que en el subpárrafo 1.<sup>º</sup> de este mismo párrafo.
  - 5.<sup>º</sup> Mantenimiento de las bases de datos de difusores intermedios o mediadores sociales.
  - 6.<sup>º</sup> Utilización de la imagen del Departamento.
- c) De catalogación de publicaciones informativas, que comprende:
- 1.<sup>º</sup> Repertorio de la propia unidad.
  - 2.<sup>º</sup> Creación y mantenimiento de bases de datos y catálogos de publicaciones informativas del resto de las Administraciones públicas de interés para la información de la unidad.
  - 3.<sup>º</sup> Informe preceptivo, no vinculante, en el proceso de la elaboración de los impresos y las publicaciones de la unidad destinados al público.
- d) De publicidad y difusión de la imagen de la información administrativa, incluyendo:
- 1.<sup>º</sup> Promoción de la información administrativa de la unidad.
  - 2.<sup>º</sup> Colaboración en el diseño y mantenimiento de la imagen de identidad en rótulos y material impreso del Departamento.
  - 3.<sup>º</sup> Participación en las campañas informativas y de publicidad del Departamento, para asegurar la coordinación en ellas de su estilo y de la imagen de identidad.

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

1. El Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas se halla adscrito a la Secretaría de Estado para la Administración Pública, a través de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, con nivel orgánico de Subdirección General, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 221/1987, de 20 de febrero, por el que se determina la estructura orgánica básica del Ministerio.

2. Desarrollará las funciones propias de las unidades departamentales de información administrativa, y además específicamente las siguientes:

a) Mantener actualizadas y distribuir las bases de datos de la Administración General del Estado, con la colaboración de las demás unidades departamentales de información administrativa.

b) Sostener un sistema de información administrativa al ciudadano, eminentemente telefónico, sobre los servicios públicos y trámites de toda la Administración General del Estado, mediante el establecimiento y coordinación de centros y oficinas centralizadas de información, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 221/1987, de 20 de febrero, según redacción del Real Decreto 1410/1995, de 4 de agosto.

c) Cooperar en el desarrollo de las unidades y oficinas de información de los demás Departamentos y organismos de la Administración General del Estado, procurando mantener la necesaria coordinación y cohesión entre ellos para lograr un nivel y un sistema homogéneos de atención al ciudadano.

d) Actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interministerial de Información Administrativa<sup>(\*)</sup> en relación con las iniciativas y reclamaciones que reciba sobre la función informativa y con los acuerdos adoptados por ella, y servir de unidad de apoyo técnico y administrativo a la Secretaría de dicha Comisión.

e) Promover y organizar, en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública, cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de las unidades de información administrativa y participar en cursos, jornadas, seminarios, coloquios u otros actos sobre las mismas materias organizados por otros órganos o entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado.

(\*) La Comisión Interministerial de Información Administrativa ha sido suprimida por el Real Decreto 776/2011, de 3 de junio.

## § 12 Regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

### Sección 2.<sup>a</sup> Oficinas de información y atención al ciudadano

#### Artículo 7. Funciones y cometidos.

1. Todas las oficinas de información y atención al ciudadano realizarán las funciones descritas en el capítulo I de este Real Decreto y los cometidos de gestión interna de tratamiento y difusión de la información que expresamente les delegue o encomiende el Centro de Información Administrativa o la unidad de información administrativa respectiva, en la medida en que progresivamente los recursos humanos y materiales con que cuenta la oficina lo permitan.

2. Las oficinas de información y atención al ciudadano que constituyen la red informativa general son las que se relacionan en los siguientes artículos.

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

Existirán dos tipos de oficinas de información y atención en los servicios centrales:

a) Las oficinas centrales de información y atención al ciudadano, que radicarán en la sede de cada Departamento ministerial, salvo que circunstancias singulares aconsejen otro emplazamiento. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios con la misma consideración de oficinas centralizadas.

b) Las oficinas de información y atención al ciudadano de entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado de sus centros directivos y demás servicios cuya entidad y especialidad justifique la existencia de oficinas de información especializada o sectorial en los edificios donde se ubiquen los servicios u otras dependencias.

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

1. Existirán, con el carácter de oficinas centrales, oficinas de información y atención al ciudadano dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, de los Gobiernos Civiles y de las Delegaciones Insulares del Gobierno.

2. Podrán existir también, con carácter de oficinas sectoriales, en los servicios y dependencias provinciales de los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ellos, cuando el volumen y la especialidad de la demanda informativa justifiquen su existencia.

3. Las oficinas de carácter central, a las que se refiere el apartado 1 de este mismo artículo, asumirán, respecto a las demás que puedan existir en su ámbito territorial, las funciones de coordinación, apoyo y tutela propias de las unidades informativas departamentales. Estarán comunicadas de forma permanente con el Centro de Información Administrativa y dispondrán de toda la información que éste ofrece desde su oficina central de información y atención al ciudadano.

4. Todas las oficinas de información y atención al ciudadano, cualquiera que sea su carácter y ámbito territorial, deberán transmitir al Centro de Información Administrativa y, en su caso, a la unidad departamental respectiva las variaciones que experimenten los datos referentes a los órganos de la Administración General del Estado y a las entidad de derecho público vinculadas o dependientes de la misma en su ámbito territorial de actuación.

5. Al objeto de conseguir una eficaz interrelación entre las distintas unidades de información administrativa territoriales, el Centro de Información Administrativa del Ministerio para las Administraciones Públicas actuará como coordinador territorial de la información administrativa para asegurar la conexión funcional permanente de aquellas entre sí y con el propio Centro de Información Administrativa.

El Centro de Información Administrativa establecerá y dirigirá grupos de trabajo con los representantes de la información administrativa de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas cuyas funciones consistirán principalmente en el estudio y mejora de las condiciones de la información administrativa en las oficinas territoriales de la Administración General del Estado y en especial la mejora de la comunicación para el mantenimiento y explotación conjunta de las bases de datos necesarias para proporcionar al ciudadano la información que demande en cualquiera de las oficinas.

## § 12 Regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

Los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas designarán los representantes de la información administrativa que deben formar parte de los grupos de trabajo establecidos en el párrafo anterior, quienes, a su vez, dirigirán ponencias técnicas sobre aspectos concretos de la información administrativa en el ámbito territorial de cada Comunidad Autónoma integradas por representantes provinciales designados por los Gobernadores civiles.

### **Artículo 10. Colaboración entre Administraciones públicas.**

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

### **Sección 3.<sup>a</sup> Órganos colegiados**

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

**(Derogado)**

#### **Artículo 12. Composición.**

**(Derogado)**

#### **Artículo 13. Comisiones Ministeriales de Información Administrativa.**

**(Derogado)**

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

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

## CAPÍTULO III El Libro de Quejas y Sugerencias

#### **Artículos 15 a 24.**

**(Derogados)**

#### **Disposición adicional única. Regulación de la información y atención a los ciudadanos en hospitales e instituciones dependientes del INSALUD.**

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

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

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

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

§ 12 Regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

---

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

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

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

**Disposición final primera.** *Ausencia de aumento de gasto público.*

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

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

Este Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

**ANEXO**  
**LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**



LIBRO

HOJA

**MINISTERIO  
DE**

\*\*\*\*\*

Control de Entrada en la Oficina  
de recepción

Fecha, receptor, y sello

Control de Entrada en el Servicio  
de destino

Fecha, receptor, y sello

**1.- DATOS DEL INTERESADO**

Primer Apellido .....	Segundo Apellido .....
Nombre .....	D.N.I. .....
Domicilio .....	Nºs. ....
Municipio .....	Provincia .....
Teléfono .....	C. Postal .....
Fax .....	

**2.- IDENTIFICACION DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA QUEJA/SUGERENCIA**

**3.- TEXTO DE LA QUEJA/SUGERENCIA**

**4.- PUNTO CONTACTO**

INSPECCION .....	.....
MINISTERIO .....	.....
CALLE .....	.....
TELÉFONO .....	.....

**5. LUGAR, FECHA Y FIRMA**

..... de ..... 19 .....

Firma del interesado

Importante: Las quejas formuladas en este libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la norma vigente para interponerlos.  
Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima.

Ejemplar para el interesado / Ejemplar para la dependencia afectada

## NORMATIVA PARA INGRESO EN EL CUERPO GENERAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

### § 13

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

---

Ministerio de Administraciones Públicas  
«BOE» núm. 211, de 3 de septiembre de 2005  
Última modificación: 30 de junio de 2009  
Referencia: BOE-A-2005-14836

---

El desarrollo y la aplicación de los principios generales de las Administraciones públicas contenidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, constituye una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

Sobre la base de esta consideración, se dictó el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, norma bajo cuyo amparo se ha venido desplegando durante los últimos años un plan de calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Si bien el balance de este período indica que los diversos órganos y organismos de la Administración General del Estado han experimentado una evolución globalmente aceptable en su funcionamiento interno y en su relación con los usuarios de los servicios, el desenvolvimiento social, cultural y administrativo, junto con las enseñanzas adquiridas durante estos últimos años, justifican la oportunidad de profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva integral que redunden en el mejor funcionamiento de la Administración General del Estado y, por ende, en el incremento de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Por otro lado, la importancia estratégica que la agenda del Gobierno concede a la cultura de la evaluación y de la gestión de calidad se manifiesta claramente en el proyecto de próxima creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

El objeto de este real decreto se refiere al diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados: decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil.

El concepto de calidad que se prevé en este real decreto deriva, tal como se ha señalado anteriormente, de los principios recogidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Esta ley,

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

en el capítulo I de su título II, asigna a los órganos superiores y directivos de los ministerios competencias y funciones esenciales para el desarrollo efectivo de dichos principios. En consecuencia, tanto el propio concepto de calidad como el ordenamiento jurídico subrayan el imprescindible compromiso al máximo nivel de los órganos superiores y directivos para el impulso, desarrollo, seguimiento y control de los programas que se regulan en este real decreto, en cuya aplicación se incluirán además las medidas necesarias para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres.

El texto de este real decreto se estructura en nueve capítulos, cinco disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y dos finales, que recogen de manera ordenada los distintos aspectos que se ha considerado necesario regular con una norma de este rango. Por una parte, se trata de que los órganos y organismos de la Administración General del Estado cuenten con un marco normativo homogéneo para desarrollar los programas de calidad. Por otra, se pretende que los usuarios de los servicios y los ciudadanos en general dispongan de elementos para intervenir más activamente en la mejora de la Administración. Para la regulación más detallada se prevé en cada caso que el Ministerio de Administraciones Públicas dicte las correspondientes instrucciones operativas.

El capítulo I está dedicado a la definición y objeto del marco general para la mejora de la calidad, al enunciado de los programas que lo componen, según su secuencia lógica, y a la delimitación de su ámbito de aplicación.

En los capítulos II a VII se establece el contenido de cada uno de los programas. Cuatro de estos constituyen una reformulación de los ya existentes e introducen significativas modificaciones con respecto a la situación anterior. Así, por lo que se refiere a las cartas de servicios, se prevé la posibilidad de establecer medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, sin que puedan dar lugar a responsabilidad patrimonial, de realización de verificaciones y certificación y de elaborar, en su caso, cartas interorganizativas o interadministrativas. A su vez, el programa de quejas y sugerencias, antes incluido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, se integra plenamente en el marco para la mejora de la calidad ahora establecido como una herramienta de detección de la voz del usuario y de mejora continua. En el programa de evaluación de la calidad de las organizaciones, se aclaran los papeles respectivos de la autoevaluación y la evaluación externa y sus correspondientes procedimientos. El programa de reconocimiento amplía el ámbito de aplicación de los premios a todas las Administraciones públicas e introduce otra forma de reconocimiento como es la certificación del nivel de excelencia.

Por su parte, los programas de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción y del Observatorio representan una importante innovación. En el primero se regulan por primera vez de forma explícita las prácticas de consulta a los usuarios de los servicios, mediante el empleo de técnicas y metodologías de investigación social homologables y consolidables en el conjunto de la Administración General del Estado y asociando sus resultados al desarrollo de otros programas del marco general, como son las cartas de servicios, la evaluación de la calidad de las organizaciones y el Observatorio de la Calidad. Por último, con el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, como dispositivo global, participativo y transparente para integrar la información procedente de los otros programas, así como de la percepción social acerca de los servicios públicos, se recupera y recrea un proyecto que se lanzó en 1993 y que supuso en su día una iniciativa pionera no solo en España, sino a escala europea.

Los capítulos VIII y IX tratan de los aspectos comunes, como son los distintos niveles de responsabilidad en el desarrollo de los programas y los incentivos asociados a ellos, con el fin de estimular su aplicación y el reconocimiento material a sus protagonistas colectivos e individuales.

Por último, las cinco disposiciones adicionales ataún, respectivamente, a la incorporación de otras iniciativas de calidad no explícitamente previstas en este real decreto, al plazo para el señalamiento de las unidades ministeriales responsables en la materia, a la adhesión voluntaria de otros organismos públicos, a la participación de las Inspecciones de Servicios previstas en el artículo 4.2 y las disposiciones adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales, y a la especificidad de las quejas y sugerencias

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

en el ámbito de las unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos. La disposición transitoria única establece la subsistencia del régimen de quejas y sugerencias actual hasta que se dicten las normas de aplicación y desarrollo de este real decreto. La disposición derogatoria única especifica la derogación del capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, así como del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. Las dos disposiciones finales hacen referencia a la habilitación del Ministro de Administraciones Públicas para disponer lo necesario para la aplicación y desarrollo de este real decreto y a su entrada en vigor.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 29 de julio de 2005,

D I S P O N G O :

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### **Artículo 1. Objeto.**

Este real decreto tiene por objeto establecer el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y regular los aspectos básicos de los programas que lo integran, de acuerdo con los principios recogidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

##### **Artículo 2. Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.**

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

##### **Artículo 3. Programas de calidad.**

1. 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.

2. Corresponde a los órganos y organismos que se señalan en el artículo 4 la responsabilidad directa en la implantación, gestión y seguimiento interno de estos programas.

3. Los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos determinarán el órgano o unidad a los que, de acuerdo con lo establecido en el capítulo I del título II y en el capítulo I del título III de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, se asignan las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas en su respectivo ámbito.

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

4. Las autoridades señaladas en el apartado anterior remitirán a la Secretaría General para la Administración Pública, dentro del primer semestre de cada año, un informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad.

### **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.

## CAPÍTULO II

### **Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios**

#### **Artículo 5. Definición.**

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, los órganos y organismos de la Administración General del Estado realizarán estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta. La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.

3. Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen estos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

4. Los gastos asociados a la realización de estos estudios y trabajos de investigación deberán asumirse por cada órgano u organismo con cargo a sus presupuestos ordinarios.

#### **Artículo 6. Garantías de fiabilidad y seguridad.**

1. Para el diseño de los trabajos de investigación, ya sean encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión o cualesquiera otros, se emplearán modelos de referencia que respeten las características y necesidades de cada órgano u organismo y prevean todas las dimensiones o atributos relevantes desde el punto de vista del usuario y que permitan la posterior consolidación y comparación de resultados a escala del conjunto de la Administración General del Estado.

2. Los trabajos de investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en ellos y se desarrollarán dentro del marco metodológico general que establezca el Ministerio de Administraciones Públicas de acuerdo con el Centro de Investigaciones Sociológicas.

#### **Artículo 7. Resultados.**

Los resultados de los trabajos de investigación se utilizarán en el desarrollo de los programas incluidos en este real decreto, particularmente en el proceso de elaboración y actualización de las cartas de servicios y, en su caso, para abordar otras acciones de mejora continua.

## CAPÍTULO III

### **Programa de cartas de servicios**

#### **Artículo 8. Definición.**

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

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

2. Los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas relativas al conjunto de los servicios que gestionan y cartas que tengan por objeto un servicio específico.

3. Podrán, asimismo, elaborarse cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participan distintos órganos u organismos, dependientes de la Administración General del Estado o de esta y otras Administraciones públicas. Estas cartas se tramitarán conforme al procedimiento que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.

### **Artículo 9. Estructura y contenido de las cartas de servicios.**

Las cartas de servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido, que se estructurará en los siguientes apartados:

a) De carácter general y legal:

1.º Datos identificativos y fines del órgano u organismo.

2.º Principales servicios que presta.

3.º Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.

4.º Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

5.º Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.

6.º Acceso al sistema de quejas y sugerencias regulado en el capítulo IV.

b) De compromisos de calidad:

1.º Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:

Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.

Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada. Horarios, lugares y canales de atención al público.

2.º Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

3.º Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.

4.º Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

c) Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico, estas requerirán informe preceptivo favorable del Ministerio de Economía y Hacienda.

d) De carácter complementario:

1.º Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras la forma de acceso y los medios de transporte público.

2.º Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

3.º Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

En el caso de las cartas que se prevén en los apartados 2 y 3 del artículo 8, la información estará referida al servicio determinado del que se trate.

### **Artículo 10. *Elaboración y gestión de la carta de servicios.***

1. La Secretaría General para la Administración Pública impulsará la implantación generalizada de las cartas de servicios y colaborará con los órganos y organismos que lo requieran en su elaboración.

2. Los Subsecretarios de los ministerios dispondrán lo necesario para que los órganos del departamento y los organismos vinculados o dependientes de él elaboren su correspondiente carta de servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica, de acuerdo con el procedimiento establecido en este real decreto.

3. Corresponde a los titulares de los órganos y organismos a los que se refiera la carta de servicios la responsabilidad de su elaboración, gestión y seguimiento interno, así como la aplicación en cada caso de las medidas de subsanación previstas en el artículo 9.c).

4. Las cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.

### **Artículo 11. *Aprobación y difusión de la carta de servicios.***

1. Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, y del Ministerio de Economía y Hacienda para los supuestos previstos en el último inciso del párrafo c) del artículo 9.

2. La resolución a que se refiere el apartado anterior se publicará en el «Boletín Oficial del Estado», lo que dará cuenta de la aprobación de la carta y de su disponibilidad para el público.

3. Cada órgano u organismo llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta que estime más eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en el servicio de atención e información al ciudadano del correspondiente ministerio y a través de Internet.

4. Las cartas de servicios deberán estar disponibles, asimismo, en los servicios de información y atención al ciudadano del Ministerio de Administraciones Públicas y de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, así como en la dirección de Internet [www.administracion.es](http://www.administracion.es).

### **Artículo 12. *Seguimiento de las cartas de servicios.***

1. Los órganos y organismos realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el artículo 5.

2. Los órganos y organismos remitirán a la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior, en el que explicitarán las desviaciones y las medidas correctoras adoptadas, así como las medidas de subsanación aplicadas, en su caso. La Inspección General de Servicios del departamento podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las cartas por los procedimientos que estime convenientes.

3. Esta información sobre las cartas de servicios se incorporará al informe conjunto sobre los programas de calidad que, de acuerdo con el artículo 3.4, deben remitir las Subsecretarías a la Secretaría General para la Administración Pública.

4. La Secretaría General para la Administración Pública determinará el procedimiento por el que las organizaciones públicas podrán solicitar voluntariamente la certificación de sus cartas de servicios, a la vista del rigor en su elaboración, de la calidad de los compromisos asumidos y de su grado de cumplimiento.

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

### **Artículo 13. Cartas de servicios electrónicos.**

1. Los departamentos y organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos publicarán, además de las mencionadas anteriormente, cartas de este tipo de servicios, en las que se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente y en las que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.
2. Las cartas de servicios electrónicos, que se tramitarán conforme a lo previsto en los artículos 10, 11 y 12, estarán disponibles en Internet y en soporte impreso.

## CAPÍTULO IV

### Programa de quejas y sugerencias

### **Artículo 14. Definición.**

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

### **Artículo 15. Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.**

1. La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de la unidad a la que se refiere el artículo anterior se señalizará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.
2. Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
3. Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. La Secretaría General para la Administración Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios.
4. Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.
5. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

### **Artículo 16. Contestación.**

1. Recibida la queja o sugerencia, la unidad a la que se refiere el artículo 14 informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.
2. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.
3. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

### **Artículo 17. Actuaciones de las unidades responsables.**

1. La Inspección General de Servicios de cada departamento hará el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos.
2. El seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas.
3. A estos efectos, la unidad a la que se refiere el artículo 14 remitirá a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, estructurado conforme a la clasificación prevista en el artículo 15.5 y en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

### **Artículo 18. Seguimiento.**

La información de seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, se incorporará al informe conjunto al que se refiere el artículo 3.4.

### **Artículo 19. Efectos.**

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

## CAPÍTULO V

### **Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones**

### **Artículo 20. Definición y objeto.**

1. El Ministerio de Administraciones Públicas determinará los modelos de gestión de calidad reconocidos conforme a los que se realizará la evaluación de los órganos u organismos de la Administración General del Estado, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengan aplicando o puedan aplicarse en distintos departamentos ministeriales. La evaluación se articulará en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa.
2. La autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.
3. La evaluación externa es el proceso por el que los órganos o unidades a los que se refiere el artículo 3.3 realizan un examen agregado de ámbito ministerial, con el fin de optimizar los resultados de la autoevaluación y de los planes de mejora establecidos. El examen agregado consistirá en la validación de las autoevaluaciones en curso o en la realización de evaluaciones, conforme al modelo de aprendizaje e innovación diseñado al efecto por el Ministerio de Administraciones Públicas, efectuadas en ambos casos por la correspondiente Inspección General de Servicios. Las actuaciones mencionadas en segundo término tendrán adicionalmente el propósito de iniciar a las organizaciones evaluadas en la práctica de la autoevaluación.

### **Artículo 21. Desarrollo.**

1. Para realizar su autoevaluación, los órganos y organismos tomarán como referencia, de entre los modelos a los que se refiere el artículo 20.1, el más adecuado a su situación.
2. Durante los preparativos y la realización de las autoevaluaciones contarán con el apoyo de la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, así como, en su caso, con el soporte formativo que proporcione la Secretaría General para la Administración Pública.

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

3. En función de los resultados de cada ejercicio periódico de autoevaluación, validados según lo previsto en el artículo 20.3, las organizaciones autoevaluadas elaborarán sus planes o programas de mejora. La unidad ministerial responsable de la evaluación externa asesorará en el desarrollo de los planes de mejora elaborados, con la finalidad de identificar mejores prácticas y promover la transferencia de las lecciones y métodos aprendidos de las iniciativas de mejora implantadas. Las organizaciones examinarán el cumplimiento de sus objetivos de mejora en la siguiente autoevaluación que se realice.

4. La Secretaría General para la Administración Pública coordinará el proceso global y analizará su evolución de cara a facilitar que los resultados de las evaluaciones sean susceptibles de comparación y aprendizaje.

### CAPÍTULO VI Programa de reconocimiento

#### **Artículo 22. Objeto.**

Este programa tiene la finalidad de contribuir, mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones:

- a) El reconocimiento a la excelencia.
- b) Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública.

#### **Artículo 23. Reconocimiento a la excelencia.**

1. El reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación, por parte del Ministerio de Administraciones Públicas, de las organizaciones conforme a los modelos de gestión de calidad a los que se refiere el artículo 20 y la concesión de un sello, según el nivel de excelencia comprobado.

2. Podrán solicitar esta certificación, siguiendo el procedimiento que se determine oportunamente, aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación de acuerdo con lo previsto en el artículo 21.

#### **Artículo 24. Premios a la calidad e innovación en la gestión pública.**

1. Los premios a la calidad e innovación en la gestión pública están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos:

- a) La excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos.
- b) La innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.
- c) La calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas.

2. 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.

3. Los departamentos ministeriales de la Administración General del Estado dispondrán lo necesario para desarrollar en sus respectivos ámbitos un primer nivel de premios, alineados con los premios a la calidad e innovación en la gestión pública, para, por una parte, promover la participación del mayor número posible de organizaciones en su ámbito interno y, por otra, para facilitar la preselección de candidaturas a estos últimos.

#### **Artículo 25. Características de los premios.**

- 1. Los premios tendrán las características, modalidades, contenido y efectos que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.
- 2. Los premios se convocarán por orden del Ministro de Administraciones Públicas.

## § 13 Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

### CAPÍTULO VII

#### Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos

##### **Artículo 26.** *Creación y fines.*

1. Se constituye el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos como plataforma de análisis periódico y uniforme de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la Administración General del Estado, con el fin de proponer iniciativas generales de mejora y facilitar a los ciudadanos información global sobre la calidad en la prestación de los servicios.

2. 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.

3. Los servicios públicos objeto de análisis serán preferentemente los de mayor demanda ciudadana o relevancia social en cada momento.

4. Los costes de funcionamiento del Observatorio y de elaboración de sus estudios no supondrán en ningún caso incremento del gasto público y se financiarán con cargo al presupuesto de gastos del Ministerio de Administraciones Públicas.

##### **Artículo 27.** *Recogida y análisis de datos.*

1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos utilizará los datos procedentes de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el capítulo II. No obstante, en razón del objetivo y fin de la medición, podrá disponer de otros datos de mayor especificidad; a tales efectos, se establecerán protocolos de actuación con los órganos y organismos prestadores de los servicios indicados en el artículo 26.3.

2. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos incluirá, también, datos de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos; para ello, el Ministerio de Administraciones Públicas encargará la realización de estudios de opinión en la materia.

##### **Artículo 28.** *Información y participación social.*

1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos articulará un sistema de comunicación regular con informadores clave representativos de los agentes socioeconómicos para completar la valoración de la calidad de los servicios ofertados y fomentar la participación ciudadana.

2. Estos informadores clave serán propuestos por los órganos de representación y participación actualmente constituidos en la Administración General del Estado o, en su defecto, por las entidades sociales más representativas y serán designados por el Secretario General para la Administración Pública.

3. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos informará periódicamente del nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos. En todo caso, anualmente presentará y difundirá públicamente un informe de evaluación global del conjunto de los servicios públicos analizados, que reflejará la información descrita en este capítulo, así como la derivada de la aplicación de los otros programas de calidad regulados en este real decreto. Asimismo, el informe anual incluirá las conclusiones y recomendaciones o propuestas de mejora derivadas de la consideración conjunta de toda la información antes referida.