

DECRETO 204/1995, DE 29 DE AGOSTO, POR EL QUE SE ESTABLECEN MEDIDAS ORGANIZATIVAS PARA LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN DIRECTA A LOS CIUDADANOS

BOJA 136, de 26 de octubre de 1995 (página 10.190)

**CAPITULO I
PRELIMINAR**

Artículo 1. Objeto.

Es objeto del presente Decreto la regulación de las funciones generales de atención al ciudadano descritas en sus diferentes capítulos, en el ámbito de actuación de la Administración de la Junta de Andalucía.

**CAPITULO II
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**

Artículo 2. Responsabilidad de informar.

Los servicios centrales y periféricos de las Consejerías y Organismos Autónomos, adoptarán las medidas necesarias para que la función de información administrativa al ciudadano se desarrolle integrada en los procesos de ejecución de sus competencias, incumbiendo dicha función al personal adscrito a los mismos en la forma y con el alcance previsto en los artículos siguientes de este capítulo.

Artículo 3. Tipos de Información Administrativa.

Las funciones de información administrativa al ciudadano, se desarrollarán en el seno de la Administración de la Junta de Andalucía con sujeción a las modalidades siguientes:

1. Información administrativa general: Es aquella que sirve de orientación e ilustración a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración Andaluza y cuyo objeto es facilitar el derecho de acceso a los servicios públicos. Tratará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y unidades, comprendiendo todos los aspectos de la organización, servicios públicos que prestan, procedimientos que gestionan, modalidades de tramitación y documentación exigida por los mismos, listas públicas, unidades responsables, localización de dependencias y, en general, toda aquella información que permita a los ciudadanos relacionarse con los distintos servicios sin más limitación que las derivadas del ámbito competencial de los mismos, de los medios materiales disponibles y del sistema de comunicación elegido por el ciudadano.
2. Información administrativa particular: Es aquella que posibilita el ejercicio de derechos e intereses legítimos concretos de los ciudadanos y versará sobre los aspectos jurídicos o técnicos que deberán reunir las iniciativas que los ciudadanos se propongan realizar ante la Administración, conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado, y la identificación de las autoridades y del personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos, con sujeción a lo establecido en las Leyes y reglamentos vigentes.

Artículo 4. Características de la información administrativa.

La información que se facilite será clara y sucinta, se suministrará por el medio más claro para su comprensión así como en la forma y por los medios que la Ley o los reglamentos dispongan, tendrá exclusivamente carácter ilustrativo, tratará sobre el ordenamiento vigente o sobre hechos y situaciones producidas, y no originará derechos ni expectativas de derecho ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración.

Artículo 5. Información administrativa general

1. La función de información administrativa general corresponderá a las unidades o puestos de trabajo que singularmente puedan existir para esta función en cada centro o dependencia y, en su defecto, a aquel personal que la autoridad responsable designe.
2. La información administrativa general deberá facilitarse sin ningún tipo de demora ni de restricciones sobre el tiempo de respuesta o sobre el medio de comunicación o soporte elegido por el solicitante, siempre que el mismo se encuentre a disposición del centro que haya de producir la información.

Artículo 6. Información administrativa particular.

1. La función de información administrativa particular corresponderá a las jefaturas de sección u órganos asimilados con responsabilidades en la materia o el procedimiento, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 90/1993, de 13 de julio.
2. La Administración dispondrá los medios y cauces adecuados a cada caso y tipo de información o asunto que se desee conocer y se solicite, incluso la comunicación personal en el caso que así se haya solicitado o en aquellos otros en que la confidencialidad o complejidad de la información a tratar lo requiera y de esta forma se acuerde con el solicitante. Las correspondientes entrevistas deberán programarse a través de horarios previos de citas que permitan salvaguardar la facilidad y comodidad de los interesados a la vez que el normal desempeño de las funciones

administrativas de las unidades gestoras, y en ningún caso supondrán obstáculo o demora al efectivo ejercicio de los derechos del ciudadano.

3. En el supuesto que el solicitante desee conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado y en su caso obtener copias de documentos contenidos en ellos, deberá previamente acreditar que está legitimado para ello.

Artículo 7. Oficinas de Información Administrativa.

Sin perjuicio del ejercicio de las funciones de información administrativa que tengan que desarrollar los distintos Centros Directivos, las Oficinas de Información Administrativa adscritas a la Consejería de Gobernación ejercerán las funciones de información administrativa general en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía.

Para posibilitar dicho ejercicio con el alcance y calidad requerida por la presente disposición, los distintos Centros Directivos producirán, actualizarán y remitirán periódicamente y con la antelación suficiente toda la información de base necesaria, al mismo tiempo que a sus unidades de información, a la Consejería de Gobernación, adoptándose por parte de esta Consejería las medidas necesarias para garantizar la coordinación de los distintos medios materiales y humanos así como de las informaciones que se faciliten.

Artículo 8. Tablones de anuncios.

Los servicios centrales y periféricos de las Consejerías y Organismos Autónomos dispondrán de un tablón de anuncios permanente, que se situará en un lugar accesible para el público y destacado de forma que atraiga la atención y su contenido resulte fácilmente legible. En el tablón se exhibirá la información general que deba ponerse en conocimiento de los ciudadanos y así haberse ordenado.

CAPITULO III REGISTROS DE DOCUMENTOS

Artículo 9. Registros generales.

Las Consejerías y Organismos Autónomos dispondrán, tanto en los servicios centrales como en sus Delegaciones, Direcciones o Gerencias Provinciales y en aquellos grandes centros administrativos en los que así se haya previsto, un Registro General de Documentos en el que se admitirá y anotará todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba destinado a cualquier órgano de las Administraciones Públicas. De igual forma se anotarán y cursarán los escritos y comunicaciones oficiales dirigidos a los particulares o a otros órganos administrativos.

Artículo 10. Registros auxiliares.

Los responsables de los órganos administrativos que dispongan de un Registro General de Documentos podrán establecer los Registros Auxiliares necesarios para facilitar la presentación de escritos y comunicaciones, así como para racionalizar los procedimientos administrativos.

Los Registros Auxiliares comunicarán todos los asientos que efectúen al Registro General de Documentos del cual dependan.

Artículo 11. Relación de Oficinas de Registros.

Los titulares de los Centros Directivos comunicarán a la Secretaría General para la Administración Pública la instalación, modificación, traslado o supresión de las Oficinas de Registros Generales de Documentos que de ellos dependan, especificando su denominación, ubicación, horarios de atención al público y, en su caso, las técnicas y medios mecánicos, electrónicos, informáticos o telemáticos de acceso y comunicación.

La Secretaría General para la Administración Pública publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, la relación completa y actualizada de las Oficinas de Registros Generales de Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, al menos una vez al año y con sujeción a lo establecido en el artículo 38.7 de la mencionada Ley 30/1992. Dicha relación incluirá los concertados si los hubiere.

La relación de Oficinas de Registros a que se refiere el párrafo anterior deberá estar expuesta en los tablones de anuncios de los órganos que tengan Registros Generales de Documentos, conjuntamente con la relación de Oficinas de Registros Auxiliares de Documentos que dependan de su Registro General.

Artículo 12. Soporte informático de los Registros.

Todos los Registros de Documentos deberán estar instalados en un soporte informático que cumpla con los requisitos establecidos para los mismos y permita la integración de los asientos de unos Registros a otros. La aplicación informática que lo soporte deberá estar autorizada por la Consejería de Gobernación

Artículo 13. Secciones.

Cada Registro de Documentos tendrá dos secciones, una en la que se asentarán los documentos o escritos recibidos, y otra en la que se asentarán los escritos o documentos emitidos a otros órganos o particulares.

Artículo 14. Efectos.

Los escritos o comunicaciones podrán presentarse en cualquier Registro del órgano al que se dirijan, así como en los demás lugares previstos en el punto 4 del artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el punto 2 del artículo 51 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma y se considerarán presentados en la fecha en la que se entreguen.

De conformidad con el artículo 48 punto 4 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, los plazos para iniciar los procedimientos se contarán a partir del día de la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en cualquiera de los Registros del órgano administrativo competente para instruirlos.

Artículo 15. Operaciones de Registro.

El registro de las solicitudes, escritos o comunicaciones, constará de las siguientes operaciones:

1. Sobre el escrito recibido, o que se emite, se estampará el sello de registro correspondiente, de recepción o salida, así como la fecha del día y el número de registro de la serie que le corresponda, existiendo una serie para los recibidos y otra para los emitidos; la asignación del número será correlativa en su serie respetando el orden de presentación o emisión. La estampación se realizará en el espacio reservado para ello o, en su defecto, en la primera hoja del escrito y en lugar donde no dificulte la clara visión de su contenido. Esta estampación podrá ser sustituida por una impresión mecánica que comprenda al menos la misma información del sello.

Los controles que se establezcan para los movimientos internos de los escritos que tengan entrada en un órgano no podrá producir nuevos estampillados de sellos o impresión mecánica sobre los mismos.

2. Cuando el escrito recibido o emitido se acompañe de una copia, sobre ésta se estampará el correspondiente sello y la fecha de recepción o emisión y, en caso de ser requerido para ello, también la hora. Dicha copia sellada será justificante suficiente de la presentación. En caso de no acompañarse dicha copia y requerirse justificante de la presentación, con posterioridad al asiento registral se emitirá certificación comprensiva de que dicha presentación se ha efectuado.

3. Se practicará el asiento registral correspondiente.

4. Una vez realizados los asientos registrales, los escritos recibidos se remitirán directamente y sin dilación a las unidades que tengan que tramitarlos; cuando dichas unidades no se puedan identificar se remitirán al responsable del órgano o del Centro Directivo o a quien éste designe.

5. Cuando las solicitudes, escritos o comunicaciones presentados estén dirigidos a otro órgano ajeno al del Registro, éstos se remitirán, dentro de las veinticuatro horas siguientes, a su órgano de destino acompañados de la relación de los que se le envían.

6. Los escritos emitidos, una vez practicados los asientos registrales correspondientes a su salida, serán cursados sin dilación a sus destinatarios por el medio y procedimiento que haya determinado el órgano emisor de entre los previstos para ello.

Artículo 16. Asientos.

1. El asiento registral de los escritos recibidos por el Registro consistirá en la anotación de los siguientes datos en la sección de recepción:

- Fecha de presentación.
- Unidad de destino o, en su caso, órgano de destino.
- Epígrafe expresivo de la naturaleza del escrito.
- Interesado u órgano remitente, en su caso.
- Descripción sucinta del asunto.
- Órgano donde fue presentado.
- Hora de presentación.
- Forma de presentación.
- Número de registro de recepción.
- Fecha de entrada, en su caso.

2. El asiento registral de los escritos emitidos por las distintas unidades que conforman el órgano al cual está adscrito el Registro, consistirá en la anotación de los siguientes datos en la sección de salida:

- Fecha de salida.
- Interesado u órgano de destino.
- Epígrafe expresivo de la naturaleza del escrito.
- Descripción sucinta del asunto.
- Forma de salida.
- Número de registro de salida.

Artículo 17. Utilización de telefax.

1. A iniciativa del interesado y cuando las normas reguladoras no exijan la presentación de documentos originales, copias auténticas de documentos o la firma original en los mismos y siempre que el Registro de Documentos del órgano que haya de tramitarlo tenga previsto este sistema como medio de comunicación y disponga de equipo autorizado, podrán utilizarse los telefax para la remisión de escritos y comunicaciones sin necesidad de presentar posteriormente los originales. Los envíos por este medio habrán de realizarse directamente al Registro del órgano competente para tramitar dichos documentos.

6

Los equipos de telefax dedicados a este fin deberán estar autorizados por la Consejería de Gobernación que actuará de acuerdo con los siguientes criterios: utilización de papel normalizado, suficiencia de calidad de recepción e impresión y garantía de integridad y conservación de los documentos por un mínimo de cinco años.

2. Cuando se emitan escritos a otros órganos o personas por este medio, se extenderá diligencia expresiva del resultado de la emisión unida al escrito emitido que se archivará en el expediente.

Cuando los interesados soliciten la transmisión de comunicaciones mediante telefax y por este medio se le practiquen notificaciones que hayan de constar en el procedimiento, junto al documento objeto de la notificación se le adjuntará un recibo de su recepción, el cual deberá ser cumplimentado, rubricado y enviado por el mismo procedimiento en el plazo de dos días al Registro emisor para que se incorpore al expediente. Transcurrido dicho plazo sin efecto se cursará la notificación por el procedimiento ordinario.

Artículo 18. Utilización de otros medios de comunicación.

La utilización de otros medios electrónicos, informáticos o telemáticos requerirá la aprobación reglamentaria del órgano competente en el procedimiento, previo informe de la Consejería de Gobernación.

Artículo 19. Buzones de documentos.

Con el fin de facilitar la recepción de documentos una vez cerradas al público las Oficinas de Registro, en la Consejería y Delegaciones de Gobernación, existirá un buzón de documentos que se ubicará en lugar accesible para los ciudadanos.

Los ciudadanos podrán depositar documentos en el buzón a partir de la hora en que termine la atención al público y hasta las 24 horas de todos los días hábiles.

Los documentos que se depositen a través del buzón, serán registrados con la fecha correspondiente al día en que fueron depositados, a cuyo fin el jefe de servicio responsable del Registro de Documentos de la Consejería, los secretarios generales de las Delegaciones de Gobernación, o personas en que hubieran delegado, levantarán acta de cuantos documentos se hayan depositado en el buzón el día anterior hábil, tramitándola junto con los documentos para su asiento en el Registro.

CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE COPIAS

Artículo 20. Presentación de documentos.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado f) del artículo 35 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, los órganos administrativos de la Junta de Andalucía se abstendrán de exigir la presentación de documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración de la Junta de Andalucía. Igualmente se abstendrán de exigir la acreditación documental de requisitos, circunstancias, actos u otros extremos que les consten.

El interesado podrá ejercer el derecho previsto en el anteriormente mencionado apartado f) del artículo 35, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, indicando el órgano administrativo al que fueron presentados o por el que fueron emitidos, la fecha de dicha presentación o emisión y el procedimiento al que corresponden, siempre que no hayan transcurrido más de cinco años desde la finalización de éste, y sin perjuicio de la apertura de período probatorio cuando la Administración no tenga por ciertos los hechos que hayan de servir de presupuesto para dictar el acto de que se trate.

Artículo 21. Tipos de copias de documentos.

Las copias de documentos en el ámbito de actuación de la Administración de la Junta de Andalucía, comprenderá los siguientes supuestos:

1. Las copias auténticas de documentos administrativos expedidos por el mismo órgano que emitió el documento original.

2. Las copias autenticadas de documentos privados y públicos, mediante cotejo con el original y en las que se estampará si procediera la correspondiente diligencia de compulsa.

Artículo 22. Obtención de copias de documentos administrativos.

La competencia para la expedición de copias corresponderá a los órganos que se expresan a continuación:

1. La expedición de copias auténticas de documentos administrativos de la Junta de Andalucía, corresponderá a los órganos administrativos que hubieran emitido el documento original.
 2. La expedición de copias autenticadas de documentos administrativos de la Junta de Andalucía, corresponderá a las jefaturas de sección u órgano asimilado dependiente del órgano que hubiera emitido el documento original y que tengan encomendadas las funciones de tramitación o custodia del expediente a que pertenezca dicho documento original. En caso de que el órgano que produjo el documento original hubiese desaparecido, dicha competencia para autenticar le corresponderá a las jefaturas de sección u órganos similares que tengan encomendada la custodia del expediente a que pertenezca dicho documento original.
- Los interesados en obtener las copias anteriormente mencionadas las solicitarán ante los órganos competentes para expedirlas.

Artículo 23. Presentación de copias y devolución de los originales.

La competencia para la autenticación de copias de documentos a que se refiere el punto 2 del artículo 21 corresponderá a las jefaturas de sección y órganos asimilados responsables de cada Registro General de Documentos, los cuales realizarán el cotejo, autenticación de las copias, y devolución de los originales al interesado, de aquellos documentos que se presenten para ser tramitados en el órgano del cual dependa el Registro.

De no existir tales jefaturas de sección, la competencia corresponderá a la jefatura del servicio o secretaría general bajo cuya responsabilidad se gestione la función de Registro General de Documentos.

En supuestos especiales y para facilitar la presentación de documentos en localidades distintas a las sedes de los órganos que tengan que tramitarlos y con el objeto de salvar las dificultades que existan para autenticar las copias y recibirlas, los órganos con estas competencias podrán delegarlas en otros órganos o unidades, incluso no dependientes jerárquicamente en cuyo caso se hará previo conocimiento del Órgano Superior del cual dependan, ubicadas en dichas localidades, sin perjuicio en su caso de la revocación de la delegación conferida.

Artículo 24. Desglose de documentos.

1. Salvo en los supuestos en que los documentos originales deban permanecer en el expediente, las jefaturas de sección u órganos asimilados que tengan encomendadas la tramitación y custodia de los expedientes, autorizarán la entrega de los documentos originales, públicos o privados, obrantes en los mismos a los interesados que los hubieran aportado y que así lo soliciten, dejando constancia en el expediente mediante la expedición de copia autenticada del documento que se retira.
2. Estas mismas jefaturas de sección u órganos asimilados, podrán autorizar el desglose de otros documentos obrantes en los expedientes y su entrega a los interesados que los hubieran aportado y así lo requieran, dejando constancia en el expediente mediante copia diligenciada, la cual deberá recoger de forma expresa la calidad del documento que se retira.

Artículo 25. Validez de las copias.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la mencionada Ley 30/1992, las copias auténticas y las copias autenticadas de documentos administrativos de la Junta de Andalucía que hayan sido emitidas por los órganos y en la forma establecida en el artículo 22 del presente Decreto, gozarán de la misma validez y eficacia que los documentos originales.
2. A efectos de su tramitación en el ámbito de actuación de la Administración de la Junta de Andalucía y de conformidad con lo dispuesto en el anteriormente citado artículo 46 de la Ley 30/1992, las copias autenticadas de documentos que hayan sido emitidas por los órganos y conforme a lo establecido en el artículo 23 y apartado 1 del artículo 24 del presente Decreto, gozarán de validez y eficacia en el procedimiento para el cual fueron expedidas.
3. La validez y eficacia de las copias expedidas por otras Administraciones Públicas, autoridades y fedatarios públicos, será la que corresponda según el ordenamiento vigente.
4. Respecto a las demás copias que pudieran aportarse u obrar en los expedientes, así como las copias diligenciadas de las mismas a que se refiere el apartado 2 del artículo 24 del presente Decreto, tendrán la virtualidad que a los efectos probatorios les reconozca el Código Civil.

Artículo 26. Operaciones de cotejo.

Los órganos competentes cuidarán del cumplimiento de lo dispuesto en la presente disposición, especialmente en lo que concierne a los cotejos de las copias con los documentos originales, y adoptarán las medidas necesarias y se abstendrán de practicar la diligencia de compulsas cuando dichas copias ofrezcan duda sobre su correspondencia con el original o cuando se dude sobre la autenticidad de dichos originales.

CAPITULO V FORMULACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 27. Hojas de sugerencias y reclamaciones.

Por razones de privacidad, economía y agilidad administrativa, el libro de sugerencias y reclamaciones regulado por el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, y en la Orden de la Consejería de Gobernación de 2 de mayo de 1989, estará formado por copias numeradas de la documentación en que se hayan formulado los requerimientos o denuncias, existiendo juegos completos y separados de hojas de reclamaciones, confeccionadas con papel autocopiativo, a disposición de los ciudadanos para que puedan realizar sus demandas.

Artículo 28. Acceso mediante sistema «videotex» .

Con el mismo contenido y efectos de las hojas especificadas en la Orden de 2 de mayo de 1989, se podrán formular reclamaciones y sugerencias mediante terminales «videotex», accediendo a través de la correspondiente opción del Centro Servidor Videotex de la Junta de Andalucía. La conexión con dicho centro servidor se realiza con el nemónico «Andalucía».

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Sobre las hojas de reclamaciones.

Hasta tanto se agoten los ejemplares distribuidos del libro de sugerencias y reclamaciones, los ciudadanos podrán hacer uso, indistintamente, de los libros actualmente existentes o de los juegos de hojas separadas a que se refiere el artículo 27 del presente Decreto.

Segunda. Sobre la puesta en servicio de los buzones de documentos.

Se establece un plazo máximo de seis meses, a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para dar cumplimiento a lo establecido en su artículo 19.

DISPOSICION DEROGATORIA

Única.

Quedan derogadas las disposiciones siguientes:

1. Los puntos quinto y sexto de la Orden de la Consejería de Gobernación de 1 de octubre de 1991, por la que se normalizan las características básicas de diseño y utilización que han de reunir los sellos oficiales empleados en la actuación administrativa de la Junta de Andalucía.
2. El punto 2, sellos de registro de entrada/salida de documentos, del anexo de la mencionada Orden de 1 de octubre de 1991.
3. El punto 1 del artículo primero de la Orden de la Consejería de Gobernación de 2 de mayo de 1989, dictando instrucciones en relación con el libro de sugerencias y reclamaciones.
4. Quedan igualmente derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Normas de desarrollo.

Se faculta a la Consejería de Gobernación para que dicte las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Decreto.

Segunda.-Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor en el plazo de un mes desde su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.