

DE LA ADMINISTRACION ESPAÑOLA

LAS INICIATIVAS Y LAS RECLAMACIONES EN EL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

35.047:354.45

La vigente Ley de Procedimiento Administrativo, al disponer que en todos los Ministerios Civiles exista una Oficina de Iniciativas y Reclamaciones, introduce una absoluta novedad en la Administración española. El sistema de iniciativas y reclamaciones, de bien probada eficacia en muchos países, había llegado al nuestro sin salir del ámbito de las empresas privadas, y aun dentro de ese campo, su implantación no llegó a cubrir más que una extensión muy reducida.

Frente a la actuación de los poderes públicos, el particular no tenía a su alcance más que los procedimientos tradicionales previstos en la legislación. Una reclamación no podía tener lugar sin poner en movimiento el más o menos complicado aparato jurídico-administrativo. La lentitud del procedimiento en algunos casos, su carestía en otros, o simplemente el «no procede», inhibían con frecuencia al particular o lo inmovilizaban, limitando y diluyendo sus posibilidades reales de defensa. El poder ejecutivo, erguido sobre un voluminoso pedestal de textos legales, se le presentaba al particular en ocasiones como algo inevitable y prácticamente inapelable.

Al introducir en la Administración un organismo encargado de interesarse por los problemas de los administrados, considerando su punto de vista y actuando con los métodos habituales de las empresas privadas, desaparece esta perspectiva de inferioridad con que los ciudadanos contemplan a veces el poder. Administración y administrados se encuentran en un mismo plano y confrontan sus mutuos derechos evitando que se produzca el con frecuencia inútil derramamiento de tinta del procedimiento y los trámites siempre engorrosos, a veces inoperantes.

Apenas entrada en vigor la Ley de Procedimiento Administrativo, el Ministerio de Obras Públicas crea su Oficina de Iniciativas y Reclamaciones. Las normas por las que se rige han sido aprobadas por Orden ministerial de 6 de abril de 1959.

La puesta en marcha de la Oficina y la redacción de las normas que habrían de definir su actuación plantearon diversos problemas.

El primero de ellos fué, precisamente, el del procedimiento. En cuanto a las iniciativas, pareció evidente desde el principio que, dada la actividad peculiar

**MINISTERIO
DE
OBRAS PUBLICAS**
HOJA DE INICIATIVA

FECHA

LEMA O PALABRA DE CONTRASEÑA A FIJAR POR EL AUTOR, NECESARIA COMO IDENTIFICACION
--

--	--

RESUMEN DE LA IDEA

ORGANISMO O SERVICIO A QUE SE REFIERE

DATOS DEL AUTOR (NO OBLIGATORIOS)

1 APELLIDO	2 APELLIDO	NOMBRE	
DOMICILIO	TELEFONO	POBLACION	PROFESION
DESTINO (SI. ES FUNCIONARIO)	PUEDA DAR ACLARACION SI SE PRECISA?	SI—NO	PUEDA ACUDIR A UNA ENTREVISTA INFORMATIVA? SI—NO
AUTORIZA LA PUBLICACION DE SU NOMBRE? SI—NO			

	FECHAS	OBSERVACIONES E INCIDENCIAS ESPECIALES
REDACCION DEFINITIVA		
ENVIO A CONSULTA		
RECOPIACION DE INFORMES		
EXPOSICION AL COMITE		
ACUERDO DEL COMITE		
RESOLUCION DE LA SUPERIORIDAD		
PUBLICACION O COMUNICACION		
COMIENZO DE IMPLANTACION		
TOTAL IMPLANTACION		

CUPON RESGUARDO PARA EL AUTOR	LEMA O PALABRA DE CONTRASEÑA A FIJAR POR EL AUTOR, NECESARIA COMO IDENTIFICACION
<p>CUALQUIER IDEA QUE VD. TENGA SUFICIENTEMENTE CONCRETA Y DETALLADA EN RELACION CON UNA MEJORA EN LOS USOS, SERVICIOS O RENDIMIENTO DE ALGUN SECTOR DEL MINISTERIO, PUEDE EXPRESARLA EN ESTA HOJA, PARA ELLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● — RELLENE VD. LOS RECUADROS DE TRAZO LLENO. LOS DE TRAZO DISCONTINUO LOS RELLENARA LA ADMINISTRACION. ● — NO OLVIDE INDICAR EL LEMA O CONTRASEÑA QUE ELIJA, EN AMBAS PARTES DE LA HOJA, Y CONSERVE ESTE CUPON PARA VD. COMO JUSTIFICANTE DE SER EL AUTOR. ● — ENTREGUE VD. DIRECTAMENTE LA PARTE SUPERIOR EN LA OFICINA DE INICIATIVAS O ENVIELA POR CORREO A LAS SEÑAS DEL DORSO DE ESTE CUPON. 	

Figura 1 (anverso)

DETALLE DE LA IDEA

SI PRECISA MAS ESPACIO AGREGUE CUARTILLAS.

**MINISTERIO
DE
OBRAS PUBLICAS**

SECRETARIA GENERAL TECNICA

GABINETE DE
INICIATIVAS Y RECLAMACIONES
NUEVOS MINISTERIOS

SI SU IDEA ES APLICABLE
LA ADMINISTRACION LA ESTIMA

SI ES LLEVADA A LA PRACTICA
LA RECOMPENSA ADECUADAMENTE

EN TODO CASO LA AGRADECE

INFORMACION:

1. — LA OFICINA DE INICIATIVAS PUEDE AYUDAR A VD., SI LO DESEA, A DAR FORMA A CUALQUIER IDEA DE MEJORA QUE USTED PIENSE COMPLETAR.
2. — SU IDEA SERA ACOGIDA, CLASIFICADA, ESTUDIADA E INFORMADA POR LOS SERVICIOS AFECTADOS Y EL COMITÉ DE INICIATIVAS.
3. — SE PROCURARA TENERLE AL CORRIENTE EN EL TABLON DE ANUNCIOS DEL TRAMITE Y ESTADO DE SU INICIATIVA REFERIDA AL LEMA O CONTRASEÑA QUE HAYA ELEGIDO VD.
4. — SI DESEA ALGUNA INFORMACION ESPECIAL, SOLICITELA, MENCIONANDO EL LEMA, A LA OFICINA DE INICIATIVAS.

Figura 1 (reverso)

del Ministerio de Obras Públicas, habría que contar con la opinión de los especialistas en las cuestiones técnicas. En consecuencia, se limitó la actuación de la Oficina al primer estudio de los asuntos y a la tarea de aportar y completar los datos y los informes necesarios, que pasarían posteriormente a un Comité en el que figuran representantes de las distintas Direcciones Generales, y que es el que decide la procedencia o la improcedencia de la iniciativa.

Naturalmente, el sistema carecería de eficacia si la vida de la iniciativa terminase al ser aprobada por el Comité. El sistema de iniciativas no fué implantado tan sólo para premiar las buenas ideas, sino para que, si esas ideas son buenas efectivamente, trasciendan al terreno de la práctica, se consoliden como algo cierto en el cuerpo de la Administración. Es preciso partir de la base de que una iniciativa aprobada por el Comité merece también, en principio, ser implantada. La última decisión corresponde a la superioridad. La Oficina es, a este respecto, el elemento impulsor de tal decisión y el órgano que fiscaliza su correcta ejecución.

Aunque en el ánimo del iniciativista predomina, en general, el interés por el éxito de la idea que patrocina, y su efectividad es lo que más le importa, se han previsto en las normas premios en metálico para las iniciativas aprobadas, que oscilan entre las 500 y las 50.000 pesetas. Otro tipo de incentivo es la nota favorable en el expediente personal de los funcionarios del Departamento, que sirve de mérito para poder optar a concursos de provisión de plazas, becas, viajes, etc.

También se premia la eficaz labor que los jefes de los Servicios desarrollan al poner en práctica las iniciativas aprobadas cuya implantación se les encomienda o que fomenten la presentación de iniciativas por los funcionarios a sus órdenes.

En resumen, se trata de estimular la eficacia por todos los medios. Sin embargo, las iniciativas no aceptadas pueden ser también objeto de un premio en metálico, de cuantía discrecional, si ofrecen méritos suficientes. De ese modo se reconoce el mérito a la calidad y no sólo a la eficacia.

Para las reclamaciones no se ha establecido una tramitación propia. De esta forma se quieren evitar los defectos y los inconvenientes en los que a veces desembocan los viejos cauces formalistas.

Es preciso tener en cuenta que cada reclamación, cada problema, cada reclamante, son distintos. Incluso en problemas objetivamente muy semejantes pueden darse soluciones diferentes, impuestas por las condiciones subjetivas del reclamante o de los órganos a los que la reclamación va dirigida.

En la fase de implantación del sistema se sopesó la posibilidad de que los organismos reclamados tuviesen una reacción hostil ante la intervención de los funcionarios de la Oficina. En efecto, la actuación ante organismos ajenos en materia de reclamaciones, con todo lo que lleva implícito de investigación para tratar de encontrar los posibles fallos, descuidos o defectos en la tramitación de los expedientes administrativos, podía herir susceptibilidades o des-

pertar desconfianzas. Desde el primer momento, todos los esfuerzos de la Oficina estuvieron dirigidos a desvanecer esta posible reacción que, si se hubiese producido, habría dañado gravemente el presente y el futuro del sistema de reclamaciones.

Ha contribuido en gran medida a crear un clima de cordialidad el procedimiento o forma de llevar la gestión, basado siempre en el informe directo, que se obtiene a nivel de jefe de Sección o de Servicio a través de contactos personales o telefónicos con los funcionarios encargados de los asuntos. Unicamente en aquellos casos que exigen por su complejidad un estudio cuidadoso, técnico o jurídico de las cuestiones, se solicita informe escrito.

Ahora puede ya afirmarse que por parte de los servicios ha desaparecido el temor a una ingerencia perturbadora. Por su parte, los administrados han



El Ministerio de Obras Públicas
**desea el mejor funcionamiento
 de todos sus Servicios**

RECLAME
 contra las «Inclencias de la Administración», contra los retrasos, anomalías y
 desatenciones que pudieran producirse,
**dirigiéndose al Gabinete de
 Iniciativas y Reclamaciones**

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
GABINETE DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES
 M A D R I D Teléfono 253 16 00 (2135)

Figura 2

tenido ocasión de experimentar la efectividad del sistema implantado, creándose así un ambiente de verdadera confianza.

La experiencia inicial de la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones ha demostrado que la Administración no tiene tantos defectos como generalmente se le achacan. Sus fallos son menos frecuentes de lo que algunos creen y, cuando se producen, la propia Administración se esfuerza en subsanarlos. Esto

no quiere decir que las reclamaciones se produzcan caprichosamente. Salvo muy contadas excepciones, el reclamante está siempre seguro de la legitimidad de la reclamación. En algunos casos hay, efectivamente, un fallo de la Administración que justifica ese convencimiento, pero en otros muchos existe únicamente un malentendido o un defectuoso conocimiento del problema.

Por el número de iniciativas y reclamaciones presentadas desde la fecha de creación de la Oficina, y por los resultados obtenidos, no será muy atrevido afirmar que el éxito del sistema está ya garantizado. Hasta ahora, sin embargo, el sistema tropezó con el inconveniente de su novedad, que por un lado implica recelos y por otro desconocimiento por parte de un considerable número de posibles usuarios.

Disipados ya los recelos, comprobada la utilidad del sistema, adquirida, en resumen, la mínima experiencia que permite enfrentar los futuros problemas con plena seguridad en los propios medios para resolverlos, la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones ha elaborado un plan de divulgación con el fin de que sus funciones lleguen al conocimiento del mayor número de personas.

Este plan fué aprobado por la superioridad, que lo recoge en sus líneas generales en la Orden ministerial de fecha 8 de enero del corriente año. De acuerdo con el plan, la existencia del sistema se hará notar a las personas que están de algún modo en contacto con el Ministerio de Obras Públicas por medio de carteles adosados en los lugares más visibles de los Registros y Cen-

un mejor servicio	Toda la organización administrativa del Ministerio de Obras Públicas está orientada hacia el mejor servicio de los PARTICULARES, y todos sus funcionarios tienen el deseo y la obligación de atender sus derechos, de acuerdo con las normas legales establecidas, y dentro de su propio cometido.
reclamaciones	No obstante, si USTED tiene alguna queja, dirijase al Gabinete de Iniciativas y Reclamaciones de este Departamento en Madrid, alegando la anomalía, retraso, desatención; etc., motivo de su reclamación.
iniciativas	Cuando USTED crea posible la modificación, sustitución o supresión de un determinado servicio o trámite administrativo, envíe su idea. El Ministerio de Obras Públicas la espera y agradecerá su colaboración.
normas de tramitación	Las reclamaciones o iniciativas que USTED presente serán tramitadas de acuerdo con las normas aprobadas por Orden ministerial de 6 de abril de 1959. Un ejemplar de estas normas le será entregado dirigiéndose al propio Gabinete de Iniciativas y Reclamaciones en Madrid, o en cualquiera de las Oficinas de Información o Registro de los Organos del Departamento.
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS - GABINETE DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES MADRID - TELEFONO 253 16 00 (2135)	

Figura 3

tros de Información de todos los Servicios, tanto centrales como provinciales. Durante un período de tres meses, juntamente con todos los resguardos, recibos y documentos que se devuelvan al particular en las Dependencias del Ministerio de Obras Públicas, se entregará una hoja impresa en la que se explica el fundamento y viabilidad de las iniciativas y reclamaciones.

Simultáneamente, los medios de difusión ajenos al Departamento, como la Prensa, la Radio y la Televisión, serán utilizados de una manera discreta, pero suficiente para que la opinión pública tenga conocimiento de la existencia de un sistema que está llamado a jugar un importante papel en el futuro de la Administración española.—A. GONZÁLEZ MUÑOZ.