

LA INFORMACION ADMINISTRATIVA EN ESPAÑA

Por CARLOS DEL PORTILLO

SUMARIO: Información administrativa.—Configuración legal.—Decreto de 28 de enero de 1965.—Trabajos preparatorios del decreto.—Directrices fundamentales del decreto.

LAS comunicaciones entre la Administración y el administrado se nos presentan hoy como un fenómeno de amplias proporciones sometido a un proceso de continua aceleración irreversible.

El sentido jurídico comienza cuando se reconoce el derecho del «otro», y, hoy, por las transformaciones sociales y económicas y por la irrupción de la técnica en el sutil mundo de las comunicaciones, aparece el derecho a la información como una legítima curiosidad de los administrados para conocer la actividad de la Administración, que obliga a los encargados de los Servicios de Información a satisfacerla preguntándose *qué* es lo que quiere saber el público y *cómo* lo quiere saber.

La comunicación exige, al menos, una interdependencia de personas reciprocamente influenciadas: la que facilita el mensaje y aquella otra que lo recibe; el emisor debe saber qué es lo que desea saber el receptor, o qué es lo que le conviene, interesa o espera, ya que, en otro caso, la comunicación, por unilateral, será baldía.

En esta ponencia se presenta un resumen panorámico de la actividad de la información en España; las anteriores palabras, tan esquemáticamente formuladas, no tienen otra misión que poner de relieve cómo la configuración jurídica de los Servicios de Información Administrativa en España están teñidas por la consciente preocupación de que la interdependencia de las comunicaciones quede en todo momento salvaguardada por un ordenamiento jurídico adecuado.

Es preciso dejar sentadas algunas puntualizaciones, antes de informar acerca de esta actividad en España:

a) Solamente se hará referencia a la información administrativa.

b) Dentro del campo de la información administrativa, y aun que íntimamente enlazadas, se hará, a efectos de método de exposición, una distinción entre informaciones ascendentes y descendentes.

c) Cronológicamente partimos desde el año 1958, en que se promulga la vigente ley de Procedimiento administrativo, y que representa el punto de partida de la actividad informativa en España como reconocimiento legal de los mutuos deberes y obligaciones entre la Administración y los administrados en este campo.

Información administrativa

Concepto.—Entendemos por «información administrativa» aquella actividad encaminada a suministrar al ciudadano todos aquellos datos que faciliten tanto su relación con la Administración como su participación en la mejora de los servicios públicos mediante la presentación a las autoridades competentes de iniciativas, sugerencias, quejas, reclamaciones y peticiones, y aquellas que deduzcan por medios directos e indirectos los Servicios de Información Administrativa.

El conjunto de comunicaciones ascendentes y descendentes constituye el núcleo de la actividad de información administrativa, en la que destacan las notas de participación del público, de comunicación recíproca y de contactos entre la institución y los ciudadanos.

La información administrativa en España tiene como finalidad la realización de cuantos trabajos tiendan en general a una «mejora de comunicación entre la Administración y el administrado».

Los Servicios de Información Administrativa constituyen hoy en España el instrumento y cauce de comunicación y diálogo entre los poderes públicos y los ciudadanos; por ello, y además de ser los órganos de la Administración encargados específicamente de facilitar información general y particular, deben cuidadosamente procurar el progresivo acercamiento mutuo de los administrados con los poderes públicos, procurando, con el ejercicio de sus funciones, la participación mediante el cauce de las iniciativas y sugerencias, la atención al público, acogiendo sus quejas y reclamaciones, y su ayuda, tramitando sus peticiones.

Su importancia como eficaces instrumentos para la reforma administrativa, mediante el estudio y análisis de las consecuencias que puedan en cada momento extraerse del contacto con el público, se manifiesta también por una razón de simple estructura orgánica: conscientemente el legislador ha adscrito los Servicios de Información Administrativa de cada ministerio en sus secretarías generales técnicas.

Configuración legal

Más que un índice de aquellas disposiciones legales que regulan la actividad de información administrativa, creemos que a los fines de esta ponencia, es decir, al objeto de hacer una descripción de qué son y cómo actúan los Servicios de Información Administrativa en España, resulta más eficaz hacer simplemente un breve diseño de los preceptos que la ley de Procedimiento administrativo dedica a esta materia, y su regulación posterior, y concretamente, a los preceptos contenidos en el decreto de 28 de enero de 1965.

La ley de Procedimiento administrativo estableció en sus artículos 33 y 34 la creación en todos los departamentos ministeriales y grandes unidades administrativas, oficinas de Información y de Iniciativas y Reclamaciones; definiendo en su artículo 62 la denominada «información particular» (aquella que pueden solicitar los interesados en un procedimiento administrativo sobre el estado de su tramitación), así como la información general mediante la cual se persigue la creación de un clima de cordialidad en las relaciones entre la Administración y el público; el artículo 34 asignaba igualmente a las oficinas de Iniciativas y Reclamaciones la función de atender *las quejas* a que pueden dar lugar las tardanzas, desatenciones y

otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios públicos; conviene ya advertir que estas «quejas» no constituyen un recurso jurídico, ni se trata de una reclamación referente a un procedimiento administrativo; constituyen, simplemente, un instrumento más de los creados por la ley de Procedimiento administrativo para atraerse la colaboración con los particulares; el artículo 77 establece otra queja, con regulación distinta, y referida ya a defectos o irregularidades de tramitación y en especial «los que supongan paralización, infracción de los plazos preceptivamente señalados y omisión de trámites que puedan subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto».

De la resonancia y trascendencia que en la Administración española han tenido estos preceptos contenidos en la ley de Procedimiento administrativo es prueba elocuente su amplia regulación reglamentaria que han tenido en los últimos años.

Damos noticia de las normas que han reglamentado esta materia: (vide Ponencia presentada por don Francisco González Navarro a los coloquios celebrados en Alcalá de Henares del 29 de marzo al 2 de abril del presente año).

A) PRESIDENCIA DEL GOBIERNO

Orden de 22 de octubre de 1958, por la que se dictan normas para el funcionamiento de las oficinas de Información.

Orden de 5 de enero de 1959, sobre la organización, cometido y funcionamiento de las oficinas de Iniciativas y Reclamaciones.

Decreto de 19 de enero de 1961, organizando el Servicio de Asesoramiento e Inspección de las oficinas de Iniciativas y Reclamaciones, hoy, del Procedimiento Administrativo.

Decreto de 28 de enero de 1965, por el que se crea el Centro de Información Administrativa y los Servicios de Información Administrativa de los departamentos ministeriales.

B) MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES

Orden de 8 de enero de 1959, creando una oficina de Iniciativas y Reclamaciones.

C) MINISTERIO DE HACIENDA

Orden de 20 de octubre de 1958, adscribiendo con carácter puramente orgánico, al Servicio de Información Central para la gestión e investigación de los tributos, la oficina de Iniciativas y Reclamaciones.

Orden de 15 de diciembre de 1960, regulando el procedimiento para tramitar iniciativas.

D) MINISTERIO DE LA GOBERNACIÓN

Orden de 2 de febrero de 1959, creando la oficina de Información en la Dirección General de Correos y Telecomunicación.

Orden-circular de 27 de febrero de 1962, de la Dirección General de Correos, regulando el Servicio de Información en las oficinas de Correos y Centros de Telecomunicación.

Orden de 17 de septiembre de 1962, importante conjunto normativo sobre el funcionamiento de las oficinas de Información y de Iniciativas y Reclamaciones del departamento y de las grandes unidades administrativas dependientes del mismo.

E) MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

Orden de 6 de abril de 1959, reglamentando las iniciativas y reclamaciones en este departamento.

F) MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Orden de 7 de octubre de 1964, creando la Jefatura de los Servicios Administrativos de Relaciones Públicas en la Secretaría del departamento.

G) MINISTERIO DE INDUSTRIA

Orden de 21 de marzo de 1963, conteniendo el reglamento de la oficina de Iniciativas y Reclamaciones del departamento.

Orden de 3 de noviembre de 1964; crea en la Secretaría General Técnica del departamento la Sección de Información, Iniciativas y Reclamaciones, refundiendo las oficinas de la misma denominación.

Esta amplia relación de disposiciones legales que han seguido a la ley de Procedimiento administrativo manifiesta claramente:

- a) La amplitud de campo que abre la ley.
- b) La importancia de la materia, apreciada progresivamente por los diversos departamentos.
- c) La, a veces, falta de coordinación en la regulación de las oficinas y de sus respectivas atribuciones y competencias.
- d) La evidente y necesaria tendencia a unificar en un mismo servicio oficinas que por su función han necesariamente de complementarse.
- e) Su cada vez más acentuado carácter de instrumentos de colaboración con el público para su mayor acercamiento y colaboración.
- f) La urgente necesidad de unificar criterios en los distintos ministerios, mediante la creación de órganos de coordinación.
- g) Finalmente, la experiencia ha puesto de relieve, durante estos últimos seis años, la conveniencia de ampliar estos servicios a la Administración militar.

Decreto de 28 de enero de 1965

Las consideraciones anteriores ponían claramente de relieve la necesidad urgente de promulgar una disposición de carácter general en la que se aprovecharan las notables experiencias adquiridas en el terreno de las comunicaciones descendentes y ascendentes para su mejor y más coordinada regulación.

Trabajos preparatorios del decreto

En 23 de junio de 1964, y por orden-circular de la Presidencia del Gobierno, se manifiesta ostensiblemente que la Administración considera llegado el momento de dar un nuevo paso en las comunicaciones basadas, con evidente fecundidad, en la ley de Procedimiento administrativo.

En dicha orden se crea una Comisión Interministerial de Relaciones Públicas e Información Administrativa, que constituida por los jefes de las oficinas de Información de los distintos ministerios y representantes de los de Ejército, Marina y Aire, comienza los trabajos que culminaron con la publicación del decreto de 28 de enero de 1965.

Directrices fundamentales del decreto

Constituye un paso fundamental en la configuración de los instrumentos de comunicación, ascendente y descendente, con el público.

Sus directrices fundamentales son las siguientes:

a) *Ampliación de las funciones a la Administración Militar* que, en lo que respecta a las oficinas de Información y de Iniciativas y Reclamaciones, la ley de Procedimiento administrativo limitaba a la Administración civil. Medida ésta muy favorablemente acogida y que merece encomiásticos elogios al representar la adhesión de la Administración militar a la fructífera necesidad de colaboración y diálogo con el particular.

b) *La necesidad de una cada vez mayor coordinación* se manifiesta como una de las preocupaciones más sentidas por el legislador al examinar diversos aspectos del citado decreto.

Así cuando integra en un sólo servicio, el de Información Administrativa, funciones antes dispersas (información, iniciativas, reclamaciones y quejas, petición, recepción de visitas) que implica un deseo de coordinación interior e interfuncional.

Así, igualmente, cuando encomienda a los servicios de cada ministerio la impulsión y coordinación de aquellas otras oficinas que con análogas funciones puedan existir en grandes unidades administrativas, centrales o periféricas, del propio departamento.

Esta coordinación interior y autónoma de cada ministerio se ve complementada por la creación, en la Presidencia del Gobierno, del Centro de Información Administrativa, que asumirá, entre otras, la función de coordinar los distintos servicios de Información Administrativa de los ministerios civiles y militares.

Un avance considerable en este deliberado intento de coordinación está representado por la institucionalización de una comisión interministerial permanente, cuya secretaría radica en el Centro de Información Administrativa, y que está llamada a desempeñar un papel vital en la buena marcha de los servicios y en su continua mejora al servicio del público y para el público.

El tratamiento unitario de enfoque y regulación que exige la analogía de problemas que han de presentarse a todos los ministerios en el cumplimiento de su función de acercamiento entre la Administración y el administrado avala por sí solo la oportunidad e importancia de esta comisión interministerial.

c) *Necesidad de personal especializado para el cumplimiento de las funciones específicamente encomendadas a los Servicios de Información Administrativa.*—Por primera vez aparece en nuestra legislación la oportuna necesidad de que el personal que realice funciones de comunicación entre los poderes públicos y los ciudadanos tenga una formación cultural, intelectual y técnica especializada.

Efectivamente, el decreto de 28 de enero de 1965 encomienda al Centro de Información Administrativa la función de *promover y organizar*, en colaboración con el Centro de Formación y Perfeccionamiento de Funcionarios, cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de los Servicios de Información Administrativa.

d) *La creación de un Comité de Iniciativas* en todos los departamentos ministeriales, unida a la coordinación que se establece a través de la comisión interministerial y del Centro de Información Administrativa, permite concebir fundadas esperanzas de que, mediante el empleo de este cauce, la Administración cuente cada día en mayor medida con la colaboración del público y de los funcionarios para la mejora de los servicios públicos en cuanto al mayor rendimiento del trabajo personal, a la supresión de trámites innecesarios, a la comodidad de los administrados y, «en general, cuanto se encamine a la mayor perfección de los servicios públicos».

Igualmente se ha unificado en todos los ministerios el trámite que haya de darse a las iniciativas y sugerencias; es el siguiente: El Servicio de Información Administrativa *IMPULSA*, recibe, estudia e informa las iniciativas y sugerencias; así, el informe completa y materializa el estudio; una vez realizado esto se elevan al Comité de Iniciativas, presidido por el secretario general técnico, o en su defecto, por el subsecretario, y que está integrado por el jefe del Servicio de Información Administrativa, que actúa de secretario, y un representante del centro directivo al que afecte la iniciativa o sugerencia. El comité califica de fundadas o infundadas las iniciativas o sugerencias, elevando aquéllas, con propuesta de ejecución, a la autoridad competente.

Una última fase, y muy importante, está reservada a los Servicios de Información Administrativa en el trámite de las iniciativas, ya que vienen obligadas a informar al comité de las medidas adoptadas por el centro directivo a que afecte la iniciativa o sugerencia aprobada por la autoridad competente, lo que, implícitamente, significa que el Servicio de Información Administrativa debe conocer de tales medidas de ejecución, mediante el contacto continuo con los distintos centros directivos. Queda con ello marcada una continuidad

a la gestión al no quedar abandonada la iniciativa una vez aprobada, y permite al servicio seguir sus incidencias hasta su implantación.

e) *Atribución a los Servicios de Información Administrativa de amplias competencias en orden a la mejora de comunicaciones entre la Administración y los administrados.*—Los aires de renovación impulsados por la ley de Procedimiento administrativo, orientados a proporcionar al público mayores facilidades, se ponen de relieve en el decreto de 28 de enero de 1965, al atribuir a los Servicios de Información Administrativa **TODAS AQUELLAS FUNCIONES «QUE TENGAN POR OBJETO MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS ADMINISTRADOS, UTILIZANDO LOS MEDIOS QUE SE ESTIMEN NECESARIOS».**

Quedan así definitivamente configurados los servicios como el instrumento de la Administración para encauzar la información tanto de los poderes públicos al ciudadano como de éstos a aquéllos.

f) *Examen particular de las funciones encomendadas a los Servicios de Información Administrativa.*—A lo largo de esta ponencia se ha hablado de las distintas funciones que estos servicios han de desarrollar. Exigencias sistemáticas impuestas por el carácter descriptivo de este trabajo, y para completar dentro del marco de estos coloquios internacionales la esquemática visión que se intenta dar de la actividad administrativa de información, examinemos a continuación cuáles son las tareas que, en cumplimiento de los preceptos legales que rigen la materia, han de llevar a cabo los servicios.

Como quiera que son órganos que han de representar las funciones simultáneas de voz y oído de la Administración, clasificamos sus funciones en dos grandes grupos: comunicaciones descendentes y comunicaciones ascendentes.

COMUNICACIONES DESCENDENTES

Seguendo el texto del decreto de 28 de enero de 1965, competen a los Servicios de Información Administrativa las siguientes funciones de comunicación descendente:

- a) Información particular.
- b) Recepción de visitas.
- c) Información general.

a) 1. *Información particular*

Seguendo la ley de Procedimiento administrativo, se define por información particular, según los términos propios y precisos del artículo 62 de dicha ley y artículo 3.º del decreto de 28 de enero de 1965,

aquella que tiene por objeto «facilitar a los interesados el conocimiento del estado de tramitación de un expediente administrativo».

El peso específico de esta información evita, por su elocuencia, cualquier comentario sobre su importancia; por su carácter directo y de intermediación con el público, han constituido hasta el momento la realización más eficaz dentro de las normas maestras trazadas por la ley de Procedimiento administrativo en el terreno de la colaboración de la Administración con los administrados.

Actualmente en España puede hablarse del derecho del administrado a la información particular, de tal forma que se incurriría en responsabilidad profesional por parte del funcionario que se negase a indicar a un interesado en un expediente administrativo el estado en que se encuentra el mismo. La renovación de la ley de Procedimiento administrativo, con respecto a las normas legales anteriores, ha consistido, lisa y llanamente, en el reconocimiento legal de esta obligación, y no como un medio de perfección interna de los servicios, sino como cauce para que el administrado tenga una mayor satisfacción, configurando por ello la información particular como «un auténtico derecho a la información».

La propia naturaleza de esta información exige la intermediación y veracidad de la misma, lo que, ya dentro del campo organizativo, nos lleva de la mano a la necesidad de establecer dentro de los Servicios de Información Administrativa, y en conexión con los registros generales de los ministerios, de unos medios técnicos, ágiles y seguros, de localización de expedientes.

La información a los particulares se suministra personalmente por teléfono o por escrito, o cualquier otro medio.

El paso de gigante que se ha dado durante estos últimos siete años se desprende de las siguientes cifras: a los dos años de entrada en vigor de la ley de Procedimiento administrativo, el número de informaciones facilitadas experimentó un aumento de cuatrocientos por ciento; a los seis años, el aumento era de un mil por ciento. Se observa que la información telefónica, en un principio utilizada tímidamente por los particulares, goza hoy de manifiesta adhesión, de tal forma que durante el año 1965 se espera que las informaciones telefónicas hayan superado a las contestadas en visita personal del público a los Servicios de Información Administrativa.

a) 2. Información general

Si, como se ha dicho, «el público es condición indispensable para alcanzar los fines propios de la Administración pública», la información de que disponga el público condicionará, por tanto, el cumpli-

miento de estos fines. «Facilitar información no es, pues, una carga para la Administración, sino una manera de ampliar considerablemente la eficacia de la actuación administrativa en todas sus facetas (ponencia del señor Gutiérrez Reñón, Coloquios sobre Información Administrativa, Alcalá de Henares, del 29 de marzo al 3 de abril de 1965).

La información general encomendada a los Servicios de Información Administrativa, que comprende asimismo la información interna, esto es, a los propios funcionarios, según los términos incuestionables del decreto número 93 de 1965, tiende a facilitar al público, por cuantos medios se estimen oportunos (libros, revistas, folletos, carteles, prensa, radio, televisión, encuestas, memorias de actividades, estudios, documentos, informes, hojas informativas, tabloneros de anuncio, murales, etc.), y que son prácticamente ilimitados e impuestos por las necesidades de cada momento, sin otras limitaciones que las impuestas por la rentabilidad del medio empleado y carácter de la propia información a facilitar.

Hasta el momento presente, y desde la ley de Procedimiento administrativo, sólo en algunos campos se ha realizado un esfuerzo de información general notable. La Exposición Monográfica que se celebra estos días en los locales de la Editora Nacional constituye una muestra de algunas de las realizaciones conseguidas hasta la fecha.

Una información general oportuna, pertinente, adecuada al fin propuesto y continua, constituirá el elemento más importante y económico para estrechar los lazos entre los poderes públicos y los ciudadanos, y evitará en grado notable el cumplimiento coercitivo de las disposiciones administrativas. Baste citar un ejemplo: la entrega de un folleto inteligentemente redactado y técnicamente concebido a todos aquellos que visitan España conduciendo un automóvil en régimen turista o de importación temporal, ha sido suficiente para reducir al mínimo las infracciones sobre la materia. Las campañas de la Jefatura Central de Tráfico, mediante la edición de folletos educativos sobre la circulación de vehículos, ha encontrado el decidido apoyo económico de las compañías de seguros, por el efecto inmediato que se obtiene en orden a la reducción de accidentes.

Una información adecuada reducirá sensiblemente las exigencias de cumplimiento coercitivo de las decisiones de la Administración.

a) 3. *Recepción de visitas*

Novedad del decreto 93/1965 ha sido la creación de los departamentos ministeriales de oficinas de recepción, destinadas a atender a los visitantes en su llegada al organismo. Por razones estructurales

tienen su encaje más adecuado dentro de las oficinas de información particular.

Tienen encomendada exclusivamente la función de atender al público en su llegada al organismo administrativo, facilitándole las orientaciones precisas. Al diferenciarse de las oficinas de información, el receptor de las visitas esencialmente tendrá como misión el orientar al visitante sobre la localización de dependencias y funcionarios, encaminándole igualmente a la Oficina de Información cuando la índole del asunto así lo exija.

La experiencia observada en España, en el Instituto Nacional de la Vivienda, es por demás consoladora. Creados estos servicios en medio de un clima de recelo, tanto de los visitantes como de los propios funcionarios, y a los tres años de su funcionamiento, los siguientes datos son reveladores de la importancia que están llamados a desempeñar en la vida del país:

	1962	1963	1964
Total de consultas evacuadas	100.801	211.550	213.862
Consultas resueltas previa consulta a los departamentos	42.359	59.871	33.514
Consultas resueltas directamente por la Oficina de Información ...	58.442	151.679	180.348
Visitas autorizadas	6.163	9.378	10.226

Durante los diez meses que en el año 1962 funcionó la Oficina de Información se resolvieron 100.801 consultas, cifra que, como queda expuesto, se duplicó en 1963, y se mantuvo con un pequeño incremento en el año siguiente. La eficacia y popularidad del sistema son bien evidentes. Sin auténticos resultados nos hubiera sido imposible no sólo mantener el nivel inicial, sino rebasarlo tan ampliamente.

Finalmente, los porcentajes de visitas son harto elocuentes: un 6 por 100 en el primer año y alrededor del 5 por 100 en los dos años siguientes. En estas cifras de visitas autorizadas están incluidas las que mensualmente efectúan los beneficiarios de viviendas propiedad del Instituto para abonar las cuotas de amortización, y en consecuencia podemos afirmar que se han suprimido casi totalmente las visitas.

COMUNICACIONES ASCENDENTES

En el sistema español están configuradas esencialmente, como funciones de los Servicios de Información Administrativa en el terreno de las comunicaciones ascendentes, las siguientes:

- a) Iniciativas.
- b) Sugerencias.
- c) Quejas y reclamaciones.
- d) Peticiones elevadas a las autoridades al amparo de la ley de 22 de diciembre de 1960.
- e) Cualesquiera otros medios que tiendan a facilitar la colaboración del público con la Administración (encuestas, estudios de opinión y actitudes, etc.).

a) 1. *Iniciativas*

Hemos dado ya cuenta de cómo se tramitan las iniciativas.

Queda tan sólo definir las y distinguirlas de las SUGERENCIAS.

Ambas tienen de común la finalidad: la mejora de los servicios públicos mediante la colaboración y participación del administrado y de los funcionarios.

Se distinguen en cuanto a su origen; podrían definirse las sugerencias como iniciativas de oficio.

La Administración no puede sólo permanecer a la espera de la espontánea colaboración del público para la mejora de sus servicios. La Administración no puede quedar inerte frente a la cantidad y calidad de iniciativas que surgen a diario de la lectura de los periódicos, de la auscultación de la realidad administrativa mediante el empleo de encuestas, sondeos de opinión, etc.; de la recogida de críticas y de análisis del mayor valor que pueden y se desprenden de las reclamaciones, de las quejas, de las peticiones. Por ello, y como novedad, el decreto de 28 de enero de 1965, junto a las iniciativas coloca las sugerencias que los propios Servicios de Información Administrativa deduzcan de su propia actividad.

Así, la Administración ha creado un órgano detector de realidades, y espera que este cauce sea un rico filón de ideas que, puestas al servicio de las autoridades competentes, y principalmente de las secretarías generales técnicas, constituyan un elemento vivo y siempre presente en la reforma administrativa, objetivo permanente y siempre por hacer de una Administración eficaz por su siempre alerta consciencia de imperfección.

a) 2. *Sugerencias*

El decreto de 28 de enero de 1965 presenta con carácter independiente las sugerencias y las iniciativas, entendiéndose por aquellas las que deduzcan de su propia actividad, y por medios directos o indirectos, los Servicios de Información Administrativa.

Resulta palpable que el legislador, al crear los Servicios de Información Administrativa, desea que constituyan un instrumento vivo y siempre alerta, para la captación de todos aquellos datos que, debidamente empleados por las autoridades, colaboren a las tareas de la reforma administrativa.

Si, como indica Menéndez Pidal, el español, por su carácter individualista, es más inclinado a la crítica estéril que a la colaboración activa, no dudamos que este cauce de las sugerencias permitirá dotar a los servicios de una agilidad que, bien dirigida, puede dar resultados y frutos del mayor interés.

Estas iniciativas de oficio exigirán una extremada atención y una entrega vocacional al cumplimiento de los fines propuestos, en continuo estado de tensión, al personal encargado de su recogida y trámite, y, por supuesto, el empleo de todos aquellos medios técnicos necesarios para el buen fin de una actividad que implica una verdadera auscultación de las actitudes y opiniones del público, un constante análisis de la realidad administrativa y un bien dotado sentido de la responsabilidad. Al servicio de esta función que deben realizar, además de un apoyo continuo por parte de las más altas autoridades de los ministerios, deben ponerse todos aquellos medios indirectos que se encomiendan a los Servicios de Información Administrativa en el decreto tantas veces citado, y que se concreta en la expresión «indirectos», dentro de los cuales, y como ejemplo de lo que puede ser una amplísima lista, citamos los siguientes: minucioso análisis de la prensa diaria a través de los recortes facilitados por las oficinas de prensa, encuestas, resultados estadísticos obtenidos por la actividad diaria de las distintas unidades encargadas de las restantes funciones de los servicios, estudio, en conexión con otros servicios, de los trámites y procedimientos de los respectivos departamentos, etc.

a) 3. *Quejas y reclamaciones*

Tanto las quejas del artículo 34 de la ley de Procedimiento administrativo, que constituyen una expresión de dolor por las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de la Administración, como las que define el artículo 77

contra los defectos de tramitación, y en especial las que supongan paralización, infracción de los plazos preceptivamente señalados y omisión de trámites, han de ser recibidas «atendidas y tramitadas por los Servicios de Información Administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el apartado f) del artículo 1.º del decreto 93 de 1965».

La adscripción de estas quejas y reclamaciones a los Servicios de Información Administrativa, y sin perjuicio de que su resolución corresponda en todo momento a las autoridades competentes, que con respecto a las presentadas al amparo del artículo 77 lo será el superior jerárquico de la autoridad o funcionario que se presuma responsable de la infracción o falta, evidencia que:

- a) Constituyen un medio de información ascendente.
- b) Su examen contribuirá tanto a la mayor adhesión del público y a la mejor comprensión de la Administración como a una mejora de la misma.
- c) Se presentan como una fuente de sugerencias (quejas del artículo 34) y como un motor impulsor de los expedientes administrativos (quejas del artículo 77).
- d) Pueden constituirse en un catalizador de críticas estériles.
- e) Son, en definitiva, un importante elemento para la reforma administrativa.

a) 4. *Peticiones a las autoridades*

Se hacen precisas algunas consideraciones previas, dado el carácter especial de este derecho, que es facultad reconocida a todos los españoles, derecho fundamental de los mismos y de amplia tradición histórica en nuestra Patria.

El derecho de petición, regulado en España por la ley de 22 de diciembre de 1960, e incluido como derecho político connatural al ciudadano por el Fuero de los Españoles, por cuanto autoriza al ciudadano a hacer llegar su voz a las autoridades, no sólo cuando se le ha infringido un derecho, sino en todo momento y ante cualquier autoridad. Es, por tanto, una puerta abierta a la democracia directa.

Su tradición es amplia y generosa, ya que en la Edad Media y bajo el sistema feudal, era quizá el único derecho político individual reconocido y que, en definitiva, dieron lugar a las cortes y parlamentos.

Como indica López Rodó, la mengua del derecho de petición en

la monarquía absoluta «acarrea las murmuraciones, los bullicios y los desórdenes públicos».

A los efectos de esta ponencia (vide la presentada por don José Luis Izaguirre en los Coloquios celebrados del 29 de marzo al 3 de abril) y por la experiencia aportada por la Oficina Gestora del Derecho de Petición de la Presidencia del Gobierno, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

a) Es fuente inagotable de conocimiento de iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones.

b) Las peticiones en gran número expresan una falta de adecuada información; para resolverlas basta el atender con esmero y solicitud al peticionario, indicándole cuáles son los cauces jurídicos o administrativos para la feliz resolución de su inquietud o problema.

c) Se configura cada vez más como un elemento de equidad, corrector en muchos casos de resoluciones imposibles de dictar por insuficiencias o lagunas de la ley.

d) El crecimiento constante de las peticiones; el Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno, y a través de la Oficina Gestora de este derecho a él adscrita ha tramitado, durante los cuatro primeros meses de 1965, 1.248 peticiones.

e) Este derecho se ha manifestado como una importante fuente de reforma legislativa, ya que las peticiones en numerosos casos ponen de relieve obscuridad, insuficiencia o contradicción de textos legales. Su carácter, pues, de información, en cuanto comunicación ascendente, es de primera categoría.

* * *

El Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno, creado por decreto de 28 de enero de 1965, espera que con la colaboración de todos los servicios departamentales y comprendiendo la escasez de medios materiales a que actualmente ha de verse constreñida la actividad informativa, puedan alcanzarse los objetivos deseados, para lo cual no cesará en su labor que, a lo largo de los meses transcurridos del presente año, se ha visto traducida, bajo el aliento y mando directo de la Secretaria General Técnica de la Presidencia del Gobierno, en una amplia tarea de difusión de la actividad informativa, de la que espera la generosa comprensión de las autoridades competentes. El decreto de 28 de enero de 1965, las tareas de la Comisión Coordinadora, los Coloquios

nacionales sobre Información Administrativa celebrados del 29 de marzo al 3 de abril, la I Exposición Monográfica organizada en España sobre estas materias y estos Coloquios internacionales, hablan elocuentemente del afán que para la debida impulsión de los Servicios de Información Administrativa, y a través del Centro de Información Administrativa, ha desplegado la Secretaria General Técnica de la Presidencia del Gobierno.

«No pases nieve sin guía que te lleve», y para ello esta reunión internacional de especialistas en materia de información administrativa nos presenta la ocasión de un intercambio de ideas y experiencias, de estrechamiento de lazos humanos y conocimiento mutuo, base de toda coordinación, que nos proporcionarán una fuente inagotable de energía para el largo camino que todavía hemos de recorrer.