

# Gestión de la documentación ante la administración pública.

---

## Caso práctico

Tras conocer el funcionamiento de las administraciones públicas y los procedimientos que deben seguirse para la actuación de las mismas, nuestros amigos Edurne y Bosco se plantean que deben conocer cómo se plasman esas actuaciones en documentos, qué diferentes tipos de



documentos pueden existir en la administración pública, cómo deben redactarse y qué maneras habrá de conservarlos de forma ordenada para que puedan servir como modelos o para consultas posteriores. No tienen ninguna duda en acudir a Jaime, el Secretario del Ayuntamiento que ya les ha ayudado en otras ocasiones a conocer los aspectos internos de las administraciones públicas.



**Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.**

[Aviso Legal](#)

# 1.- Los documentos en la administración.

---

Cuando recibes un certificado de los estudios realizados para poder acceder a un curso de formación o la administración te comunica que debes formar parte de una mesa electoral, esa información se materializa con unos determinados criterios formales. La actividad de las administraciones públicas se distingue porque se refleja en documentos que constituyen el testimonio de dicha actividad, y la representación externa de sus actos administrativos.

Los **documentos administrativos** son el soporte en que se materializan los actos de las administraciones públicas y serán válidos cuando cumplan con los requisitos requeridos por las normas de actuación de la administración.



## Debes conocer

Ya conoces el sitio web de la Red 060, la iniciativa llevada a cabo por la Administración General del Estado para que empresas y particulares puedan acceder a los servicios de las diferentes Administraciones Públicas. En el apartado ¿Cómo trabaja la Administración?, además de detallar el concepto y las funciones de los documentos administrativos, puedes comprobar las características que éstos deben cumplir.

[Características de los documentos administrativos](#)

Los documentos administrativos cumplen dos funciones fundamentales:

- ✔ **Función de constancia:** Los documentos administrativos materializan los

actos administrativos y la ciudadanía puede demostrar su existencia, los efectos o los posibles errores en los que se haya incurrido, así como garantizan el derecho a acceder a los documentos.

- ✓ **Función de comunicación:** Son un soporte de comunicación interna entre las unidades administrativas que componen una administración y de comunicación externa entre la administración y la ciudadanía.

## Autoevaluación

**¿Cualquier documento elaborado por una administración pública es un documento administrativo?**

- Sí, porque están originados en un órgano administrativo.
- No, porque deben cumplir con unos requisitos formales, ser emitidos por un órgano administrativo y capaces de producir efectos
- Sí, aunque pueden recurrirse.

No es correcta porque precisan de unos requisitos para que sean válidos.

Muy bien, has comprendido perfectamente el concepto y las características necesarias de un documento administrativo.

No es la respuesta correcta. Revisa los contenidos.

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

## 1.1.- Soporte de los documentos administrativos.

---

Lo más normal sería que hubieras asociado el concepto de documento administrativo con el papel, y tradicionalmente así ha sido, pero la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación ha hecho aparecer los medios informáticos y electrónicos y su empleo en la administración.



El soporte o medio en el que se recoge un documento administrativo será válido siempre y cuando se garantice:

- ✓ La **recepción** del documento por la persona interesada quedando constancia de que se ha recibido.
- ✓ La **autenticidad** del documento, que su contenido sea verdadero, impidiendo su falsificación o manipulación, bien sea con el uso de los sellos en los documentos escritos o el empleo de los certificados y firmas digitales.
- ✓ La **integridad** del documento, que mantendrá su unidad sin que puedan perderse o eliminarse alguna de sus partes.
- ✓ La **conservación** del documento sin posibilidad de pérdidas, deterioros o su posible destrucción.

### Para saber más

CERES es la Entidad Pública de Certificación, que permite autenticar y garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre la ciudadanía, empresas u otras instituciones y administraciones públicas a través de la red. El Certificado de Usuario nos permite realizar trámites de forma segura con la Administración Pública a través de Internet haciéndolos más ágiles y eficaces. En el siguiente enlace y video tienes más información acerca de CERES y la firma digital.

[CERES.](#)

## Certificado digital: cómo solicitar tu certificado ...



# Autoevaluación

**Cuando nos envían una denuncia por una infracción de tráfico a través de un certificado con acuse de recibo, se trata de garantizar la integridad del documento para que no se pierda.**

- Verdadero.
- Falso

No es correcto, tratan de garantizar la recepción del documento por la persona interesada.

Muy bien. Se trata de garantizar la recepción por la persona interesada.

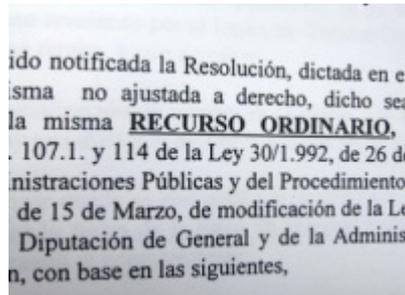
## Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

## 1.2.- Clases de documentos administrativos.

---

Si ya has comprobado que la cantidad de relaciones que empresas y ciudadanía tenemos con la administración corresponden a multitud de procesos y situaciones, imaginarás que los documentos que surgen de dichas relaciones son muy variados y responden a diferentes fines y momentos de los procedimientos administrativos.



### Debes conocer

Los documentos administrativos se clasifican según el tipo de declaración que conforma el contenido del mismo. En la siguiente presentación podrás ver los diferentes tipos de documentos administrativos existentes, tanto los que tienen origen en la administración y van dirigidos a otros órganos administrativos o a la ciudadanía, como los que están escritos por ciudadanos y ciudadanas que se dirigen a la administración.

## Autoevaluación

Relaciona los documentos que se presenta como ejemplo con el tipo de documento administrativo que consideras que es, escribiendo el número asociado al tipo de documento en el hueco correspondiente.

### Ejercicio de relacionar

Documentos	Relación	Tipo de documento administrativo
Un ciudadano presenta un escrito en su Ayuntamiento porque un vecino ha construido un muro de excesiva altura que le impide la entrada de luz en su casa.	<input type="radio"/>	1. Recurso.
La alcaldesa comunica a la arquitecta municipal que deberá revisar la obra del muro para comprobar si se legal de acuerdo con la normativa del Ayuntamiento.	<input type="radio"/>	2. Informe.
La arquitecta municipal se pronuncia en un escrito acerca de la ilegalidad de la construcción del muro y aclara que no se había presentado el proyecto para su construcción.	<input type="radio"/>	3. Resolución.
La alcaldesa decide poner fin al procedimiento administrativo ordenando la demolición del muro.	<input type="radio"/>	4. Denuncia.
La persona que ha construido el muro presenta un escrito para que no se ejecute la demolición porque afirma que el muro	<input type="radio"/>	5. Nota interior.

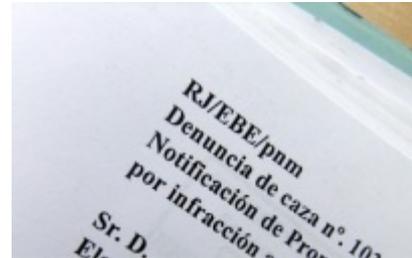
protege su intimidad.

Enviar

Cada escrito que se presente en las relaciones entre administración y ciudadanía tiene su modelo o tipo de documento administrativo.

## 1.3.- Confección de los documentos administrativos.

Seguro que en ocasiones te resulta difícil la lectura de un documento administrativo porque consideras que utilizan un lenguaje muy enrevesado. Es cierto que se emplea una redacción administrativa y oficial, con un tono impersonal, muy formal. Pero se hacen siguiendo unos criterios de redacción que procuran otorgar al escrito objetividad:



- ✓ Son escritos de manera concisa, clara y breve, con tono formal.
- ✓ Se utilizan las palabras o términos técnicos con mucha propiedad.
- ✓ Los párrafos son breves y separados y están ordenados de manera lógica y con coherencia en el contenido del documento.

No deberán faltar en el documento administrativo, los siguientes aspectos:

- a. En los documentos administrativos dirigidos a los administrados deberá figurar un encabezamiento en el que consten los siguientes datos:
  - ✓ Título del documento, que identificará el tipo de documento, su contenido y el procedimiento administrativo del que forma parte.
  - ✓ Número o clave asignado para la identificación del expediente en el que se integra el documento para facilitar su mención en las comunicaciones posteriores.
- b. Denominación completa del cargo o puesto de trabajo del titular del órgano administrativo competente para la emisión del documento, así como el nombre y apellidos de la persona que firma el documento.
- c. Lugar y fecha.
- d. Identificación del destinatario del documento, expresándose nombre y apellidos si se trata de una persona física o la denominación social en los casos de personas jurídicas.

### Para saber más

Para que puedas comprobar la redacción de diferentes documentos administrativos, en el sitio web de la red 060 que ya has visto con anterioridad, puedes ver en los enlaces a documentos de iniciación, instrucción y terminación diferentes modelos de los actos que componen un procedimiento administrativo. Para ello, sigue los enlaces de cada tipo de documento y haz clic en Ver modelo.

[Modelos de documentos administrativos](#)

## Autoevaluación

Para salvaguardar la intimidad de las personas, nunca se identificará en un documento administrativo, ni a la persona destinataria ni a quien firme el documento.

- Verdadero.
- Falso.

No es correcto. Repasa los contenidos.

Esta era sencilla, ¿verdad?

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

## 2.- Los archivos y registros públicos.

### Caso práctico

Tras comprobar la ingente cantidad de documentos que pueden generarse en la administración pública, Eburne y Bosco necesitan saber cómo gestionar esa documentación, clasificarla, dónde y cómo conservarla. Confían en que Cándida, una administrativa del ayuntamiento ya jubilada y que presta su trabajo voluntario a la biblioteca del pueblo, les aclare lo que buscan conocer acerca de los archivos y registros.



En tu casa guardas de forma ordenada toda la documentación referente a consultas médicas, trámites de enseñanza, facturas del teléfono, movimientos de la cuenta de ahorro en una entidad financiera, etc. Podrás comprender que las administraciones públicas, que generan y reciben una gran cantidad de documentación, necesitarán saber cuando entran y salen dichos documentos.

En cada unidad administrativa deberá existir un **registro general**, en el que se hará la anotación o asiento en un libro-registro de todos los documentos que se hayan recibido y de todos aquellos a los que haya que dar salida por dirigirse a personas físicas o jurídicas u otras unidades administrativas. En cada entrada o salida deberá reflejarse, a ser posible en soporte informático, la siguiente información:



- ✓ Número de entrada o salida.
- ✓ Identificación del tipo de documento que entra o sale.
- ✓ Fecha y hora de entrada o salida.
- ✓ Identificación del remitente o de las personas interesadas o unidades administrativas destinatarias del documento.
- ✓ Breve referencia al contenido del documento.

Para facilitar a la ciudadanía en general la presentación de todas las comunicaciones que deseen, se pueden crear **registros auxiliares** en unidades administrativas dependientes de las administraciones públicas, que se encargarán de llevar un libro-registro como el registro general y comunicarán al mismo toda

anotación de entrada y salida que hayan realizado, además de encargarse de remitir las comunicaciones recibidas a sus destinatarios, bien sean personas interesadas u otras unidades administrativas.

## Debes conocer

A pesar de que cada órgano administrativo cuenta con su registro general y registros auxiliares, no toda la documentación que reciben ha de entregarse en dichos registros. La legislación permite que se presenten en otros registros que se detallan en el sitio web de la Red 060.

[¿Cuáles son las oficinas de registro?](#)

## Autoevaluación

**Una persona decide presentarse a unas oposiciones al cuerpo de bomberos de la Diputación Provincial de Málaga. Como reside fuera de dicha provincia presenta toda la documentación requerida en una oficina de Correos, ¿Crees que ha actuado correctamente?**

- No, deberá hacerlo en el Registro general que tenga la Diputación de Málaga.
- No, podrá hacerlo en el registro general o auxiliar que tenga la Diputación de Málaga.
- Sí.

No es correcta porque está permitida la presentación de documentación en las oficinas de Correos.

No es correcto, está permitida la presentación de documentación en las oficinas de Correos.

Respuesta correcta, está permitida la presentación de documentación en las oficinas de Correos.

## **Solución**

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta

## 2.1.- Registros públicos.

---

Cuando naciste te inscribieron en un registro para darte un nombre, si consideras la posibilidad de tener una empresa deberás realizar trámites en otro registro e igual pasará cuando tengas en propiedad una vivienda. Existen registros de carácter público que son unidades administrativas dependientes de las Administraciones públicas y que efectúan tareas de gestión de la información y de acceso a ella por parte de la ciudadanía.



Ya hemos visto que los actos administrativos debían ponerse en conocimiento de las personas interesadas, pero a veces hay que dar publicidad a otros hechos por ser de interés en relaciones de tipo jurídico como la compraventa de vivienda, las relaciones comerciales entre empresas,....

## Para saber más

Por la especial importancia y relevancia de las informaciones que se inscriben en ellos, los registros públicos más importantes son el Registro Civil, el Registro Mercantil y el Registro de la Propiedad. En la siguiente presentación puedes ampliar la información acerca de ellos.

### Registros públicos

[Resumen textual alternativo](#)

## Autoevaluación

Relaciona los actos con el registro en que se deben inscribir, escribiendo el número asociado al registro en el hueco correspondiente.

### Ejercicio de relacionar

Acto	Relación	Registro
He constituido una sociedad anónima para gestionar una empresa de multiaventura.	<input type="text"/>	1. Registro Civil.

He adquirido una casa financiada con una hipoteca concedida por una entidad financiera.	<input type="checkbox"/>	2. Registro Mercantil.
Me he casado este mes.	<input type="checkbox"/>	3. Registro de la Propiedad.

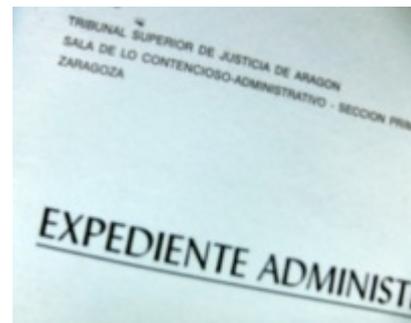
Enviar

Cada uno de estos actos que afectan al estado civil de las personas, a la vida de las empresas y a la propiedad de los inmuebles deben inscribirse en estos registros.

## 2.2.- Archivos públicos.

En cajas de cartón, en bolsas o llenando los cajones de una cómoda o mesilla, seguro que en tu familia, como en todas, se guardan papeles, documentos, sobres con la información necesaria para hacer la declaración de la renta de años pasados. Para los fines que persigue la administración, también debe contar con una colección ordenada de escritos, comunicaciones y documentos.

El concepto de archivo se define en la Ley de Patrimonio Histórico Español como un conjunto orgánico de documentos reunidos por personas físicas o jurídicas públicas y privadas en el ejercicio de su actividad y que podrán ser utilizadas para información, investigación, fines culturales y la gestión administrativa.



Los documentos generados en una unidad u organismo administrativo pueden aparecer separados o agrupados en **expediente** (conjunto de documentos que sirven para la resolución de un procedimiento administrativo), **dossier** (conjunto de escritos e informaciones correspondientes a un asunto, materia o persona) y **correspondencia** (reflejo de las relaciones entre personas y unidades administrativas).

En la actualidad, el concepto de documento se ha ampliado más allá del papel, pudiendo incluir los siguientes tipos de **soportes documentales**:

- ✓ **Textuales:** La información se transmite por escrito.
- ✓ **Informáticos:** Se emplean códigos informáticos para la transmisión y conservación de la información.
- ✓ **Gráficos:** El mensaje se representa a través de íconos, formas, dibujos, signos y colores.
- ✓ **Digitales:** Se utilizan medios de almacenamiento digital u óptico como el cederrón y el DVD.
- ✓ **Sonoros:** Conservación de grabaciones sonoras en cintas, discos, etc.

### Autoevaluación

**La grabación de una conversación telefónica realizada a unos acusados de cometer un delito no puede formar parte del expediente de un procedimiento judicial.**

- Verdadero.
- Falso.

No es correcto. En este caso se trata de un documento sonoro.

Muy bien. Es un documento sonoro, pero documento y susceptible de archivo.

## **Solución**

1. Incorrecto
2. Opción correcta

## 2.2.1.- Los archivos de la administración.

---

Te has acordado de aquellos cajones en los que guardabas en varias carpetas los papeles de toda tu trayectoria educativa, ¿qué guardas? ¿Cómo y dónde lo conservas? Las Administraciones Públicas también se hacen estas cuestiones y han decidido dividirlo en varios tipos de archivos diferentes según las funciones que cumpla cada uno de ellos.



- a. El **archivo de oficina**: Estarán en este archivo los documentos recientes, mientras estén en tramitación o vayan a ser utilizados de manera constante. Se calcula un periodo de permanencia de unos cinco años.
- b. El **archivo central**: Cuando los documentos que están en el archivo de oficina dejan de ser utilizados con frecuencia pasan al archivo central para servir como estudio de series documentales y donde estarán unos 15 años.
- c. El **archivo intermedio**: Tras perder su vigencia como consulta, los documentos deben ser valorados por si tienen valor o .....vigencia jurídica o administrativa. Si carecen de valor, deben ser eliminados en las tareas de expurgo.
- d. El **archivo histórico**: Cuando los documentos tiene valor jurídico, histórico o vigencia administrativa, se pondrán a disposición de los investigadores tras las tareas de control, clasificación, ordenación y conservación

### Para saber más

Los principales archivos históricos de España son el Archivo Histórico nacional, el Archivo de la Corona de Aragón, el Archivo General de Simancas y el Archivo general de Indias, pero existen muchos otros de notable importancia. El Ministerio de Cultura ha habilitado un portal para facilitar la búsqueda de información documental en todos ellos.

**PARES Portal de Archivos españoles.**

[Resumen textual alternativo](#)

## Autoevaluación

Relaciona los documentos con el archivo en que deben figurar, escribiendo el número asociado al archivo en el hueco correspondiente.

### Ejercicio de relacionar

Acto	Relación	Registro
Notificación de la resolución de un expediente sancionador al que se acaba de dar salida por correo certificado.	<input type="text"/>	1. Archivo de oficina.
Actas del recuento de votos en la provincia de Ávila de las primeras elecciones democráticas en España.	<input type="text"/>	2. Archivo central.
Informes realizados por la administración en un asunto que está recurrido en el contencioso-administrativo.	<input type="text"/>	3. Archivo intermedio.

Cada documento según su ciclo de vigencia debe estar incluido en uno u otro archivo.

### 3.- El derecho a la información, atención y participación de la ciudadanía.

---

#### Caso práctico



Edurne y Bosco se preguntan ahora cómo podrán acceder los ciudadanos y ciudadanas a consultar esa información o qué mecanismos existen para poder expresar las mejoras que necesita la gestión del día a día en la administración y desean saber qué tipo de información deben hacer llegar a sus conciudadanos y cómo deben hacerlo. Para ello consultarán en Internet los datos disponibles sobre los Centros de Información Administrativa.

Como estudiaste en la unidad de trabajo anterior en sus relaciones con las administraciones públicas está establecido, entre otros, el derecho que la ciudadanía tiene a recibir información acerca de los procedimientos en que sean personas interesadas. Acerca de esta materia, la normativa estatal se encuentra en el Real Decreto 208/ 1996, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano. En él se determina que la información administrativa es el cauce a través del cual los ciudadanos accederán al conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como a la utilización de los bienes y servicios públicos.



Existen dos tipos de información administrativa:

- ✓ **Información administrativa general:** Se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la demostración de interés particular alguno. 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. Son informaciones referentes a los fines, competencias y organización de las unidades administrativas, orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos acerca de las solicitudes o actuaciones de la ciudadanía e información acerca de la tramitación de los

procedimientos.

- ✓ **Información administrativa particular:** Es la que afecta al estado o contenido de los procedimientos administrativos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de personas interesadas en cada procedimiento o a sus representantes legales.

## Para saber más

Con respecto a la información administrativa particular, cuando los datos de carácter personal afecten a la intimidad o privacidad de las personas, sólo deberá facilitarse a dichas personas. La Agencia Española de Protección de Datos es la autoridad de control independiente que vela por el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos y garantiza y tutela el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal. En el siguiente enlace podrás ver en el Canal del Ciudadano, los posibles derechos a los que nos podemos acoger.

[El acceso a los datos de carácter personal.](#)

## Autoevaluación

**¿Consideras que el reglamento y las normas de uso de una piscina municipal son información administrativa?**

- No, no existe ningún procedimiento administrativo en el uso de una piscina.
- Sí, porque se trata del uso de un servicio público y precisa de una información administrativa general para todos los usuarios.
- No, porque no se trata de un derecho el bañarse en una piscina pública y mucho menos una obligación.

No es correcto. Sí que es información administrativa porque se trata del uso de un servicio público y precisa de una información administrativa general para todos los usuarios.

Muy bien.

No es la opción correcta. Sí que es información administrativa porque se trata del uso de un servicio público y precisa de una información administrativa general para todos los usuarios.

## **Solución**

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

## 3.1.- Las oficinas de información y atención a la ciudadanía.

---

Ya conoces entonces el tipo de información que te puede dar la administración, pero ¿dónde puedes acudir? La Administración General del Estado tiene oficinas de información y atención al ciudadano en la mayor parte de sus unidades administrativas, tanto de la administración central como de la periférica. Además Comunidades Autónomas y en muchos municipios también se han creado sus propias oficinas de información y atención al ciudadano. El Centro de información administrativa realiza las funciones de información, actualización y formación en materia administrativa a través de la red 060 de Oficinas integradas de atención al ciudadano y su [sitio web](#)



Estas oficinas de atención al ciudadano cumplirán con las siguientes funciones:

- ✓ Atender a la ciudadanía en las peticiones de información de carácter general acerca de los fines, competencia, organización y trámites que pueden realizarse en las diferentes unidades administrativas, su localización y horario de atención al público.
- ✓ Facilitarán la información administrativa particular a las personas interesadas acerca de procedimientos administrativos que les afecten.
- ✓ Atenderán personalmente a los ciudadanos y ciudadanas para orientarles e informarles sobre los procedimientos y gestiones, trámites, requisitos y documentación necesaria en las solicitudes que deban presentar o para utilizar un servicio público, así como recibir y tramitar quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

## Para saber más

Son muchos los procedimientos y trámites que pueden desarrollarse con cada organismo administrativo. Para tener una idea previa de dónde acudir conviene acudir a la información centralizada que aporta el Centro de Información Administrativa 060, donde puedes encontrar un repositorio de todos los procedimientos de la Administración General del Estado.

[Relación completa de procedimientos de la Administración General del Estado](#)

## Autoevaluación

**Las oficinas de atención al ciudadano facilitarán la información administrativa particular a quien se interese por un procedimiento administrativo.**

- Verdadero.
- Falso.

No es correcto. Facilitarán la información administrativa particular a las personas interesadas acerca de procedimientos administrativos que les afecten.

Muy bien. Facilitarán la información administrativa particular a las personas interesadas acerca de procedimientos administrativos que les afecten.

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

## 3.2.- El acceso a archivos y registros.

Pensarás que si ciudadanos y ciudadanas tenemos derecho a la información y todas las actuaciones de la administración deben estar soportadas en documentos que se guardan en archivos y registros, la ciudadanía debe tener la posibilidad de acceder a archivos y registros.

***“Los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud”.***

[Ley 39/2015](#), de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que deroga a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El derecho de acceso implica que se pueden obtener copias o certificados de los documentos que hayan sido consultados, pero el acceso debe ser autorizado por la administración que impondrá determinados **límites a la información:**



- ✓ El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a éstas.
- ✓ Se podrá denegar el acceso cuando prevalezcan razones de interés público o por intereses de terceros más dignos de protección como son los menores.
- ✓ El derecho de acceso no podrá ser ejercido respecto a los expedientes: que contengan información sobre las actuaciones del Gobierno del Estado o de las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus competencias constitucionales, información sobre la Defensa Nacional o la Seguridad del Estado, los tramitados para la investigación de los delitos cuando pudiera ponerse en peligro la protección de los derechos y libertades de terceras personas, materias protegidas por el secreto comercial o industrial y los relativos a actuaciones administrativas derivadas de la política monetaria.

# Autoevaluación

Relaciona las informaciones que se aportan con la posibilidad de acceder a los archivos en que figuran, escribiendo el número asociado a la posibilidad de acceso en el hueco correspondiente.

## Ejercicio de relacionar

Información	Relación	Posibilidad de acceso
Me gustaría conocer toda la documentación que figure en un expediente que se corresponde con un procedimiento sancionador por una infracción de tráfico que cometí.	<input type="radio"/>	1. Accesible.
Solicito la identificación de los testigos que vieron mi infracción de tráfico.	<input type="radio"/>	2. Acceso denegado.
Solicito los nombres y apellidos de los miembros de la Guardia Civil que tramitaron la denuncia de tráfico.	<input type="radio"/>	

Enviar

Aunque tenemos derecho a la información existen unos límites al acceso a registros y archivos.

## 3.3.- La participación de la ciudadanía.

Habrás oído hablar mucho de la necesidad de aumentar la participación de la ciudadanía en la administración y el deseo que tienen las administraciones públicas de crear canales que permitan realizarlo. Cuando la ciudadanía, bien sea a través de asociaciones o grupos sociales o a nivel particular, tiene alguna iniciativa o sugerencia que pretenda mejorar la manera de prestar los servicios públicos, se puede enviar un escrito a la administración para que organismos o unidades administrativas con las competencias atribuidas en esa materia las valoren y puedan ponerlas en práctica. Estos escritos pueden presentarse en forma de quejas, reclamaciones y sugerencias. Las administraciones públicas deben dar valor a las quejas pues suponen una información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios y usuarias la calidad de los servicios y permite adaptar sus servicios a las necesidades de la ciudadanía.



La administración deberá crear una unidad administrativa responsable de la gestión de quejas y sugerencias o bien determinar cual de sus unidades ya existentes se encargará de llevar a cabo la gestión de las quejas y sugerencias. Dicha unidad tendrá dos funciones: recoger las quejas y sugerencias y dar respuesta a los ciudadanos informándoles de las actuaciones realizadas y en su caso de las medidas adoptadas.

Los medios para hacer llegar a la Administración, las quejas y sugerencias pueden ser:

- ✓ Presencial, en las oficinas de los organismos correspondientes.
- ✓ Correo postal.
- ✓ Telemático, incluyendo teléfono, correo electrónico e Internet.

Una vez recibida la queja o sugerencia, se deberá facilitar al interesado constancia de la presentación de las mismas a través del medio que éste haya indicado al respecto. Las quejas y sugerencias formuladas presencialmente deberán estar suscritas en el correspondiente formulario facilitado por la administración o en cualquier documento escrito. Las presentadas por correo electrónico e Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica de la persona interesada. Las quejas y sugerencias anónimas (ya sean de manera presencial, escritas o telemáticas) no surtirán efectos de cara a la contestación a la persona interesada, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

**Para saber más**

La búsqueda de la calidad y mejora en la prestación de los servicios públicos es un aspecto que se pretende conseguir en todo tipo de administraciones y todas ellas van creando sus unidades administrativas para atender quejas y sugerencias. En este enlace puedes comprobar la información que da la Junta de Castilla y León para la tramitación de quejas y sugerencias.

[Presentación de quejas y sugerencias que establece la Junta de Castilla y León.](#)

## Autoevaluación

**En la administración pública, las quejas deben ser realizadas en el libro de reclamaciones que todos los establecimientos abiertos al público deben tener.**

- Verdadero.
- Falso.

No es correcto. Revisa las formas de presentar las quejas y reclamaciones.

Muy bien. Los medios para hacer llegar a la Administración, las quejas y sugerencias pueden ser: presencial, en las oficinas de los organismos correspondientes, por correo postal o telemático, incluyendo teléfono, correo electrónico e Internet.

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

## Anexo.- Licencias de recursos.

---

### Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso	Datos del recurso
	Autoría: Red 060 Licencia: Copyright (cita) Procedencia: Captura de pantalla de <a href="http://masdestacados.060.es/">http://masdestacados.060.es/</a>