

## 1. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.

### Organización de la información administrativa

---

#### 1.1. Unidades de información administrativa

---



#### Unidades Departamentales de Información Administrativa. Art. 5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Las unidades departamentales de información administrativa **realizarán necesariamente los siguientes cometidos de GESTIÓN INTERNA:**

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

Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos:

1.º Relación permanente con las fuentes orgánicas de la información.

2.º Tratamiento de las fuentes documentales.

3.º Creación y mantenimiento de las bases de datos propias.

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

5.º Elaboración de los textos de las publicaciones informativas.

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

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

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

2.º Distribución a las unidades dependientes de la propia organización.

3.º Distribución a las unidades exteriores.

4.º Difusión general de las publicaciones y de las bases de datos según su destino, con la misma salvedad que en el subpárrafo 1.º de este mismo párrafo.

5.º Mantenimiento de las bases de datos de difusores intermedios o mediadores sociales.

6.º Utilización de la imagen del Departamento.

**c) De catalogación de publicaciones informativas, que comprende:**

1.º Repertorio de la propia unidad.

2.º Creación y mantenimiento de bases de datos y catálogos de publicaciones informativas del resto de las Administraciones públicas de interés para la información de la unidad.

3.º Informe preceptivo, no vinculante, en el proceso de la elaboración de los impresos y las publicaciones de la unidad destinados al público.

## d) De publicidad y difusión de la imagen de la información administrativa, incluyendo:

1.º Promoción de la información administrativa de la unidad.

2.º Colaboración en el diseño y mantenimiento de la imagen de identidad en rótulos y material impreso del Departamento.

3.º Participación en las campañas informativas y de publicidad del Departamento, para asegurar la coordinación en ellas de su estilo y de la imagen de identidad.

## 1.2. Centro de Información Administrativa



### Centro de Información Administrativa. Art. 6

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

*\*Téngase en cuenta que la Inspección General de Servicios de la Administración Pública ha sido suprimida por R.D. 2826/1998, 23 diciembre («B.O.E.» 24 diciembre), por el que se modifica el R.D. 1892/1996, 2 agosto, de estructura orgánica del Ministerio de Administraciones Públicas, en la redacción dada por el R.D. 1329/1997, 1 agosto, siendo asumidas sus competencias y funciones por la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios.*

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

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

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

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

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

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

### 1.3. *Oficinas de información y atención al ciudadano*

#### Oficinas de información y atención al ciudadano. Art. 7

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

2. Las oficinas de información y atención al ciudadano que constituyen **la red informativa general** son las que se relacionan a continuación.

- Oficinas de información y atención al ciudadano en los SERVICIOS CENTRALES. Art. 8



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

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

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

o Oficinas de información y atención al ciudadano de los ÓRGANOS TERRITORIALES de la Administración General del Estado. Art. 9

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

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

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

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

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

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

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

## Colaboración entre administraciones públicas. Art. 10

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

## 1.4. *Planificación de los sistemas de información del Ministerio*



### Reglas generales sobre los servicios comunes de los Ministerios. Art. 68

(...) **Corresponde a los servicios comunes** el asesoramiento, el apoyo técnico y, en su caso, la gestión directa en relación con las funciones de planificación, programación y presupuestación, cooperación internacional, acción en el exterior, organización y recursos humanos, **sistemas de**

información y comunicación, producción normativa, asistencia jurídica, gestión financiera, gestión de medios materiales y servicios auxiliares, seguimiento, control e inspección de servicios, estadística para fines estatales y publicaciones. (...)

## Subsecretarios. Art. 63.1

Los Subsecretarios ostentan la representación ordinaria del Ministerio, **dirigen los servicios comunes**, ejercen las competencias correspondientes a dichos servicios comunes. (...)

**Letra e)** Asistir a los órganos superiores en materia de relaciones de puestos de trabajo, planes de empleo y política de directivos del Ministerio y sus Organismos públicos, así como en la elaboración, ejecución y seguimiento de los presupuestos y la planificación de los sistemas de información y comunicación. (...)

