

## MINISTERIO DEL INTERIOR

**27727** ORDEN de 3 de diciembre de 1992 por la que se crea en el Ministerio del Interior el Libro de Atención al Ciudadano.

Uno de los principios básicos que inspiran al Estado es acercar la Administración Pública a todos los ciudadanos, a fin de conseguir un mejor, efectivo y permanente control de las actividades que, financiadas con fondos públicos, tienen como única beneficiaria a la sociedad. Como lógico corolario de dicho principio, la opinión que los propios ciudadanos tengan de su Administración debe ser constantemente conocida por quienes asumen la responsabilidad de gobernar, de modo tal que resulte posible corregir deficiencias, satisfacer justas reclamaciones y atender cuantas sugerencias se orienten a la mejora del funcionamiento de los servicios.

Desde estas premisas, y sin perjuicio de los mecanismos que para la protección de los derechos establece la legislación vigente en materia de recursos administrativos y jurisdiccionales, es oportuno acudir a la creación en el Ministerio del Interior del Libro de Atención al Ciudadano, al objeto de facilitar a los ciudadanos la emisión de sus opiniones con respecto al trato personal recibido en las oficinas dependientes de este Ministerio, así como el encauzamiento de las quejas o reclamaciones que estimen necesario hacer patente al mismo.

En su virtud, en uso de las facultades conferidas por la disposición final primera del Real Decreto 998/1988, de 16 de septiembre, y previa aprobación del Ministro para las Administraciones Públicas, dispongo:

Primero.—Se crea el Libro de Atención al Ciudadano para su uso en todas las dependencias del Ministerio del Interior.

Segundo.—El Libro de Atención al Ciudadano estará a disposición de los interesados, en todas las dependencias, oficinas y centros de atención al ciudadano abiertos al público y dependientes del Ministerio del Interior, en cuyos locales figurarán carteles anunciadores de la existencia del mencionado Libro.

Tercero.—La custodia y conservación del Libro de Atención al Ciudadano corresponderá a los funcionarios

designados al efecto por los responsables de la unidades administrativas del Ministerio del Interior, los cuales facilitarán de inmediato su uso, informando al interesado sobre la posibilidad y forma de utilización.

Cuarto.—Los interesados podrán formular en el Libro de Atención al Ciudadano las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que estimen conveniente sobre el funcionamiento de las unidades administrativas con las que hayan establecido relación.

Quinto.—El Libro de Atención al Ciudadano estará integrado por juegos de tres hojas autocopiativas y numeradas, según formato y modelo que como anexo I se publica en la presente Orden. La primera hoja será destinada al órgano o unidad competente en el asunto; la segunda, a la oficina receptora, y la tercera, al interesado.

Sexto.—Las dependencias, oficinas y centros receptores, enviarán trimestralmente la relación de asuntos tramitados, según formato y modelo que como anexo II se publica en la presente Orden. Dichas relaciones se remitirán a la Subdirección General de Información y Atención al Ciudadano, dependiente de la Dirección General de Relaciones Informativas y Sociales, con el fin de asegurar el conocimiento estadístico de los asuntos o actuaciones que los ciudadanos detectan como mejorables y, en base a dicha información, promover desde la citada Subdirección los mecanismos de respuesta necesarios.

### DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se faculta al Secretario de Estado para la Seguridad-Director de la Seguridad del Estado y al Subsecretario del Departamento para dictar, en los respectivos ámbitos orgánicos, las normas de aplicación y ejecución de lo dispuesto en la presente Orden.

Segunda.—La entrada en vigor del Libro de Atención al Ciudadano dejará sin efecto cualquier otro procedimiento de documentación y tramitación de quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que esté llevando en las dependencias, oficinas y centros del Ministerio del Interior.

Tercera.—La presente Orden entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 3 de diciembre de 1992.

CORCUERA CUESTA





## SERVICIOS

- 01.- Antecedentes policiales
- 02.- Armas
- 03.- Asociaciones
- 04.- Conductores
- 05.- Cursos de Profesores de Formación Vial
- 06.- D.N.I.
- 07.- Extranjeros
- 08.- Indemnizaciones
- 09.- Información de la Dirección General de Tráfico
- 10.- Infracciones de tráfico
- 11.- Matriculación y Permisos de Circulación de vehículos
- 12.- Oficinas de Información
- 13.- Oposiciones al Cuerpo Nacional de Policía
- 14.- Oposiciones a la Guardia Civil
- 15.- Oposiciones para Personal Laboral del Ministerio del Interior
- 16.- Otros, de la Dirección General de la Guardia Civil
- 17.- Otros, de la Dirección General de la Policía
- 18.- Otros, de la Dirección General de Tráfico
- 19.- Otros, de los servicios del Ministerio del Interior
- 20.- Otros, en general
- 21.- Partidos Políticos
- 22.- Pasaporte
- 23.- Procesos Electorales
- 24.- Protección Civil
- 25.- Recursos Administrativos
- 26.- Seguridad Ciudadana
- 27.- Seguridad Privada
- 28.- Tramitación de denuncias

## RESUMEN DEL ASUNTO

- 01.- Aglomeración de ciudadanos
- 02.- Deficiente señalización
- 03.- Dificultad de comprensión del Impreso
- 04.- Imposibilidad de contactar telefónicamente
- 05.- Información defectuosa o insuficiente
- 06.- Infracción de los plazos
- 07.- Lentitud o demora en la tramitación
- 08.- Mala accesibilidad
- 09.- Mala coordinación entre Administraciones
- 10.- Mala organización en general
- 11.- Omisión de trámites
- 12.- Paralización de trámites
- 13.- Tasa cara
- 14.- Trato poco adecuado
- 15.- Otros

## COMISION NACIONAL DE MERCADO DE VALORES

**27728** ACUERDO de 2 de diciembre de 1992, del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por el que se autoriza la inversión por las instituciones de inversión colectiva españolas en valores cotizados en la Bolsa de Valores de Argentina.

Al amparo de lo dispuesto en la letra c) del número 3 del artículo 17 del Reglamento de la Ley de Ins-

tituciones de Inversión Colectiva, aprobado por Real Decreto 1393/1990, de 2 de noviembre, el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en su reunión del día 2 de diciembre de 1992, ha adoptado el siguiente acuerdo:

Autorizar con carácter general a las Sociedades de Inversión Mobiliaria y a los Fondos de Inversión (SIM, SIMCAV, FIM y FIAMM) para que puedan invertir dentro del porcentaje señalado con el número 1 del artículo 17 del Reglamento de la Ley de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por Real Decreto 1393/1990, de 2 de noviembre, en valores admitidos a negociación en las Bolsas de Valores de Argentina.

Madrid, 2 de diciembre de 1992.—El Presidente del Consejo, Luis Carlos Croissier Batista.