

# I. Disposiciones generales

## MINISTERIO DE JUSTICIA E INTERIOR

**4996** *RESOLUCION de 21 de febrero de 1996, de la Secretaría de Estado de Interior, disponiendo la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico.*

El Consejo de Ministros aprobó, en su reunión del día 19 de enero de 1996, a propuesta del Ministro de Justicia e Interior y previo informe de la Comisión Nacional de Protección Civil, el Acuerdo por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico.

A fin de favorecer su conocimiento y aplicación, se publica como anexo a esta Resolución el citado acuerdo.

Madrid, 21 de febrero de 1996.—La Secretaria de Estado de Interior, Margarita Robles Fernández.

### ANEXO

#### Acuerdo por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico

Por el Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, se aprobó la Norma Básica de Protección Civil, prevista en el artículo 8 de la Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil.

En la citada Norma Básica se dispone que serán objeto de Planes Especiales, entre otras, las emergencias por riesgo volcánico y que estos Planes serán elaborados de acuerdo con la correspondiente Directriz Básica, la cual habrá de ser aprobada por el Gobierno y deberá establecer los requisitos mínimos sobre organización, criterios operativos, medidas de intervención e instrumentos de coordinación que deben cumplir dichos Planes.

En su virtud, previo informe de la Comisión Nacional de Protección Civil, a propuesta del Ministro de Justicia e Interior y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del 19 de enero de 1996,

### ACUERDA

Primero.—Se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico que se acompaña como anexo del presente Acuerdo.

Segundo.—1. Se crea un Comité Estatal de Coordinación (CECO) con la composición siguiente:

Presidente: Director general de Protección Civil.

Vocales: Un representante, al menos, de cada uno de los órganos siguientes:

Dirección General del Instituto Geográfico Nacional.  
Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Dirección General de la Marina Mercante.  
Dirección General de Aviación Civil.  
Dirección General de Alta Inspección y Relaciones Institucionales del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Dirección de Infraestructuras y Seguimiento para Situaciones de Crisis.

Secretaría General-Dirección General de la Policía.  
Secretaría General-Dirección General de la Guardia Civil.

Dirección General de Política de Defensa.

Secretario: Subdirector general de Planes y Operaciones de la Dirección General de Protección Civil.

2. Serán funciones del CECO, las siguientes:

a) Coordinar las medidas a adoptar para la movilización y aportación de todos los medios y recursos que estando fuera del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias, sean necesarios para la atención de cualquier situación de emergencia por riesgo volcánico que pueda producirse.

b) Realizar estudios, informes y propuestas para la elaboración del Proyecto de Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico, previsto en la Directriz Básica, y de las sucesivas revisiones del mismo.

c) Analizar y valorar el estado organizativo y la operatividad del Plan Estatal, así como el sistema de coordinación con el Plan de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### DIRECTRIZ BASICA DE PLANIFICACION DE PROTECCION CIVIL ANTE EL RIESGO VOLCANICO

##### 1. Fundamento y objeto

Aunque los efectos de las erupciones volcánicas pueden ser beneficiosos a largo plazo, con el aumento de la tierra firme, la creación de suelos fértiles para la agricultura o la posibilidad de aprovechamiento de energía geotérmica, allí donde se producen próximas a la actividad humana pueden ser origen de daños muy importantes.

Las características que define a la catástrofe volcánica, han puesto de manifiesto la necesidad de contar con sistemas de prevención eficaces, en aquellas zonas, por otro lado bastante bien delimitadas, que pueden verse afectadas.

Las medidas preventivas que se pueden adoptar ante este riesgo, consisten principalmente en: la estimación de sus consecuencias, confección de mapas de riesgo, ordenación del territorio, sistemas de vigilancia de la actividad volcánica y la puesta en funcionamiento, en su caso, de los Planes de Emergencia específicos.

La Norma Básica de Protección Civil, aprobada por Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, dispone en su apartado 6 que el riesgo volcánico será objeto de Planes Especiales en los ámbitos territoriales que lo requieran, y en su apartado 7.2 que éstos se elaborarán de acuerdo con la correspondiente Directriz Básica.

Consecuentemente con ello, la presente Directriz Básica tiene por objeto el establecer los requisitos mínimos que deben cumplir los correspondientes Planes Especiales de Protección Civil, en cuanto a fundamentos, estructura, organización y criterios operativos y de respuesta, para ser homologados e implantados en su correspondiente ámbito territorial, con la finalidad de prever un diseño o modelo nacional mínimo que haga posible, en su caso, una coordinación y actuación conjunta de los distintos servicios y Administraciones implicadas.

## 2. *Ámbito territorial de aplicación*

A los efectos de la presente Directriz se consideran dos niveles de planificación: el estatal y el de Comunidad Autónoma, incluyendo en este último los Planes de Actuación que sean confeccionados por las entidades locales.

En España la única zona volcánicamente activa, a la luz de los actuales conocimientos, es el archipiélago canario, habiendo sufrido en los últimos cincuenta años dos crisis volcánicas.

En consecuencia, en cuanto se refiere al nivel de planificación de Comunidad Autónoma y de las entidades locales, el ámbito territorial de aplicación de la presente Directriz estará constituido por el de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La planificación a nivel estatal tendrá por objeto la intervención ante crisis volcánicas ocurridas en dicho ámbito territorial, si bien en su organización quedarán incluidos medios, recursos y servicios ubicados fuera del ámbito citado.

Del conjunto de planes elaborados a los niveles anteriormente señalados ha de resultar un sistema perfectamente coordinado que permita una automática integración orgánica y funcional de aquéllos, para la eficaz protección de personas y bienes, en los casos de crisis volcánica que puedan hacerlo necesario.

Dado que las crisis volcánicas pueden prolongarse considerablemente en el tiempo, resulta necesario prever los mecanismos que garanticen la adecuada coordinación durante todo el período de duración de las mismas y que, a la vez, permitan movilizar los medios apropiados para hacer frente a cada situación.

## 3. *El Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico*

3.1 *Concepto.*—El Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico establecerá la organización y procedimientos que permitan asegurar una respuesta eficaz del conjunto de las Administraciones Públicas, en caso de crisis volcánica en la que esté presente el interés nacional, así como los necesarios mecanismos de apoyo al Plan de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3.2 *Funciones básicas.*—Son funciones básicas del Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico, las siguientes:

a) Prever la estructura organizativa que permita la dirección y coordinación del conjunto de las Administraciones Públicas, en aquellas situaciones de emergencia por crisis volcánica que se declaren de interés nacional.

b) Establecer el sistema y los procedimientos de información y seguimiento de fenómenos volcánicos, a utilizar con fines de protección civil.

c) Establecer los mecanismos y procedimientos para coordinar la aportación de medios y recursos de intervención ubicados fuera del ámbito de la Comunidad

Autónoma de Canarias, cuando los previstos en el Plan de la misma se manifiesten insuficientes.

d) Prever los procedimientos de solicitud y recepción, en su caso, de ayuda internacional para su empleo en caso de crisis volcánica.

e) Establecer y mantener un banco de datos de carácter nacional sobre medios y recursos disponibles en emergencias por crisis volcánicas.

3.3 *Contenido mínimo del Plan Estatal.*—El Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico deberá establecer la organización y los procedimientos que permitan el eficaz desarrollo de las funciones básicas enumeradas en el punto 3.2 de la presente Directriz, ajustándose para ello a los requisitos que se formulan en los apartados siguientes:

3.3.1 *Dirección y coordinación de emergencias declaradas de interés nacional.*—En caso de emergencia por crisis volcánica que sea declarada de interés nacional las actuaciones de protección civil que hayan de llevarse a cabo, serán dirigidas y coordinadas dentro de un Comité de Dirección que dispondrá, como órgano de apoyo, de un Comité Asesor y de un Gabinete de Información.

El Comité de Dirección estará formado por el Delegado del Gobierno en Canarias o el Gobernador civil de Santa Cruz de Tenerife, según el ámbito territorial afectado, y un representante de la Comunidad Autónoma de Canarias, designado por el órgano competente de la misma.

Corresponderá al Delegado de Gobierno en Canarias, o, en su caso, al Gobernador civil de Santa Cruz de Tenerife, la dirección de las actuaciones previstas en el Plan Especial de la Comunidad Autónoma ante el Riesgo Volcánico y cuantas sean necesarias para la protección de personas y bienes.

Corresponderá a la autoridad de la Comunidad Autónoma que forme parte del Comité de Dirección, la coordinación de los medios, recursos y servicios que sean movilizados para hacer frente a la situación de emergencia y cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de Canarias.

El Comité de Dirección ejercerá sus funciones en coordinación con las autoridades de las entidades locales, cabildos insulares y municipios, cuyo territorio se vea o pueda verse afectado por la situación de emergencia, así como los correspondientes Delegados insulares del Gobierno.

El Comité Asesor prestará asistencia al Comité de Dirección de todos los aspectos relativos a la posible evolución de la crisis volcánica, sus potenciales consecuencias y las medidas a adoptar para la protección de personas y bienes. Para ello, estará integrado por los miembros del Comité Científico de Evaluación y Seguimiento de Fenómenos Volcánicos a que se refiere el punto 3.3.4 de esta Directriz, así como por representantes de los órganos de las diferentes Administraciones implicadas en la emergencia y por los técnicos y expertos que en cada caso considere el Comité de Dirección, en función de los problemas planteados por la emergencia.

En el Gabinete de Información, siguiendo las directrices del Comité de Dirección, se centralizará y preparará la información relativa a la situación de emergencia y las recomendaciones e instrucciones que convenga hacer a la población, para su transmisión a los medios de comunicación social y a cuantos organismos, entidades o personas lo soliciten.

El Gabinete de Información estará formado por el personal de la Delegación del Gobierno o, en su caso, del Gobierno Civil, y el de la Comunidad Autónoma de Canarias que sea designado por el Comité de Dirección.

3.3.2 *Planes de coordinación y apoyo.*—Para su aplicación en emergencias de interés nacional o en apoyo

del Plan de la Comunidad Autónoma, en el Plan Estatal quedarán estructurados los Planes de Actuación siguientes:

- Plan de evacuación.
- Plan de abastecimiento, albergue y asistencia social.
- Plan de actuación sobre el agente volcánico.
- Plan de coordinación informativa en situaciones de emergencia.

En la organización de estos Planes de coordinación y apoyo, podrán integrarse, además de servicios, medios y recursos de titularidad estatal, los que sean asignados por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades locales, así como los disponibles por otras entidades públicas y privadas.

**3.3.3 Sistema de seguimiento e información sobre fenómenos volcánicos.**—El sistema de seguimiento e información sobre fenómenos volcánicos a establecer por el Plan Estatal, tendrá por objeto prever la organización que permita la identificación y valoración de aquellos fenómenos que puedan estar determinados por la actividad volcánica o ser indicativos de un incremento de la misma, con el fin de formular previsiones acerca del posible desencadenamiento de una crisis eruptiva (su localización, el momento de ocurrencia, los agentes con que puede manifestarse, sus probables consecuencias, etc.) así como efectuar el seguimiento de la misma en caso de producirse y adelantar hipótesis sobre su posible evolución. Todo ello como soporte de las decisiones a adoptar por las autoridades competentes para la información a la población y para la puesta en práctica de las medidas de prevención y de protección de personas y bienes que, en cada caso resulten necesarias.

Formarán parte de este sistema la red sísmica de Canarias integrada en el Centro Nacional de Información Sísmica, dependiente del Instituto Geográfico Nacional, con la colaboración de las redes y estaciones de medición de otros organismos que, cualquiera que sea su finalidad principal, estén permanentemente ubicadas en el ámbito territorial de Canarias y puedan proporcionar informaciones útiles para la consecución de los objetivos anteriormente expresados, así como las que puedan instalarse en dicho ámbito, por diferentes entidades públicas y privadas.

El Centro Nacional de Información Sísmica, del Instituto Geográfico Nacional, será el órgano encargado de detectar, valorar e informar, en primera instancia, acerca de aquellos fenómenos sísmicos que, por sus características, pudieran tener origen volcánico y, en su caso, ser indicativos de un posible incremento de la actividad volcánica en algún punto del archipiélago canario.

Formará parte asimismo del sistema de seguimiento e información sobre fenómenos volcánicos, el Comité Científico al que se refiere el punto 3.3.4 de esta Directriz Básica.

**3.3.4 Comité Científico de Evaluación y Seguimiento de Fenómenos Volcánicos.**—Se constituirá un Comité Científico de Evaluación y Seguimiento de Fenómenos Volcánicos, para el desempeño de las funciones siguientes:

- a) Establecer la tipología de los posibles fenómenos precursores de crisis eruptivas en el archipiélago canario.
- b) Valorar los datos que, en relación con dichos fenómenos, se obtengan de las redes y estaciones de medida y los que puedan resultar de estudios o análisis efectuados en relación con la actividad volcánica.
- c) Formular previsiones sobre el posible desencadenamiento de crisis eruptivas y sus implicaciones en el ámbito de la protección civil.
- d) Establecer la metodología de vigilancia y seguimiento a aplicar en caso de erupción volcánica, valorar

los datos e informaciones que en dicho caso se obtengan y formular hipótesis acerca de su evolución.

e) Formular recomendaciones a las autoridades competentes sobre medidas de intervención para disminuir los riesgos que puedan derivarse de una erupción volcánica.

El Comité Científico estará formado por representantes del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional, de la Dirección General de Protección Civil y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Podrán, asimismo, formar parte del Comité Científico, a propuesta de cualquiera de los órganos que lo componen y por designación de la Presidencia del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, otras personas de reconocido prestigio en disciplinas relacionadas con las tareas a desempeñar por el Comité.

El Comité Científico se reunirá de forma ordinaria, al menos una vez al año, bajo la presidencia del Delegado del Gobierno en Canarias, y de forma extraordinaria cuando de la valoración de los datos aportados por la red sísmica de Canarias del Instituto Geográfico Nacional o de los suministrados por otros organismos o fuentes, pueda interpretarse la existencia de precursores de fenómenos eruptivos.

En el Plan Estatal se especificarán las normas y los procedimientos de actuación del Comité Científico.

**3.3.5 Base de datos sobre medios y recursos movilizables.**—En el Plan Estatal se establecerán los procedimientos para la elaboración, mantenimiento y utilización de una base de datos sobre medios y recursos estatales, disponibles para su actuación en casos de emergencias volcánicas, así como acerca de los que integren los Planes de Coordinación y Apoyo previstos en el apartado 3.3.3 de la presente Directriz Básica.

Los códigos y términos a utilizar en esta catalogación, serán los elaborados por la Comisión Nacional de Protección Civil.

De esta base de datos, la parte relativa a especificaciones sobre cantidades y ubicación de medios o recursos de las Fuerzas Armadas, será elaborada y permanecerá bajo la custodia del Ministerio de Defensa, siendo puesto a disposición del CECO en aquellas situaciones de emergencia que lo requieran.

**3.4 Asignación de medios y recursos de titularidad estatal al Plan de la Comunidad Autónoma y a los Planes de Actuación de Ambito Local.**—Las normas para la asignación de medios y recursos de titularidad estatal a los Planes de Comunidades Autónomas y de actuación de ámbito local ante el riesgo volcánico, serán las aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros del 6 de mayo de 1994 para los Planes Territoriales, publicado por Resolución de 4 de julio de 1994, de la Secretaría de Estado de Interior, en el «Boletín Oficial del Estado» de 18 de julio de 1994.

**3.5 Aprobación del Plan Estatal.**—El Plan Estatal será aprobado por el Gobierno, a propuesta del Ministro de Justicia e Interior, previo informe de la Comisión Nacional de Protección Civil.

#### 4. El Plan de Comunidad Autónoma

**4.1 Concepto.**—El Plan de Comunidad Autónoma ante el Riesgo Volcánico establecerá la organización y los procedimientos de actuación de los recursos y servicios de su titularidad y los que pueden ser asignados al mismo por otras Administraciones Públicas o por otras entidades públicas y privadas, al objeto de hacer frente a las emergencias por crisis volcánicas.

**4.2 Funciones básicas.**—Serán funciones básicas del Plan de Comunidad Autónoma ante el Riesgo Volcánico las siguientes:

- a) Zonificar el territorio en función de la peligrosidad volcánica.
- b) Concretar la estructura organizativa y funcional para la intervención en emergencias por crisis volcánicas que tengan lugar dentro de su ámbito territorial.
- c) Prever los mecanismos y procedimientos de coordinación con el Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico, para garantizar su adecuada integración.
- d) Establecer directrices para la elaboración de Planes de Actuación de Ambito Local y los sistemas de articulación con las organizaciones de los mismos.
- e) Especificar procedimientos de información a la población y del sistema de alerta a la misma en caso de crisis volcánica.
- f) Catalogar los medios y recursos específicos a disposición de las actuaciones previstas.

**4.3 Contenido mínimo del Plan de Comunidad Autónoma.**—El Plan de Comunidad Autónoma ante el Riesgo Volcánico deberá ajustarse a los requisitos que se formulan en los puntos siguientes:

**4.3.1 Objeto.**—El objeto del Plan de Comunidad Autónoma será establecer la organización y los procedimientos que permitan el eficaz desarrollo de las funciones enumeradas en el punto 4.2 de la presente Directriz.

**4.3.2 Zonificación del territorio en función de la peligrosidad volcánica.**—El Plan especificará la zonificación del territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias en función de la peligrosidad volcánica.

Dicha zonificación vendrá reflejada en mapas, de cartografía oficial, y estará digitalizada en un formato que permita su tratamiento mediante un sistema de información geográfica.

La zonificación vendrá expresada en valores probabilísticos y, en los casos en los que no sea posible un mayor detalle, se diferenciarán tres grados de peligrosidad: baja, media y alta.

**4.3.3 Información a la población y sistema de alertas ante crisis volcánicas.**—En el Plan de Comunidad Autónoma se preverán los procedimientos para informar a la población acerca de las características del riesgo volcánico en las islas Canarias y las medidas adoptadas para su vigilancia y seguimiento, así como sobre las medidas de protección previstas en la planificación de protección civil frente a dicho riesgo.

Asimismo en el Plan se dispondrán los procedimientos para informar y alertar a la población en el caso de desencadenamiento de una crisis volcánica, de acuerdo con las directrices que emanen del órgano de dirección que corresponda. En tales casos, los medios de comunicación social colaborarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.6 de la Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil.

**4.3.4 Estructura y organización.**—El Plan especificará la organización jerárquica y funcional con que se dirigirán y llevarán a cabo las actuaciones de protección de personas y bienes en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, en caso de ocurrencia de crisis volcánica.

**A) Dirección y coordinación.**—En el Plan se establecerá el órgano que haya de ejercer la dirección del mismo, al que le corresponderá declarar la activación del Plan, decidir las actuaciones más convenientes para hacer frente a la situación de emergencia y determinar el final de ésta, siempre que no haya sido declarada de interés nacional.

Estas funciones serán ejercidas dentro de un Comité de Dirección en aquellas situaciones que, aun no habiendo sido declaradas de interés nacional, se determinen en el Plan de la Comunidad Autónoma. En tal caso, la representación del Ministerio de Justicia e Interior en dicho Comité, corresponderá al Delegado del Gobierno en Canarias o, según el ámbito territorial afectado, al Gobernador civil de Santa Cruz de Tenerife.

El Plan especificará asimismo la composición y funciones del Comité Asesor y del Gabinete de Información, como órganos de apoyo a la dirección del mismo.

Del Comité Asesor formarán parte los miembros del Comité Científico de Evaluación y Seguimiento de Fenómenos Volcánicos al que se refiere el punto 3.3.4 de la presente Directriz, así como un representante del Instituto Nacional de Meteorología.

**B) Grupos de acción.**—El Plan establecerá la organización de grupos de acción, con especificación de sus funciones, estructura, composición y medios, para el desempeño de las actuaciones siguientes:

Reconocimiento y evaluación de la situación y de los daños.

Actuación sobre el flujo de lava.

Evacuación, albergue y asistencia social.

Retirada de proclastos de cubiertas de edificaciones y de las vías y centros de comunicación terrestres, marítimos y aéreos.

Extinción de incendios.

Abastecimiento y control sanitario de agua, alimentos y ropa.

Distribución de mascarillas y filtros entre la población.

Asistencia sanitaria.

Rescate y salvamento.

Seguridad ciudadana y control de accesos.

Información a la población.

Control y reparaciones de urgencia de estructuras e instalaciones cuyo deterioro pueda dar lugar a peligros asociados o constituyan servicios básicos para la población.

Asegurar las comunicaciones.

**4.3.5 Operatividad.**—En el capítulo dedicado a la operatividad del Plan se regulará la actuación de los diferentes elementos de la estructura operativa establecida de acuerdo con lo previsto en el punto 4.3.4 de esta Directriz.

La descripción de la operatividad se efectuará en función de las fases y situaciones de emergencia que se consideren más adecuadas, de acuerdo con el previsible desarrollo de una hipotética crisis volcánica.

**4.3.6 Mantenimiento del Plan.**—En el Plan habrán de considerarse las actuaciones necesarias para garantizar, tanto que los procedimientos de actuación previstos sean plenamente operativos, como su actualización y mantenimiento a lo largo del tiempo.

Tales actuaciones se referirán básicamente a:

Recepción de información periódica sobre el seguimiento de la actividad volcánica.

Comprobaciones periódicas sobre la operatividad del plan.

Programa de ejercicios de adiestramiento.

Programa de simulacros.

Información y formación a la población.

Sistemática y procedimiento de revisión del Plan.

**4.3.7 Base de datos sobre medios y recursos movilizables.**—En el Plan se establecerán los procedimientos para la elaboración, mantenimiento y utilización de una base de datos sobre medios y recursos, propios y asignados a aquél, así como su localización en el territorio y, en su caso, sus condiciones de disponibilidad en situaciones de emergencia.

Los códigos y términos a utilizar en esta catalogación serán los elaborados por la Comisión Nacional de Protección Civil.

En esta base de datos no podrán figurar medios o recursos de las Fuerzas Armadas, ni de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

4.4 Planes de Actuación de Ambito Local.—El Plan de la Comunidad Autónoma establecerá dentro de su respectivo ámbito territorial, directrices para la elaboración de Planes de Actuación de Ambito Local (cabildos insulares y municipios), y especificará el marco organizativo general que posibilite la plena integración de los mismos en la organización de aquél.

Los Planes de Actuación de Ambito Local se aprobarán por los órganos competentes de las respectivas corporaciones y serán homologados por la Comisión de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Canarias.

4.5. Aprobación del Plan de la Comunidad Autónoma.—El Plan de Protección Civil de la Comunidad Autónoma ante el riesgo volcánico será aprobado por el órgano competente de la misma, previo informe de la Comisión de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Canarias y homologado por la Comisión Nacional de Protección Civil.

## MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

**4997** REAL DECRETO 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

Desde la promulgación del Decreto 93/1965, de 28 de enero, que regula el Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno y los Servicios de Información Administrativa de los Departamentos ministeriales, la sociedad española ha experimentado importantes cambios, y también han variado de forma sensible los principios que rigen la actuación de las Administraciones públicas. La Constitución española primero y recientemente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, instauran un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos que imponen la necesaria puesta al día de aquella norma.

En este sentido, la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, dentro del catálogo de derechos de los ciudadanos, que recoge en su artículo 35, incluye en sus párrafos a), b) y g), tres que se hallan directamente relacionados con la función general de la información, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas, conceptos que arrancan de los artículos 33 y 34.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo, de 17 de julio de 1958, aún vigentes.

Los últimos preceptos citados no han constituido obstáculo para que, respecto de la función de información administrativa a los ciudadanos, se haya producido la evolución exigida por los principios constitucionales y de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Esta evolución ha dado como resultado diversas experiencias en los últimos años, que el presente Real Decreto viene a consolidar y sistematizar.

La especificidad de la regulación de los derechos de los ciudadanos, respecto a las distintas Administraciones públicas sanitarias, contenida en el artículo 10 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y la existencia de unidades de atención al paciente en los hospitales y centros sanitarios con funciones de información administrativa y asistencial, justifica la reserva de la disposición adicional única en favor del Ministerio de Sanidad y Consumo, que deberá regular la información y atención de los ciudadanos en los hospitales e instituciones sanitarias del Instituto Nacional de la Salud.

Estos aspectos constituyen el eje de los dos primeros capítulos de que consta la norma. El capítulo I regula las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano, comenzando por distinguir los tipos de información que ha de ser ofrecida a los ciudadanos, atendiendo a su contenido y a sus destinatarios; a continuación, determina las funciones que comprende la atención personalizada, cuya finalidad última no es otra que facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos.

Por su parte, el capítulo II perfila la organización de la información administrativa en la que se integran distintas unidades de información administrativa, oficinas de información y atención al ciudadano y órganos colegiados que, desde sus respectivos ámbitos de competencia, han de servir de instrumento eficaz de acercamiento al ciudadano mediante la potenciación de la capacidad de actuación de las unidades departamentales y, en especial, de las oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la Administración General del Estado, que dispondrán de los recursos y medios informativos que se facilitarán a través del Centro de Información Administrativa y de las unidades departamentales. La Comisión Interministerial y las nuevas Comisiones Ministeriales de Información Administrativa que ahora se configuran, constituyen el entramado funcional suficiente y necesario para la coordinación de toda la red de unidades y oficinas de información de la Administración General del Estado.

Por último, en el capítulo III se configura, con carácter común a toda la Administración General del Estado, el Libro de Quejas y Sugerencias, como el instrumento más adecuado para recoger y tramitar las que los ciudadanos deseen formular sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos gestionados por aquélla, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando piensen que se pueden mejorar cualesquiera de dichos aspectos.

En su virtud, a propuesta del Ministro para las Administraciones Públicas, de acuerdo con el dictamen del Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 9 de febrero de 1996,

DISPONGO:

### CAPITULO I

#### Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano

##### Artículo 1. *La información administrativa.*

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al cono-