

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

14058 *Real Decreto 696/2022, de 23 de agosto, por el que se regula el procedimiento para la tramitación de propuestas, sugerencias, quejas y solicitudes de información del personal de la Guardia Civil.*

El artículo 29 de la Constitución reconoce que la ciudadanía española tendrá el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la Ley, añadiendo en su segundo apartado que los miembros de las Fuerzas o Institutos armados o de los Cuerpos sometidos a disciplina militar podrán ejercer este derecho sólo individualmente y con arreglo a lo dispuesto en su legislación específica.

Al amparo de dicho derecho fundamental de petición, la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil, dispone que quienes componen el Cuerpo podrán ejercer el derecho de petición, de forma individual, en los casos y con las formalidades que señala la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, no siendo objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto al determinado en la citada ley orgánica.

Entre el elenco de derechos que reconoce la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, figura expresamente, en su artículo 33, el de presentación de quejas, remitiendo a desarrollo reglamentario su procedimiento de presentación y tramitación.

También se encuentra entre dichos derechos el de presentación de propuestas y sugerencias, recogido en el artículo 54.4 de la citada ley orgánica, el cual reconoce al Consejo de la Guardia Civil la facultad de analizar y valorar las propuestas y sugerencias planteadas por el personal del Cuerpo sobre el régimen de personal, sus derechos y deberes, el ejercicio del derecho de asociación y los aspectos sociales que les afecten, y así ha venido realizándose conforme a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento interno del Consejo de la Guardia Civil, aprobado mediante el Real Decreto 751/2010, de 4 de junio.

Por todo lo anterior, este real decreto tiene por objeto unificar y centralizar en una sola norma los procedimientos mediante los cuales los hombres y mujeres de la Guardia Civil se relacionan y comunican con los distintos órganos de la Dirección General. Igualmente, en aras de homogeneizar y simplificar los procedimientos de participación y comunicación del personal de la Guardia Civil en la mejora de las condiciones profesionales, en íntima relación con el derecho a la protección de la salud en el marco de la prevención de riesgos laborales reconocido en el artículo 31 de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, se incorporan al texto aquellas propuestas y sugerencias relacionadas con este ámbito, a las que hace referencia el Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil.

De esta forma, en el capítulo I se incluyen, en el ámbito material de aplicación, las propuestas y sugerencias sobre el régimen de personal de quienes forman parte de la Guardia Civil, sobre sus derechos y deberes y sobre el ejercicio del derecho de asociación y aquellos aspectos sociales que les afecten, incluyendo la protección de la seguridad y la salud; las quejas, en el ámbito de su unidad, centro u organismo, relativas al régimen de personal, a las condiciones y a la calidad de vida en las unidades; y, por último, las solicitudes de información sobre asuntos de carácter individual, relacionados con aspectos jurídicos, administrativos, sociales o profesionales.

En el capítulo II se regula el procedimiento de presentación y respuesta a las propuestas y sugerencias, incluyendo las características y la información mínima que deben contener estas comunicaciones. Como aspecto novedoso, se incluye en el procedimiento la posibilidad, por parte de los vocales pertenecientes a las asociaciones profesionales representativas que formen parte del Consejo de la Guardia Civil, de emitir un informe de valoración de las propuestas y sugerencias recibidas, el cual se unirá al expediente correspondiente. Finalmente, se elaborará un informe resumen de carácter anual en el que se recogerán las conclusiones del análisis sobre las propuestas y sugerencias presentadas por el personal de la Guardia Civil durante ese periodo.

En el capítulo III se regula el procedimiento de presentación y respuesta a las quejas presentadas. En relación con el mismo, dado que las quejas pueden referirse a las condiciones y a la calidad de vida en las unidades, se establece que quienes ejerzan la jefatura de la unidad sean competentes para su resolución, dependiendo de su ámbito competencial y de las circunstancias objeto de queja, previéndose especificidades para aquellos casos en los que la queja venga referida a la persona que ostente el mando inmediato superior o que no se considere suficientemente atendida, contemplándose incluso la intervención de la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

Además de la presentación de un informe estadístico anual sobre las quejas, se prevé la realización de estudios y análisis en los casos en los que se produzca un elevado número de quejas coincidentes en el tiempo en una misma unidad y por idénticas razones.

El capítulo IV se refiere a las solicitudes de información sobre asuntos de carácter individual, relacionados con aspectos jurídicos, administrativos, sociales o profesionales.

Lo dispuesto en este real decreto se entenderá sin perjuicio de lo previsto en el capítulo IV, relativo al programa de quejas y sugerencias, del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

En cuanto a su contenido y tramitación, se han tenido en cuenta los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En relación con el principio de transparencia, han participado en su elaboración las asociaciones profesionales representativas y se ha abordado el periodo de información pública. También se han considerado los principios de eficiencia y seguridad jurídica, sin crear nuevas cargas administrativas y teniendo en cuenta que esta norma es coherente con el ordenamiento jurídico, el resto de disposiciones de carácter general que informan las comunicaciones del personal de la Guardia Civil y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, ha sido sometida al previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos. Al mismo tiempo, sobre los principios de necesidad y eficacia se considera imprescindible regular el procedimiento para la tramitación de propuestas, sugerencias, quejas y solicitudes de información en la Guardia Civil como derecho de todo el personal del Cuerpo, siendo la presente norma el instrumento más eficaz para cumplirlo. Además, en cuanto a la proporcionalidad, esta norma contiene todos los preceptos necesarios para regular el procedimiento de comunicación del personal de la Guardia Civil sobre cuestiones relativas al régimen de personal y a las condiciones de vida en las distintas unidades.

Por último, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, este real decreto ha sido sometido al informe del Consejo de la Guardia Civil.

En su virtud, a propuesta del Ministro del Interior y de la Ministra de Defensa, con la aprobación previa de la Ministra de Hacienda y Función Pública, de acuerdo con el

Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de agosto de 2022,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Este real decreto tiene por objeto regular los procedimientos mediante los que el personal de la Guardia Civil se comunica con los distintos órganos de la Dirección General de la Guardia Civil, sobre cuestiones recogidas en el ámbito material de aplicación.

2. Lo dispuesto será sin perjuicio de lo previsto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Artículo 2. *Ámbito personal de aplicación.*

1. Este real decreto será de aplicación al personal de la Guardia Civil que se encuentre en cualquiera de las situaciones administrativas en que se mantengan los derechos y deberes inherentes a la condición de guardia civil.

2. Al alumnado de los centros docentes de formación para la incorporación a cualquiera de las escalas del Cuerpo de la Guardia Civil, salvo que previamente tuvieran adquirida la condición de guardia civil, les será de aplicación lo dispuesto en el régimen de funcionamiento del correspondiente centro docente.

Artículo 3. *Ámbito material de aplicación.*

1. Lo dispuesto en este real decreto será de aplicación a las comunicaciones efectuadas por el personal incluido en el artículo anterior, de acuerdo con la siguiente clasificación:

a) Propuestas y sugerencias sobre el régimen de personal, sobre sus derechos y deberes, sobre el ejercicio del derecho de asociación, sobre los aspectos sociales que les afecten, y sobre la protección de la seguridad y la salud, en relación con lo dispuesto en el artículo 54.4 de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre.

b) Quejas, en el ámbito de su unidad, centro u organismo, relativas al régimen de personal, a las condiciones y a la calidad de vida en las unidades, en relación con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre.

c) Solicitudes de información sobre asuntos de carácter individual, relacionados con aspectos jurídicos, administrativos, sociales o profesionales.

2. Las propuestas y sugerencias habrán de estar dirigidas a fomentar actuaciones, incluidas las modificaciones de normativa, relativas a mejorar la calidad de los procedimientos, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción del personal de la Guardia Civil en materia de régimen de personal y las condiciones de vida de carácter general, o que afecte a los miembros de su escala, categoría o empleo, sobre sus derechos y deberes individualmente considerados, sobre el ejercicio del derecho de asociación, sobre los aspectos sociales que les afecten y a mejorar los niveles de protección de la seguridad y la salud.

3. A efectos de este real decreto, las propuestas y sugerencias, las quejas y las solicitudes de información no podrán referirse a materias relacionadas con:

- a) Las decisiones de política de seguridad y defensa.
- b) El planeamiento de dispositivos de carácter operativo especiales u ordinarios.
- c) La planificación, nombramiento, ejecución y desarrollo de los servicios concretos de las unidades del Cuerpo, así como con su organización y despliegue.
- d) La iniciación, tramitación y resolución de los procedimientos administrativos o jurisdiccionales.
- e) Normas o actuaciones internas de organización de la propia Administración.

4. Cuando las propuestas y sugerencias sean referidas a la protección de la seguridad y de la salud y recojan situaciones que, por motivos razonables, supongan un riesgo inmediato para aquéllas, habrán de ser trasladadas a los órganos competentes en virtud de lo dispuesto en el artículo 12.c) del Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil.

5. Se excluyen de lo dispuesto en este real decreto las solicitudes que se hayan realizado con amparo expreso en el derecho de petición regulado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre.

6. Las solicitudes o peticiones destinadas a promover la acción del órgano administrativo al que se dirigen, con el objetivo de satisfacer una pretensión con fundamento en un derecho subjetivo o un interés legítimo, y que determinan el inicio de un procedimiento formalizado, se regirán por su normativa específica, sin perjuicio del ejercicio de los derechos y acciones que legalmente correspondan a los miembros de la Guardia Civil y de lo dispuesto en el artículo 106 sobre recursos de la Ley 29/2014, de 28 de noviembre, de régimen de personal de la Guardia Civil.

7. Aquellas solicitudes o peticiones cuyo contenido o materia se corresponda con una propuesta, sugerencia, queja o solicitud de información serán tratadas como tales, dando cuenta a la persona interesada de dicha circunstancia.

Artículo 4. *Competencias.*

1. Las autoridades competentes para dar contestación a las propuestas y sugerencias, solicitudes de información y quejas objeto de este real decreto, con arreglo a los procedimientos establecidos en los capítulos siguientes, serán quienes ostenten la titularidad de la jefatura de la unidad competente en relación con la cuestión solicitada, o quienes les sustituyan de forma interina o accidental.

2. La persona que ostente la jefatura del Mando de Personal será la competente para dar contestación a las quejas referidas a quien ejerza mando inmediato superior de la persona que inicie el procedimiento, así como aquéllas que se consideren no debidamente atendidas.

3. La persona que ostente la jefatura de la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad será la competente para dar contestación a las quejas que, tras la contestación reseñada en el apartado anterior, aún se consideren no debidamente atendidas.

Artículo 5. *Naturaleza y efectos de las comunicaciones y solicitudes.*

Las comunicaciones reguladas en este real decreto en relación con las propuestas y sugerencias, las quejas y las solicitudes de información no se considerarán como peticiones de inicio de un procedimiento administrativo; su presentación no interrumpirá los plazos de prescripción de acciones ni de caducidad de los procedimientos administrativos o jurisdiccionales.

Las respuestas o contestaciones que se realicen por las autoridades competentes tampoco serán susceptibles de recurso administrativo alguno y tendrán siempre carácter orientativo, no constituyendo resolución sobre los asuntos planteados, ni condicionando en modo alguno la actuación de los órganos de gestión competentes en cada caso.

Artículo 6. *Causas de inadmisión.*

1. Son causas de inadmisión de las comunicaciones reguladas en este real decreto las siguientes:

- a) Que exista un procedimiento administrativo o jurisdiccional en curso sobre el mismo asunto que el planteado.
- b) Que haya sido tramitada y estudiada con anterioridad otra sustancialmente análoga, sin que se adviertan cambios que permitan inferir que la respuesta vaya a ser distinta. En tal caso, el acuerdo de inadmisión deberá aludir a la respuesta ya dada.
- c) Que se formule por persona o verse sobre materia expresamente excluidas de los ámbitos material y personal de aplicación de esta norma.
- d) Que haya sido presentada anónimamente.
- e) Que venga suscrita por más de una persona o que pretenda presentarse en representación de personas distintas del proponente.
- f) Que utilice términos irrespetuosos o esté basada en informaciones de las cuales no pueda contrastarse su origen o veracidad.
- g) Que exista un procedimiento específico sobre el contenido de la comunicación. En tal caso, el acuerdo de inadmisión deberá contener información para poder dirigirse al mismo.

2. La inadmisión será comunicada motivadamente a la persona interesada en el plazo de quince días, contados desde la entrada de la propuesta, sugerencia, queja o solicitud de información en el registro de la unidad u órgano competente, sin que la misma sea susceptible de recurso administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 15.3.

Artículo 7. *Protección de datos.*

1. El tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los documentos que contengan las propuestas, sugerencias, quejas o solicitudes de información se ajustará a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en su normativa de desarrollo.

2. El personal que tenga acceso a los datos referidos en el apartado anterior estará sujeto al deber de confidencialidad en el tratamiento de los mismos conforme a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y tiene el deber de guardar secreto profesional y el debido sigilo respecto a ellos, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre.

Artículo 8. *Plazos e informes.*

1. Los plazos máximos en los que deberán realizarse las notificaciones de las respuestas serán los que se determinen para cada tipo de comunicación en los capítulos siguientes.

2. Los informes elaborados por las distintas unidades por las que se tramite la propuesta o sugerencia y queja serán incorporados a la misma, e incluirán asimismo los antecedentes, documentos, o copia de los mismos, en los que se describan los hechos por los que se haya iniciado el procedimiento, así como las actuaciones efectuadas.

CAPÍTULO II

Propuestas y sugerenciasArtículo 9. *Presentación de propuestas y sugerencias.*

1. La propuesta o sugerencia, entendida como el planteamiento realizado, a título individual, por personal de la Guardia Civil del ámbito de aplicación de este real decreto, de cualquier tipo de actuación general, incluida la modificación de procedimientos o normas, relativa al régimen de personal, a sus derechos y deberes, sobre el ejercicio del derecho de asociación, o sobre los aspectos sociales que le afecten, incluidas las referidas a la protección de la seguridad y de la salud, habrá de ser dirigida a la unidad de apoyo al Consejo de la Guardia Civil.

2. La información mínima que ha de incluir necesariamente la propuesta o sugerencia será la siguiente:

- a) Nombre, apellidos y tarjeta de identidad profesional.
- b) Empleo.
- c) Destino de la persona interesada o unidad en la que se encuentre administrativamente encuadrada u ocupando un puesto de trabajo.
- d) Identificación del medio electrónico, incluyendo su dirección de correo electrónico, en el que se practique la notificación.
- e) Motivación y contenido de la propuesta o sugerencia, en la que se concrete, con toda claridad, la pretensión.
- f) En su caso, la documentación en la que fundamenta la propuesta o sugerencia.
- g) Lugar y fecha de presentación.
- h) Autoridad u órgano a que va dirigida, por considerarlo competente en relación con el contenido de la propuesta o sugerencia.
- i) Firma de la persona interesada o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

3. En el momento de su recepción, la propuesta o sugerencia quedará registrada, dando acuse de recibo de la misma a la persona interesada.

4. Si no se cumple alguno de los requisitos del apartado 2 anterior, quien propone será requerido por la unidad de apoyo al Consejo de la Guardia Civil, en los diez días siguientes a su entrada en el registro, para que subsane los defectos de forma encontrados en el plazo de diez días desde el citado requerimiento. En caso de que no proceda a su subsanación, se le tendrá por desistido en la misma, procediéndose a su archivo.

5. No se considerará propuesta o sugerencia el planteamiento que incluya o se base en casos particulares o individuales, o que se refiera a materias y situaciones concretas en el ámbito de su unidad que sean relativas al régimen de personal, a las condiciones y a la calidad de vida en las mismas, dándole en su caso tratamiento de solicitud de información o queja según se trate, y comunicando tal circunstancia a la persona interesada en el plazo de quince días contados desde la entrada en el registro de la unidad de apoyo al Consejo de la Guardia Civil.

Artículo 10. *Análisis y estudio.*

1. La unidad de apoyo al Consejo de la Guardia Civil remitirá la propuesta o sugerencia planteada, acompañada de la documentación relacionada, a quienes sean vocales pertenecientes a las asociaciones profesionales representativas del citado Consejo y al órgano con nivel de subdirección general competente por la materia. Éste último podrá solicitar del interesado, en el plazo de diez días desde la entrada de la propuesta y solicitud en su registro, la mejora de su solicitud a fin de clarificar la finalidad pretendida con la propuesta o sugerencia efectuada, debiendo ser mejorada en el plazo de diez días desde el anterior requerimiento.

2. Quienes actúen como vocales en representación del personal de la Guardia Civil comunicarán a la unidad de apoyo al Consejo de la Guardia Civil, en relación con la propuesta o sugerencia, en el plazo de quince días desde la remisión del expediente por parte de la citada unidad, su postura, si así lo consideran procedente, sobre los siguientes aspectos:

- a) Consideración de si se trata de una cuestión de ámbito territorial o general.
- b) Antecedentes que consten sobre la cuestión objeto de propuesta.
- c) Consideración sobre si ha de ser tratada en el Pleno o en la Comisión.
- d) Órgano con nivel de subdirección general competente.
- e) En el caso de que se trate de una propuesta de modificación de normativa en vigor, se informará sobre la conveniencia o no de llevarla a cabo, indicando el texto alternativo al que se encuentre en vigor en ese momento.
- f) Otros datos que consideren de interés.

3. La unidad de apoyo al Consejo de la Guardia Civil enviará, en el plazo máximo de un mes contado desde que tuvo entrada en su registro, al órgano con nivel de subdirección general competente la información reseñada en el apartado anterior, a lo que se unirá la información sobre el trámite dado a la propuesta o sugerencia en el ámbito del Consejo de la Guardia Civil.

Artículo 11. *Finalización de las propuestas y sugerencias.*

1. El órgano con nivel de subdirección general competente dará respuesta a la propuesta o sugerencia planteada en el plazo de tres meses contados desde que tuvo entrada en su registro la comunicación de la unidad de apoyo al Consejo de la Guardia Civil recogida en el apartado 3 del artículo 9.

2. Las propuestas y sugerencias que hubieran sido inadmitidas y sus causas serán presentadas y analizadas periódicamente en el ámbito del Consejo de la Guardia Civil a través de las comisiones que se constituyan al efecto conforme a la normativa que regule su organización y funcionamiento interno.

Artículo 12. *Informe anual de propuestas y sugerencias.*

1. Anualmente, por la persona titular de la Secretaría del Consejo se elaborará un informe, que será presentado en el Pleno del citado órgano colegiado, en el que se recojan las conclusiones del análisis efectuado sobre las propuestas y sugerencias presentadas por el personal de la Guardia Civil.

2. A efectos estadísticos, las motivaciones o razones de las propuestas y sugerencias, así como los hechos más relevantes relacionados con su tramitación, habrán de ser codificados en la forma que determine la persona titular del Ministerio del Interior.

CAPÍTULO III

Quejas

Artículo 13. *Inicio del procedimiento de queja.*

1. Se entiende por queja la reclamación que el personal de la Guardia Civil realiza a título individual en el ámbito de su unidad, centro u organismo para manifestar, de buen modo, su disconformidad con aspectos concretos relativos al régimen de personal y a las condiciones de vida en su unidad. Habrá de ser dirigida por escrito al órgano o unidad competente por conducto reglamentario en su unidad de destino o en aquella en la que ocupe un puesto de trabajo o tenga encuadramiento administrativo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre.

En el caso de que quien emita la queja tenga destino u ocupe un puesto de trabajo en el extranjero sin integrarse en ninguna unidad, o esté en un organismo ajeno a la estructura orgánica de la Guardia Civil, remitirá su queja a la persona titular de la jefatura de la unidad con la que tenga establecida una dependencia orgánica o relación administrativa, de acuerdo con la normativa vigente.

Si la queja se refiriese a quien ejerza el mando inmediato superior, podrá presentarse directamente ante la persona titular del Mando de Personal de la Dirección General de la Guardia Civil por cualquier medio que permita la comprobación de la identidad de quien inicia el procedimiento.

2. La información mínima que ha de incluir necesariamente la queja será la siguiente:

- a) Nombre, apellidos y tarjeta de identidad profesional.
- b) Empleo.
- c) Destino de la persona interesada o unidad en la que tiene encuadramiento administrativo u ocupa un puesto de trabajo.
- d) Identificación del medio electrónico, incluyendo su dirección de correo electrónico, en el que se practique la notificación.
- e) Circunstancias concretas que motivan la queja y, en su caso, aspectos susceptibles de mejora que podrían contribuir a paliar la situación planteada.
- f) Lugar y fecha de presentación.
- g) Autoridad u órgano a la que va dirigida por considerarlo competente en relación con el contenido de la queja.
- h) Firma de la persona interesada o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

3. En el momento de su presentación, la queja quedará registrada, dando acuse de recibo de la misma al interesado en el acto de registro.

4. Si no se cumple alguno de los requisitos del apartado 2 anterior, se requerirá a quien emita la queja, en los cinco días siguientes a su entrada en el registro de la unidad competente, para que subsane los defectos de forma encontrados en el plazo de diez días desde el citado requerimiento. En caso de que no proceda a su subsanación, se le tendrá por desistido en la misma.

5. No se considerará queja aquella demanda que directa o indirectamente implique la solicitud de una modificación de la normativa vigente, que será considerada como propuesta o sugerencia, comunicando tal circunstancia a la persona interesada en el plazo de quince días contados desde la entrada en el registro del órgano o unidad competente.

6. Por el órgano o unidad que se considere competente, con nivel mínimo de Comandancia o equivalente, o por la Secretaría Técnica del Mando de Personal podrá solicitarse del interesado, en el plazo de diez días desde la entrada de la queja en su registro, la ampliación de los datos contenidos a fin de clarificar la situación planteada, debiendo ser mejorada en el plazo de diez días desde el anterior requerimiento.

Artículo 14. *Tramitación.*

1. Una vez admitida y registrada la queja en la unidad correspondiente, las unidades u órganos que, siguiendo el conducto reglamentario, no se consideren competentes para dar respuesta a la queja planteada, la elevarán acompañada de la documentación relacionada con la misma y, en su caso, de un informe hasta el órgano con nivel de subdirección general competente.

2. Las personas titulares de las jefaturas de unidad informarán con periodicidad mensual a quienes jerárquicamente se encuentren en un escalón inmediato superior de las quejas presentadas y de las circunstancias relacionadas con las mismas, especialmente de las respuestas y las inadmisiones efectuadas.

3. En el caso de que la queja se refiriese a la persona que ejerce el mando inmediato superior, la Secretaría Técnica del Mando de Personal de la Dirección General de la Guardia requerirá del órgano con nivel de subdirección general correspondiente los informes imprescindibles para el mejor esclarecimiento de las circunstancias.

Artículo 15. *Finalización.*

1. Una vez recepcionada la queja en la unidad competente para su contestación, con nivel mínimo de Comandancia o equivalente, quien ejerza la jefatura practicará las actuaciones correspondientes para obtener la información precisa que permita ajustar la contestación que proceda a la situación y a la normativa vigente, informando motivadamente y notificando a la persona interesada sobre las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas, en el plazo máximo de tres meses contados a partir de la entrada de la queja en el registro de la unidad competente.

2. En el caso de que la queja se refiriese a la persona que ejerce el mando inmediato superior, la personal titular del Mando de Personal informará motivadamente y notificará al interesado sobre las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas, en el plazo de tres meses contados a partir de la entrada de la queja en su registro.

Además, la persona titular del Mando de Personal remitirá copia de la contestación realizada, por conducto del órgano con nivel de subdirección general en el que se encuadre quien proponga la queja, a quien ostente la jefatura de la unidad en la que se encuentre la persona con mando inmediato sobre el que se ha producido la queja, a fin de que, a la vista de las circunstancias incluidas en la reseñada contestación, se adopten o propongan las medidas, incluidas las disciplinarias, pertinentes tanto en relación con el citado mando como, en su caso, sobre quien inicia el procedimiento.

3. El personal comprendido dentro del ámbito de aplicación que haya presentado una queja y, una vez recibida la contestación oportuna, considerase que no ha sido suficientemente atendida o, transcurrido el plazo contemplado en el apartado 1, no hubiese sido contestada, podrá presentar la misma queja a la persona titular del Mando de Personal.

En el caso de que se siguiera considerando que la queja referida a quien ejerza el mando inmediato superior no ha sido suficientemente atendida o, transcurrido el plazo contemplado en el apartado 2, no hubiese sido contestada, podrá presentarse la misma queja en última instancia a la Inspección de Personal y de Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad, que recabará la información que precise a través del Mando de Personal de la Dirección General de la Guardia Civil.

Las autoridades competentes referidas en este apartado adoptarán en el plazo de tres meses el acuerdo que proceda y lo notificarán al interesado en el plazo máximo de tres meses, informando de tal extremo a quien ostente la jefatura de la unidad en la que se encuentre la persona que ha suscitado la queja. Si el acuerdo rechazara la misma, tal circunstancia deberá estar motivada.

Artículo 16. *Informe del análisis de las quejas.*

1. Anualmente, las personas titulares de jefaturas de unidad que hayan recibido quejas deberán elaborar un informe que remitirán a los órganos con nivel de subdirección general correspondientes, que incluirá la relación de todas las quejas recibidas, los acuerdos adoptados y las quejas que han sido inadmitidas detallando la causa de su inadmisión, así como una propuesta que aborde aquellos aspectos que se considere que puedan resolver o mitigar las causas que originaron las mismas.

2. A continuación, la persona titular del Mando de Personal elaborará un informe estadístico, cuyo resultado será presentado en el Pleno del Consejo de la Guardia Civil. Igualmente, se incluirán aquellas quejas inadmitidas y sus causas.

A estos efectos, las causas de las quejas, así como los hechos más relevantes relacionados con su tramitación, habrán de ser codificados en la forma que determine la persona titular del Ministerio del Interior.

3. La persona titular del Mando de Personal, a la vista de los resultados del informe del apartado 2, propondrá, previo informe del órgano con nivel de subdirección general afectado, a la persona titular de la Dirección General de la Guardia Civil la realización de estudios y análisis en los casos en los que se produzca un elevado número de quejas coincidentes en el tiempo en una misma unidad y por idénticas razones.

La persona titular de la Dirección General de la Guardia Civil encomendará la realización del estudio al órgano con nivel de subdirección general competente por razón de la unidad objeto de análisis, que designará a quién será responsable del mismo, que ostentará mayor empleo que la persona titular de la unidad analizada.

CAPÍTULO IV

Solicitudes

Artículo 17. *Solicitudes de información.*

1. El personal de la Guardia Civil incluido en el ámbito de aplicación de este real decreto podrá realizar, a título individual, solicitudes de información sobre asuntos de carácter individual, relacionados con aspectos jurídicos, administrativos, sociales o profesionales, sin que afecten a cuestiones relativas al servicio, mando o disciplina.

2. Las solicitudes de información se dirigirán a la unidad, oficina o servicio de información administrativa creada al efecto para informar y orientar al personal del Cuerpo sobre aspectos relacionados con disposiciones normativas de aplicación, proyectos normativos en curso y aquella información de interés profesional o personal para el personal de la Guardia Civil.

3. Las solicitudes de información se realizarán por cualquier medio, aportando nombre, apellidos y tarjeta de identidad profesional y dejando constancia de la identificación del medio en el que se desea que se practique la respuesta.

4. En todo caso, el plazo máximo en el que deberá realizarse la notificación de la contestación será de un mes a partir de la fecha en que sea acusado recibo de la recepción de la solicitud de información en el momento de su presentación.

Disposición adicional primera. *Solicitudes y quejas relacionadas con el servicio.*

1. Las solicitudes relacionadas con el servicio se realizarán conforme a los procedimientos establecidos en la propia normativa que regula su prestación.

2. Las quejas o reclamaciones para manifestar, de buen modo, la disconformidad con aspectos concretos relativos al servicio, se podrán en conocimiento por conducto reglamentario, todo ello sin perjuicio del ejercicio de los derechos o acciones que legalmente correspondan.

Disposición adicional segunda. *Otros canales de comunicación.*

Por razón de la temática o materia, se podrán establecer otro tipo canales de comunicación para quienes se encuentren en el ámbito personal de aplicación de este real decreto, conforme a los procedimientos que para cada uno de ellos se determinen.

Disposición adicional tercera. *Aplicación del régimen de derechos y deberes de las Fuerzas Armadas en las quejas.*

De conformidad con la disposición adicional primera de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, los miembros de Guardia Civil que pasen a depender del Ministerio de Defensa o queden integrados en Unidades militares se registrarán, en todo lo referente a las quejas recogidas en este real decreto, por lo dispuesto en la normativa por la que se

regula el procedimiento para la tramitación de las iniciativas y quejas relativas al régimen de personal y a las condiciones de vida que pueda plantear el militar.

Disposición transitoria única. *Procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de este real decreto.*

Los procedimientos iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto continuarán rigiéndose por la normativa anterior.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango en lo que se opongan a lo dispuesto en el presente real decreto.

Disposición final primera. *Modificación del Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil.*

El Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero, sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil, queda modificado en los siguientes términos.

Uno. El artículo 8 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 8. *Principio de participación.*

El personal incluido en el ámbito de aplicación de este real decreto tendrá derecho a efectuar propuestas a los órganos de prevención regulados en el artículo 13, que serán analizadas y valoradas por el órgano de asesoramiento previsto en el artículo 14, dirigidas a la mejora de los niveles de protección de la seguridad y la salud.»

Dos. El artículo 14 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 14. *Órgano de asesoramiento.*

El Consejo de la Guardia Civil, según lo dispuesto en el artículo 54.4 de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil, analizará y valorará las propuestas efectuadas en virtud del principio de participación consagrado en el artículo 8.»

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.4.^a y 29.^a de la Constitución, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva en materia de «Defensa y Fuerzas Armadas» y «seguridad pública», respectivamente.

Disposición final tercera. *Facultades de desarrollo.*

1. Se autoriza a la persona titular de Ministerio del Interior para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo del presente real decreto.

2. La persona titular de la Dirección General de la Guardia Civil, oído el Consejo de la Guardia Civil, podrá adoptar criterios de interpretación uniforme sobre las situaciones y circunstancias concretas que constituyan causas de inadmisión de las propuestas y sugerencias del personal de la Guardia Civil sobre el régimen de personal, sobre sus derechos y deberes, sobre el ejercicio del derecho de asociación y sobre los aspectos sociales que les afecten.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 23 de agosto de 2022.

FELIPE R.

El Ministro de la Presidencia, Relaciones con las Cortes
y Memoria Democrática,
FÉLIX BOLAÑOS GARCÍA