

**ANEXO**

Don Antonio Bueno Rodríguez y don Pedro Puy Fraga, Secretarios de la Comisión Mixta de Transferencias prevista en la disposición transitoria cuarta del Estatuto de Autonomía para Galicia,

**CERTIFICAN**

Que en el Pleno de la Comisión Mixta, celebrado el día 18 de febrero de 2004, se adoptó un acuerdo sobre ampliación de las funciones y servicios traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de educación (escuelas viajeras), en los términos que a continuación se expresan:

**A) Referencia a normas constitucionales, estatutarias y legales en las que se ampara la ampliación de funciones y servicios.**

La Constitución, en el artículo 149.1.30.<sup>a</sup>, reserva al Estado la competencia exclusiva sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia.

Por su parte, el Estatuto de Autonomía para Galicia, aprobado por la Ley Orgánica 1/1981, de 6 de abril, establece en su artículo 31 que corresponde a la Comunidad Autónoma de Galicia la competencia plena para la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y leyes orgánicas que, conforme al apartado 1 de su artículo 81, lo desarrollen, y sin perjuicio de las facultades que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución, y de la alta inspección del Estado para su cumplimiento y garantía.

Por el Real Decreto 1763/1982, de 24 de julio, fueron traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia las funciones y servicios de la Administración del Estado en materia de educación.

En consecuencia con lo expuesto, procede formalizar el acuerdo sobre ampliación de las funciones y servicios traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de educación (escuelas viajeras), en los términos que a continuación se determinan.

**B) Funciones que asume la Comunidad Autónoma de Galicia.**

La Comunidad Autónoma de Galicia asumirá la contratación de los ayudantes de coordinación de las actividades del programa de escuelas viajeras en el número de plazas y periodo necesario para su desarrollo.

**C) Valoración de las cargas financieras de las funciones y servicios que se amplían.**

1. La valoración provisional en el año base 1999 que corresponde al coste efectivo anual de los medios que se traspasan a la Comunidad Autónoma de Galicia se eleva a 4.154,91 euros. Dicha valoración será objeto de revisión en los términos establecidos en el artículo 16.1 de la Ley 21/2001, de 27 de diciembre, por la que se regulan las medidas fiscales y administrativas del nuevo sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía.

2. La financiación en euros de 2004, que corresponde al coste efectivo anual, es la que se recoge en la relación número 1.

3. Transitoriamente, hasta tanto se produzca la revisión del Fondo de suficiencia como consecuencia de la incorporación a éste del coste efectivo del traspaso, este coste se financiará mediante la consolidación en la sección 32 de los Presupuestos Generales del Estado de los créditos relativos a los distintos componentes de dicho coste, por los importes que se determinen, susceptibles de actualización por los mecanismos generales previstos en cada Ley de Presupuestos Generales del Estado.

**D) Documentación y expedientes de las funciones y servicios que se amplían.**

La entrega de la documentación y expedientes relativos a las funciones y servicios que se amplían se realizará en el plazo de un mes desde la fecha de efectividad de este acuerdo, suscribiéndose a tal efecto las correspondientes actas de entrega y recepción, de conformidad con lo establecido en el artículo octavo del Real Decreto 581/1982, de 26 de febrero.

**E) Fecha de efectividad de la ampliación de funciones y servicios.**

La ampliación de funciones y servicios objeto de este acuerdo tendrá efectividad a partir del día 1 de abril de 2004.

Y para que conste, expedimos la presente certificación en Madrid, a 18 de febrero de 2004.—Los Secretarios de la Comisión Mixta, Antonio Bueno Rodríguez y Pedro Puy Fraga.

**RELACIÓN NÚMERO 1**

*Valoración del coste efectivo de la ampliación de funciones y servicios (euros 2004)*

Aplicación presupuestaria:

18.04.423C.131: 4.173,13.

18.04.423C.160.00: 1.377,00.

Total: 5.550,13 euros.

**5289** *REAL DECRETO 368/2004, de 5 de marzo, sobre ampliación de los medios patrimoniales traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia por el Real Decreto 3317/1982, de 24 de julio, en materia de carreteras.*

El Estatuto de Autonomía para Galicia, aprobado por la Ley Orgánica 1/1981, de 6 de abril, establece en su artículo 27, apartados 7 y 8, la competencia exclusiva en materia de obras públicas que no tengan la calificación legal de interés general del Estado o cuya ejecución o explotación no afecte a otra comunidad autónoma, y en materia de carreteras no incorporadas a la red del Estado y cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la comunidad autónoma.

Por el Real Decreto 3317/1982, de 24 de julio, fueron traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia funciones y servicios de la Administración del Estado en materia de carreteras.

Finalmente, el Real Decreto 581/1982, de 26 de febrero, establece las normas reguladoras de la transferencia de servicios del Estado a la Comunidad Autó-

noma de Galicia y regula el funcionamiento de la Comisión Mixta de Transferencias.

En su virtud, y en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición transitoria cuarta del Estatuto de Autonomía para Galicia, a propuesta de la Ministra de Administraciones Públicas y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 5 de marzo de 2004,

### DISPONGO:

#### Artículo 1.

Se aprueba el acuerdo de la Comisión Mixta de Transferencias, prevista en la disposición transitoria cuarta del Estatuto de Autonomía para Galicia, adoptado por el Pleno de dicha Comisión en su sesión de 18 de febrero de 2004, por el que se amplían los medios patrimoniales traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de carreteras, y que se transcribe como anexo de este real decreto.

#### Artículo 2.

En consecuencia, quedan traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia los bienes patrimoniales a que se refiere el acuerdo que se incluye como anexo de este real decreto, en los términos y condiciones que allí se especifican.

#### Artículo 3.

La ampliación de medios a que se refiere este real decreto tendrá efectividad a partir de la fecha señalada en el acuerdo de la Comisión Mixta, sin perjuicio de que el Ministerio de Fomento produzca, hasta la entrada en vigor de este real decreto, en su caso, los actos administrativos necesarios para el mantenimiento de los servicios en el mismo régimen y nivel de funcionamiento que tuvieran en el momento de la adopción del acuerdo.

#### Disposición final única.

El presente real decreto será publicado simultáneamente en el «Boletín Oficial del Estado» y en el «Diario Oficial de Galicia», y adquirirá vigencia el día siguiente al de su publicación.

Dado en Madrid, a 5 de marzo de 2004.

JUAN CARLOS R.

La Ministra de Administraciones Públicas,  
JULIA GARCÍA-VALDECASAS SALGADO

### ANEXO

Don Antonio Bueno Rodríguez y don Pedro Puy Fraga, Secretarios de la Comisión Mixta prevista en la disposición transitoria cuarta del Estatuto de Autonomía para Galicia,

### CERTIFICAN

Que en el Pleno de la Comisión Mixta, celebrado el día 18 de febrero de 2004, se adoptó un acuerdo sobre ampliación de medios patrimoniales adscritos a los servicios traspasados a la Comunidad Autónoma de Gal-

cia por el Real Decreto 3317/1982, de 24 de julio, en materia de carreteras, en los términos que a continuación se expresan:

#### A) Referencia a normas constitucionales, estatutarias y legales en las que se ampara la ampliación de medios.

El Estatuto de Autonomía para Galicia, aprobado por la Ley Orgánica 1/1981, de 6 de abril, establece en su artículo 27, apartados 7 y 8, la competencia exclusiva en materia de obras públicas que no tengan la calificación legal de interés general del Estado o cuya ejecución o explotación no afecte a otra comunidad autónoma, y en materia de carreteras no incorporadas a la red del Estado y cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la comunidad autónoma.

Por el Real Decreto 3317/1982, de 24 de julio, fueron traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia las funciones y servicios en materia de carreteras.

En consecuencia con lo expuesto, procede formalizar el acuerdo sobre ampliación de los medios traspasados a la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de carreteras, en los términos que a continuación se determinan.

#### B) Medios que se traspasan a la Comunidad Autónoma de Galicia.

Se traspasan a la Comunidad Autónoma de Galicia los medios patrimoniales que se indican en la relación adjunta número 1.

#### C) Bienes, derechos y obligaciones del Estado que se traspasan.

El traspaso de medios patrimoniales se formalizará de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria cuarta del Estatuto de Autonomía y demás disposiciones aplicables en este caso.

A partir de la efectividad de este traspaso, la comunidad autónoma se subroga en los derechos y obligaciones que, con posterioridad a dicho momento, sean inherentes a la propiedad y titularidad de los medios traspasados.

#### D) Documentación y expedientes de los medios que se traspasan.

La entrega de la documentación y expedientes de los medios traspasados se realizará en el plazo de un mes desde la fecha de efectividad de este acuerdo, suscribiéndose a tal efecto la correspondiente acta de entrega y recepción, de conformidad con lo establecido en el artículo octavo del Real Decreto 581/1982, de 26 de febrero.

#### E) Fecha de efectividad de la ampliación.

La ampliación de medios patrimoniales objeto de este acuerdo tendrá efectividad a partir del día 1 de abril de 2004.

Y para que conste, expedimos la presente certificación en Madrid, a 18 de febrero de 2004.—Los Secretarios de la Comisión Mixta, Antonio Bueno Rodríguez y Pedro Puy Fraga.

## RELACIÓN NÚMERO 1

## Relación de bienes inmuebles que se traspasan

## Comunidad Autónoma de Galicia

Unidad	Domicilio	Población	Situación jurídica	Superficie en m <sup>2</sup>	Observaciones
Demarcación de Carreteras del Estado. Ministerio de Fomento.	Calle Caballeros, esquina con la calle Chile. Parcela n.º 97 del polígono de Elviña, 1.ª fase, 2.ª ampliación.	A Coruña	Propiedad del Estado, afectada al Ministerio de Fomento.	550,61	

## MINISTERIO DE ECONOMÍA

**5290** *ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.*

La confianza de los inversores es una de las piezas fundamentales del engranaje de los mercados financieros. La aplicación de las nuevas tecnologías de la información está favoreciendo, de una parte, la aparición de productos financieros cada vez más innovadores, y de otra, el crecimiento de la prestación de servicios a distancia. Estas nuevas posibilidades de comercialización financiera justifican la adopción de nuevas medidas tendentes a preservar la confianza de los inversores en el funcionamiento y capacidad de los mercados financieros. En efecto, para asegurar que este mayor dinamismo en la prestación de servicios financieros beneficia a los inversores es necesario que el marco legal regulador de los servicios financieros ofrezca a estos clientes un nivel de protección adecuado, que preserve su confianza en el funcionamiento de los mercados.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, adopta en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. En primer lugar, se establece la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además podrán designar un defensor del cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine en cada caso su reglamento de funcionamiento, y que habrá de ser una entidad o experto independiente. El artículo 48 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, extiende este tratamiento a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.

En segundo lugar, una vez que se haya formulado previamente la queja o reclamación, y ésta no se haya resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado, los encargados de atenderla serán unos órganos de nueva creación, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, en cuyo Reglamento, aprobado por Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, se establece, en efecto, que tendrán por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros, siendo competentes para atender

las quejas o reclamaciones que formulen los usuarios de los servicios prestados por: las entidades de crédito, las sociedades de tasación y los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias en el exterior; por las empresas de servicios de inversión y las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva en relación con los partícipes en fondos de inversión y los accionistas de sociedades de inversión que hayan delegado la gestión en aquéllas; y por las entidades aseguradoras, salvo en los supuestos de contratos por grandes riesgos, y las entidades gestoras de fondos de pensiones, así como en relación con la actividad de los mediadores de seguros conforme a lo establecido en su legislación específica. El Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros habilita al Ministro de Economía para dictar sus disposiciones de desarrollo.

Por todo ello, será imprescindible para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente, acreditar haberlas formulado previamente ante las entidades financieras obligadas a atenderlas y resolverlas a través de un servicio o unidad equivalente encargado de la realización de dicha función.

El artículo 31 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, habilita al Ministro de Economía para regular los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente y el defensor del cliente, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones. A estos efectos, la Ley permite que el Ministro exija la adopción de las adecuadas medidas de separación respecto de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades. También se prevé la posibilidad de someter a verificación administrativa los reglamentos de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, así como la de exigir la inclusión, en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención al cliente y el defensor del cliente durante el ejercicio que corresponda.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

## CAPÍTULO I

## Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente así como el defensor del cliente de las entidades relacionadas en el artículo 2 de esta norma.