Libresta
El Flautista

RMM
RED MUNDIAL MULTITALENTOS
UN MILLON DE ALMAS INTERCONECTADAS

INSTITUCIONES PÚBLICAS:

DEL BARRIO AL GOBIERNO NACIONAL

Guía para saber a quién acudir, evitar el laberinto burocrático y conseguir que una necesidad llegue a la institución correcta



EL PROBLEMA NO SIEMPRE ES QUE EL ESTADO NO RESPONDA

A veces ocurre algo más básico: estamos preguntando en la puerta equivocada.

Una persona puede pasar semanas llamando a distintas oficinas para solucionar un problema de vivienda. Otra reclama al gobierno municipal por una prestación gestionada por una administración nacional. Un colectivo pide a un ministerio solucionar un problema cuya competencia corresponde a una autoridad regional.

Después de varios intentos aparece una conclusión comprensible: "Nadie hace nada."

A veces será cierto. Pero otras veces existe una institución competente que todavía no hemos encontrado.

Este manual pretende enseñar una habilidad concreta: navegar las instituciones públicas.



EMPIEZA POR EL PROBLEMA, NO POR LA INSTITUCIÓN

Cuando necesitamos ayuda solemos buscar inmediatamente una oficina. Conviene hacer primero un diagnóstico.

No escribas:
"Necesito ayuda con mi vivienda."

Define:
"Tengo un conflicto relacionado con mi contrato de alquiler."

O:
"No puedo afrontar temporalmente los suministros básicos."

O:
"Existe un problema de habitabilidad en la vivienda."

Aunque parezcan asuntos similares, pueden conducir a instituciones y procedimientos completamente diferentes.

Cuanto mejor definas el problema, más fácil será encontrar la puerta correcta.

PRIMER MAPA: ¿EN QUÉ ÁREA ENCAJA?

Clasifica inicialmente tu necesidad.



Desempleo	→	Trabajo / empleo
Ayuda económica	→	Protección social
Enfermedad	→	Salud
Matrícula escolar	→	Educación
Basura	→	Servicios locales
Alquiler	→	Vivienda
Impuestos	→	Administración tributaria
Denuncia	→	Seguridad / justicia
Discriminación	→	Derechos / igualdad
Negocio	→	Comercio / empresa
Contaminación	→	Medioambiente
Calle deteriorada	→	Infraestructura / gobierno local

Esta clasificación todavía no resuelve el problema, pero reduce enormemente la búsqueda.

SEGUNDO MAPA: ¿QUÉ NIVEL TERRITORIAL RESPONDE?

Una vez identificada el área, necesitamos localizar el nivel administrativo.



NIVEL LOCAL

Gestiona asuntos cercanos a la vida cotidiana como calles, residuos, parques, urbanismo, servicios comunitarios o movilidad.



NIVEL REGIONAL O INTERMEDIO

Puede llamarse región, provincia, departamento, estado federado o comunidad autónoma. Sus competencias varían mucho.



NIVEL NACIONAL

Gestiona asuntos de alcance estatal y competencias reservadas por la constitución o las leyes nacionales.

La regla fundamental es:
No presupongas. Comprueba.

Síguenos en Instagram: **@librestaelflautista** y **@librestaJovenesTalentos**

TERCER MAPA: ¿QUÉ TIPO DE INSTITUCIÓN NECESITAS?

Incluso dentro del nivel correcto pueden existir diferentes puertas.



QUIEN DISEÑA
Define normas, políticas y programas.

QUIEN GESTIONA
Organiza recursos y ejecuta.

QUIEN ATIENDE
Recibe solicitudes y brinda servicios.

QUIEN SUPERVISA
Controla, fiscaliza y puede sancionar.

No necesariamente son la misma institución.

¿QUÉ ESTÁS PIDIENDO EXACTAMENTE?

- INFORMACIÓN
- UNA PRESTACIÓN
- UNA AUTORIZACIÓN
- CORREGIR UN ERROR
- PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN
- DENUNCIAR UNA IRREGULARIDAD
- RECURRIR UNA DECISIÓN
- ACCEDER A UN SERVICIO
- SOLICITAR UNA INTERVENCIÓN
- PARTICIPAR EN UNA DECISIÓN PÚBLICA

Una conversación informa.

Un procedimiento formal puede generar efectos administrativos o jurídicos.

LOS CANALES FORMALES IMPORTAN

Las llamadas telefónicas, las redes sociales y las conversaciones presenciales pueden servir para orientarte. Pero cuando se trata de asuntos importantes, es clave usar un canal formal, porque deja constancia y te permite hacer seguimiento.

- FECHA
- COPIA DE LO ENVIADO
- DOCUMENTACIÓN ADJUNTA
- NÚMERO DE REGISTRO O REFERENCIA
- RESPUESTA RECIBIDA

Tu memoria no es un expediente. Construye uno.



Si tienes un emprendimiento y quieres impulsarlo, haz una entrevista con nosotros. Pregúntanos por DM en Instagram **@librestaelflautista**

CREA TU CARPETA DEL CASO

Para cualquier problema administrativo que pueda prolongarse, crea una carpeta física o digital.

Identificación necesaria	☐
Solicitud presentada	☐
Número de registro	☐
Documentos adjuntos	☐
Correos recibidos	☐
Resoluciones	☐
Fechas importantes	☐
Notas de llamadas	☐



Pon un nombre claro a tus archivos.
Por ejemplo:

2026-09-12_Solicitud.pdf ✓

es mejor que

documento_final_3.pdf ✗

Una buena organización puede convertirse en una herramienta de defensa.

APRENDE A LEER UNA RESOLUCIÓN

Una resolución suele contener, al menos, la siguiente información:

1. qué decidió
2. por qué lo decidió
3. en qué norma se basa
4. desde cuándo produce efectos
5. qué opciones existen para cuestionar la decisión

Los plazos son especialmente importantes.

SI NO ENTIENDES UNA CARTA OFICIAL, NO LA IGNORES

1. Identifica qué institución la envió
2. Localiza el asunto o número de expediente
3. Busca qué decisión o solicitud contiene
4. Comprueba si existe un plazo
5. Identifica qué documentos requiere
6. Busca orientación oficial o profesional cuando sea necesario



NO ENTREGUES DOCUMENTOS "POR SI ACASO"

Entrega lo que el procedimiento requiera y protege tus datos personales.

1 CUANDO DOS ADMINISTRACIONES SE PASAN LA RESPONSABILIDAD

Es común que, ante un problema, una institución te diga: "Eso corresponde a ellos", y la otra responda exactamente lo mismo. Así, la responsabilidad va pasando de una oficina a otra y tú quedas en un ciclo frustrante.



Deja de depender solo de conversaciones verbales. Solicita por escrito qué institución es competente y documenta las respuestas.

2 CUANDO NO RESPONDEN

Si presentaste una solicitud y no recibes respuesta, conviene revisar:

- ¿Existe plazo de respuesta?
- ¿Cuándo empezó?
- ¿Qué ocurre jurídicamente si vence?
- ¿Existe reclamación, recurso o instancia superior?

No asumas que el silencio significa aprobación.

3 CÓMO ESCRIBIR UNA SOLICITUD QUE SE ENTIENDA

Una solicitud clara y ordenada facilita que tu caso sea comprendido.

ASUNTO	Resume en una línea qué solicitas.
HECHOS	Explica brevemente qué ha ocurrido (fechas y datos clave).
DOCUMENTACIÓN	Indica qué documentos adjuntas o mencionas.
SOLICITO	Sé concreto sobre lo que pides.
DATOS DE CONTACTO	Incluye tu nombre, DNI, teléfono y correo electrónico.

Claridad antes que grandilocuencia.

4 EL ERROR MÁS COMÚN

Muchas solicitudes se pierden en explicaciones innecesarias.



Contar toda tu vida

Incluir demasiados detalles, experiencias personales o explicaciones largas puede dificultar que se identifique lo que realmente necesitas.



Formular claramente una petición

Ve directo al punto, con información relevante y una solicitud concreta.

Antes de enviar cualquier documento, termina esta frase: **"Quiero que esta institución..."**

Si tienes grandes talentos e historias de vida inspiradoras, **ven y cuéntalos con nosotros.** Accede a una entrevista. Escríbenos por DM en Instagram **@librestaelflautista**

¿CUÁNDO NECESITAS AYUDA PROFESIONAL?

No todos los problemas administrativos requieren abogado o especialista.

Puede bastar orientación ciudadana

Por ejemplo:

- Dudas básicas sobre cómo funciona un trámite.
- Consultas simples sobre requisitos.
- Trámites iniciales y búsqueda de información.

Conviene buscar asesoramiento cualificado

Por ejemplo:

- Riesgo de perder derechos.
- Procedimientos judiciales.
- Sanciones relevantes.
- Expulsiones.
- Desalojos.
- Asuntos migratorios complejos.
- Grandes cantidades económicas.
- Plazos que no comprendes.



Saber cuándo pedir ayuda también es una competencia.

HERRAMIENTA: EL ÁRBOL DE DECISIÓN INSTITUCIONAL

1. ¿Cuál es exactamente mi problema?
2. ¿A qué área pertenece?
3. ¿Qué nivel territorial tiene la competencia?
4. ¿Qué institución concreta la ejerce?
5. ¿Qué procedimiento corresponde a mi caso?
6. ¿Qué documentación necesito?
7. ¿Existe un plazo?
8. ¿Cómo dejo constancia de la presentación?
9. ¿Qué hago si no responden o no estoy de acuerdo?

EJERCICIO PRÁCTICO: RESUELVE UN PROBLEMA REAL

No hagas este ejercicio con un caso imaginario.

Escoge una necesidad que tengas actualmente: una factura pública incorrecta, una prestación, una calle deteriorada, una consulta administrativa, un problema de transporte o cualquier asunto relacionado con una institución.

1. Problema concreto

2. Área

3. Nivel territorial

4. Institución competente

5. Procedimiento

6. Documentación necesaria

7. Fecha límite

8. Canal oficial

9. Número de registro/referencia

10. Instancia siguiente si no se resuelve

Al terminar, habrás convertido una **preocupación difusa** en una **ruta de actuación.**



Síguenos en Instagram: **@librestaelflautista** y **@librestaJovenesTalentos**

CUANDO EL PROBLEMA DEJA DE SER INDIVIDUAL

Cuando muchas familias o vecinos enfrentan el mismo problema, la escala cambia. Ya no se trata de un caso aislado, sino de una situación que afecta a toda una comunidad.

Organizarse permite juntar experiencias, reunir información y tener más fuerza para ser escuchados por las autoridades.



Documentar casos.
Reunir testimonios, fotos, fechas y evidencias.

Identificar patrones.
Ver cuántas personas y de qué manera se repite el problema.

Compartir información.
Intercambiar contactos, experiencias y soluciones.

Presentar propuestas colectivas.
Llevar ideas concretas a las autoridades.

Eso es conocimiento comunitario.

CIERRE — QUE LA BUROCRACIA NO TE CONVIERTA EN ESPECTADOR

En este manual hemos visto que, frente a un problema, la clave no es adivinar, sino seguir un camino claro:

Convertir un problema en un asunto identificable.
Definirlo con claridad.

Encontrar quién tiene la competencia.
Saber qué institución puede atenderlo.

Usar el procedimiento adecuado.
Seguir los pasos y requisitos correctos.

Conservar evidencia.
Guardar copias, folios y registros de todo el proceso.

Saber cuál es el siguiente paso.
Dar seguimiento y no quedarse a la espera sin información.

Conocer las instituciones no garantiza siempre la respuesta que queremos, pero sí nos permite dejar de preguntar a ciegas. Y saber dónde tocar es el primer paso para conseguir que una puerta se abra.

Si tienes un emprendimiento y quieres impulsarlo, haz una entrevista con nosotros.
Pregúntanos por DM en Instagram **@librestaelflautista**

Libresta
El Flautista

RMM
RED MUNDIAL MULTITALENTOS
UN MILLON DE ALMAS INTERCONECTADAS

SUSCRÍBETE Y SIGUE NUESTRO CONTENIDO

@librestaelflautista
@librestaJovenesTalentos

Comparte, aprende y forma parte de la red.

Si tienes un emprendimiento y quieres impulsarlo, haz una entrevista con nosotros.

Pregúntanos por DM en Instagram
@librestaelflautista

Si tienes grandes talentos e historias de vida inspiradoras, ven y cuéntalos con nosotros.

Accede a una entrevista.
Escríbenos por DM en Instagram
@librestaelflautista



Conocer las instituciones también es una forma de fortalecer la ciudadanía.