

TEMA 23: LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Autora: Olivia Suárez Quintana.

Licenciada en Derecho por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Funcionaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1. LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Marco normativo:

- **Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.**

El presente Decreto tiene por objeto la **regulación del servicio de información y atención ciudadana de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias**, la organización administrativa necesaria para hacer efectiva su prestación y las funciones que le correspondan, y en concreto, la actividad de información, atención y orientación.

Se entiende por **servicio de información y atención ciudadana**, el conjunto de actividades y medios que se ponen a disposición de los ciudadanos para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Ámbito de aplicación.

El presente Decreto es de aplicación a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos autónomos y entidades de Derecho público vinculadas o dependientes.

No será de aplicación a los órganos y unidades administrativas del departamento y organismos públicos con competencia en la materia de sanidad que tengan atribuidas funciones de información sanitaria personalizada, que se regirán por su normativa específica.

Actividades del servicio de información y atención ciudadana.

Las **actividades** que integran el servicio de información y atención ciudadana *son la información, atención y orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, la gestión de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios.*

La actividad de información, atención y orientación se regulará por lo dispuesto en el presente Decreto.

Las actividades de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones y la de gestión de sugerencias y reclamaciones se regularán por su normativa específica.

Asimismo, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios, así como las unidades encargadas de los mismos, se regulan por su normativa propia y específica.

*Órgano responsable del servicio de información y atención ciudadana.

El Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana coordinará, impulsará y gestionará la prestación del servicio de información y atención ciudadana, correspondiéndole, además, las **funciones** siguientes:

- a) **Velar por la calidad de la información** que ofrece al ciudadano la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, definiendo los circuitos a seguir en orden a asegurar el correcto mantenimiento de toda la información.
- b) **Administrar, gestionar y supervisar funcionalmente el sistema informático que dé soporte al servicio de información y atención ciudadana**, con la colaboración de los responsables de información de las secretarías generales técnicas y las unidades de información, analizando la efectividad y el uso de los módulos de información actualmente existentes.
- c) **Proponer medidas y acciones para incrementar el acceso y utilización de la información.**
- d) **Realizar el estudio, propuesta y desarrollo de las normas y criterios generales** para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana.
- e) **Evaluar los servicios de información y atención al ciudadano.**
- f) Las que le atribuyan las disposiciones legales vigentes.

*El responsable de información y atención ciudadana.

En las **secretarías generales técnicas** de las distintas Consejerías se procederá a la designación de un responsable de información y atención ciudadana, al que corresponderá el ejercicio de las siguientes **funciones**:

- a) **Seguimiento y supervisión de la información generada en la Consejería**, siendo los responsables de su verificación y de la adecuada inserción, actualización y homogeneización por las unidades administrativas en el sistema informático que dé soporte al servicio de información y atención ciudadana, y de la remisión al Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del servicio de información y atención ciudadana.
- b) **Gestión del Punto de Información y Atención Ciudadana** adscrito a la Secretaría General Técnica de su Consejería y coordinación de los demás Puntos

de Información y Atención Ciudadana, de las Oficinas de Información Especializada y de los Registros de su Consejería.

c) **Coordinación y supervisión del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Consejería.**

***Fines.**

La actividad de información, atención y orientación ciudadana de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias tiene como finalidad recabar y proporcionar la información de interés para los ciudadanos relacionada con las actividades y servicios que presta dicha Administración, sus organismos autónomos y entidades públicas vinculadas o dependientes, y orientar y facilitar el acceso a los mismos, así como mejorar la relación con los usuarios ciudadanos.

***Objetivos.**

Los objetivos de la actividad de información, atención y orientación ciudadana son:

- a) **Proporcionar a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas información general y orientación sobre las dependencias y centros, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones que sean competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias.**
- b) **Proporcionar información especializada** conforme a la normativa específica en cada caso.
- c) **Informar y orientar acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.**
- d) Ofrecer a los interesados **información sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos** competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias y la **identidad de las autoridades y el personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan.
- e) **Informar y orientar sobre el acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones** y facilitar dicho acceso directamente.
- f) **Informar y orientar sobre los procedimientos que se tramiten por medios electrónicos.**
- g) Suministrar cualquier otra información de interés.

***Canales de comunicación.**

La información se podrá prestar de **forma presencial, por internet, vía telefónica** o por aquellos nuevos canales que la **tecnología** o los medios de comunicación permitan en el futuro.

La información presencial se prestará a través de la organización que se regula en el presente Decreto.

La **información en internet** se prestará a través del portal institucional del Gobierno de Canarias que será objeto de regulación específica.

La **información telefónica** se prestará a través del servicio de atención telefónica 012.

***Tipos de información.**

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información facilitada por las unidades de información se clasificará en *información general, especializada y particular*.

A) Información general.

La información general es aquella de que disponga la Administración Autonómica como **orientación general a los ciudadanos** y versará sobre:

- a) La **identificación, fines, competencias, estructura, localización y funcionamiento de los diferentes órganos y unidades** administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como horarios de atención al público.
- b) Los **requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes** que los ciudadanos se propongan realizar.
- c) Los **procedimientos administrativos**, sus trámites y documentación necesaria para su iniciación.
- d) Las **actividades y servicios prestados por la Administración Pública** de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- e) La **información facilitada por otras Administraciones e Instituciones Públicas**.
- f) Cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan derecho a conocer en su relación con la Administración autonómica, y que con arreglo a los artículos siguientes, no tuvieran el carácter de información particular o especializada.

B) Información especializada.

La información se entenderá especializada cuando, por **razón de la materia de que se trate o por sus características específicas, requiera unos conocimientos técnicos y cualificados para ser facilitada**.

Las unidades administrativas que dispongan de subsistemas de información propios que contengan información relevante para los ciudadanos deberán facilitar su integración en el servicio de información y atención ciudadana y así posibilitar su consulta por los ciudadanos y por otras unidades de la Comunidad Autónoma de Canarias.

C) Información particular.

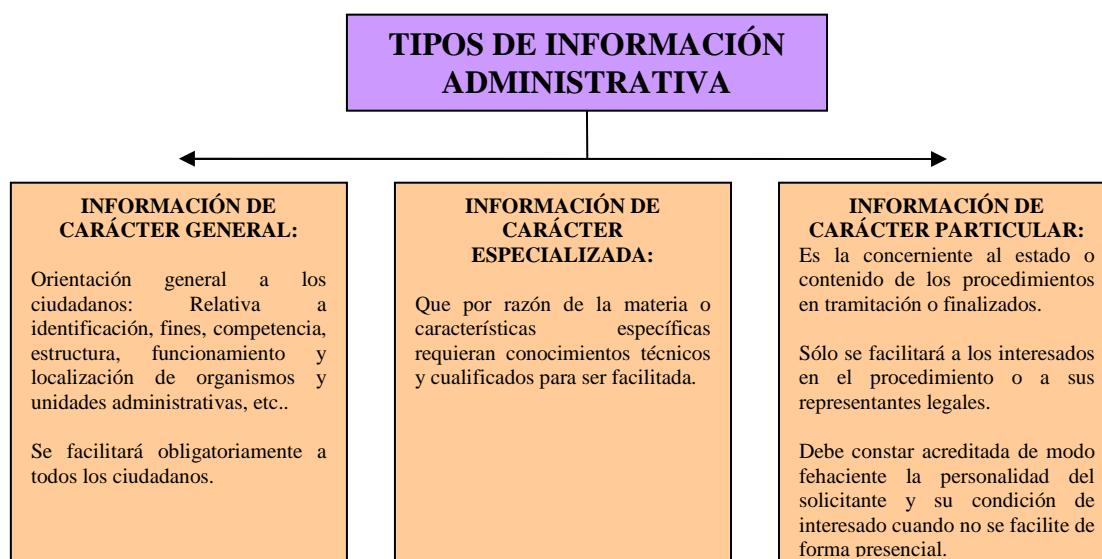
La información particular es la **concerniente al estado o contenido de los procedimientos administrativos en tramitación o finalizados y a la identificación de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan**. Esta información será facilitada en cada procedimiento de conformidad con lo dispuesto en

la normativa sobre procedimiento administrativo común, debiendo constar **acreditada de modo fehaciente** la personalidad del solicitante y su condición de interesado, cuando la información no se facilite de forma presencial.

La información particular la **facilitarán los órganos gestores responsables** de la tramitación de los procedimientos y las **unidades de información.**

La información será facilitada por las unidades de información cuando así se establezca, mediante las oportunas conexiones con los sistemas automatizados de gestión de expedientes.

Las automatizaciones de procedimientos que se inicien en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias deberán incluir, necesariamente, un módulo de información ciudadana que al menos deberá contener información sobre la fase y trámite en que se encuentra el procedimiento, así como la identificación de la autoridad y personal bajo cuya responsabilidad se tramite.



***Incorporación y actualización de la información.**

Las **secretarías generales técnicas** u órganos equivalentes serán responsables de la adecuada inserción, modificación, seguimiento, actualización y homogeneización por las unidades administrativas de la información relativa a su departamento u organismo.

Las unidades administrativas deberán **facilitar la información de carácter general debidamente actualizada**, al responsable de información y atención ciudadana de cada Secretaría General Técnica, quien la hará llegar a la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana, para su incorporación.

La **información desactualizada** será retirada por la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana a propuesta del responsable de información y atención ciudadana de cada Secretaría General Técnica y a iniciativa de las unidades administrativas que generan la información.

*Acceso a la información.

Los ciudadanos podrán acceder al servicio de información y atención ciudadana **presencialmente**, a través de las unidades de información que se regulan en el presente Decreto; por **teléfono**, a través del servicio de atención telefónica 012 o a través de **Internet**.

Si la demanda de información formulada por un ciudadano **no pudiera ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el empleado** que preste el servicio de información y atención al público, previa conformidad del ciudadano, se recogerán sus datos de contacto y se le proporcionará con la mayor celeridad posible.

La **Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana** tendrá un **buzón de correo electrónico** específicamente dedicado a la información, orientación y atención al ciudadano a través de internet; dicho buzón formará parte del servicio de información y atención ciudadana y se ubicará en el portal institucional del Gobierno de Canarias.

La **respuesta será facilitada en el plazo máximo de dos días hábiles a través del correo electrónico**.

*Criterios de calidad.

Los criterios de calidad de la información contenida en el servicio de información y atención ciudadana, que serán **objeto de evaluación e informe periódicos**, son:

- a) **Homogeneidad:** la estructura de la información deberá ser siempre la misma.
- b) **Exactitud:** la información sobre los servicios que presta la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.
- c) **Integridad:** la información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por el ciudadano o iniciar el proceso sin tener que hacer nuevas consultas.
- d) **Concreción:** la información facilitada por las unidades de información se expresará de la forma más precisa y sintética posible.
- e) **Actualización:** la información deberá estar constantemente actualizada, debiendo ser retirados aquellos contenidos obsoletos.
- f) **Orientación a la demanda:** el contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de los ciudadanos.
- g) **Universalidad de la información:** proporcionar información general, orientación sobre de pendencias, organismos, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones que sean competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- h) **Medios:** proporcionar la información por todos los canales existentes, conforme a la normativa específica en cada caso.
- i) **Atención de las unidades:** grado de satisfacción del ciudadano usuario del servicio.

El Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana y la **Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana** velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado anterior.

*Carácter de las informaciones emitidas.

Las informaciones y orientaciones que facilite el servicio de información y atención ciudadana:

- a) Tendrán un **carácter meramente ilustrativo** para quienes lo soliciten.
- b) **En ningún caso entrañarán una interpretación normativa** a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, **ni consideración jurídica o económica**, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.
- c) Tales informaciones y orientaciones **no originarán derechos ni expectativas de derecho** a favor de los solicitantes ni de terceros y **no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas**.
- d) **No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo** al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

*Actuaciones de respuesta inmediata.

Se entiende por actuaciones de respuesta inmediata *aquellas en que la Administración decide a la vista de la solicitud del ciudadano, sin que sea preciso realizar otros trámites ni obtener informe o cualquier otro tipo de actos intermedios, salvo en su caso, el pago de una tasa.*

Por orden de la Consejería competente en materia de información y atención ciudadana se establecerán las normas precisas para la implantación de este servicio y las actuaciones susceptibles de respuesta inmediata, debiendo los órganos competentes realizar los actos necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio.

*Evaluación del servicio de información y atención ciudadana.

El Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana emitirá un **informe estadístico anual** referente a la prestación del servicio de información y atención ciudadana.

La Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana colaborará con el Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención al ciudadano.

*Datos de carácter personal.

Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la **intimidad de las personas físicas**, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el

artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Organización del Servicio de Información y Atención Ciudadana

La **información presencial** se prestará por las siguientes unidades de información:

- a) La Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.
- b) Los Puntos de Información y Atención Ciudadana.
- c) Las Oficinas de Información Especializada dependientes de cada Consejería, organismo autónomo y entidades de derecho público.

Todas las unidades de información administrativa estarán situadas en el lugar más accesible para el público y más próximo a la entrada de las distintas sedes donde estén situadas. En todo caso, si existen varios accesos, en cada uno de ellos se indicará mediante un sistema de señalización que, sin necesidad de consulta, encamine al público fácilmente a dichas unidades.

La imagen identificativa del servicio de información y atención ciudadana y de las unidades de información y atención ciudadana que se crean será la que se determina en el anexo del presente Decreto (1), cuyo uso se efectuará de conformidad con el Manual de Identidad Corporativa Gráfica del Gobierno de Canarias.

La **Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana**, dependiente del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana, es la unidad encargada de la **coordinación de la información y atención presencial en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias**.

La Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana desarrollará la actividad de información, atención y orientación ciudadana, y, específicamente, las siguientes:

- a) **Colaborar**, en su calidad de coordinadora de la información y atención presencial, en la elaboración de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana y de las normas que regirán la incorporación y actualización de la información, así como en la homogeneización y validación de toda la información que se incorpore al servicio.
- b) **Difundir la información** integrante del servicio de información y atención ciudadana de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- c) **Orientar y asesorar** al ciudadano en relación a las demandas que formule.
- d) **Coordinar y facilitar la actividad** de información que se preste en los Puntos de Información y Atención Ciudadana y en las Oficinas de Información Especializada.
- e) **Realizar la actividad de registro** de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- f) **Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación** de los impresos que presenten.
- g) **Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones** relativas a los servicios prestados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta.

- h) **Tramitar las actuaciones de respuesta inmediata.**
- i) Realizar el **estudio, propuesta y elaboración de las normas y criterios generales** para la adecuada gestión del sistema de sugerencias y reclamaciones.
- j) **Facilitar** o, en su caso, **emitir certificaciones** respecto de los servicios y procedimientos que preste o gestione.

Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana contará con la **colaboración** de los Puntos de Información y Atención Ciudadana, los responsables de información y atención ciudadana, la Comisión de Coordinación de la Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializada.

Los Puntos de Información y Atención Ciudadana son unidades que la Comunidad Autónoma de Canarias **pone a disposición de los ciudadanos** para:

- a) Ofrecer toda la información general recogida en el servicio de información y atención ciudadana de la Comunidad Autónoma de Canarias y la propia de su respectivo ámbito material de actuación.
- b) Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.
- c) Realizar las funciones de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- d) Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Comunidad Autónoma de Canarias presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta.
- e) Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.
- f) Tramitar las actuaciones de respuesta inmediata de su Consejería.

Las Consejerías que tengan sus dependencias fuera de los Edificios de Servicios Múltiples contarán con un Punto de Información y Atención Ciudadana, que dependerá de su respectiva Secretaría General Técnica. Asimismo, podrán crear los que consideren necesarios para facilitar al ciudadano una atención más adecuada, los cuales dependerán orgánicamente de la dirección general, organismo autónomo, entidad de derecho público vinculada o dependiente de la Comunidad Autónoma de Canarias, a que se adscriban y, funcionalmente, de la **Secretaría General Técnica**.

Corresponderá a la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana la **coordinación de todos los Puntos de Información y Atención Ciudadana** en el marco de los criterios generales por ella establecidos y los criterios de calidad dados por el Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana.

Las **Oficinas de Información Especializada** son **unidades especializadas** que la Comunidad Autónoma de Canarias pone a disposición de los ciudadanos, para:

- a) **Facilitar información específica** relacionada con su respectivo ámbito de actuación.
- b) **Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones** relativas a los servicios prestados por la Comunidad Autónoma de Canarias presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta, en su respectivo ámbito de actuación.
- c) **Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia o simplicidad permitan una respuesta inmediata**, en su respectivo ámbito de actuación.

Dependerán orgánica y funcionalmente de la **dirección general**, organismo autónomo, entidad de derecho público vinculada o dependiente de la Comunidad Autónoma de Canarias, a que se adscriban, correspondiendo a la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana su coordinación en el marco de los criterios generales por ella establecidos y los criterios de calidad dados por el Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana.

Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana

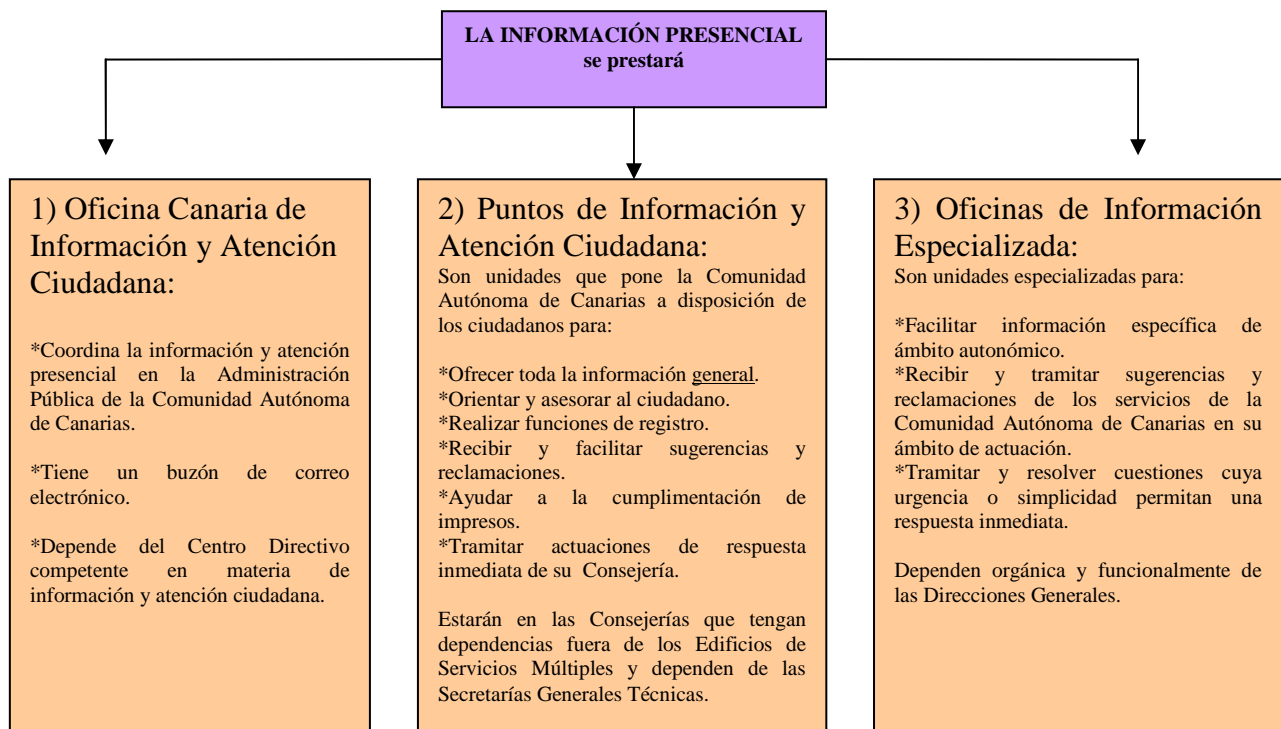
Se crea la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana como **órgano colegiado de colaboración en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana y del sistema de sugerencias y reclamaciones.**

Su **composición** será la siguiente:

- a) **Presidente:** el titular de la Viceconsejería competente en materia de administración pública.
- b) **Vicepresidente:** el titular del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana.
- c) **Vocales:**
 - El titular del Centro Directivo competente en materia de tecnologías y sociedad de la información.
 - El responsable de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.
 - Los responsables de información y atención ciudadana.
- d) **Secretario:** un funcionario del Centro Directivo competente en materia de información y atención ciudadana que será designado por su titular.

La Comisión se reunirá con carácter ordinario, como mínimo, dos veces al año y **extraordinariamente** cuantas veces se estime necesario por su Presidente.

Las reuniones deberán **celebrarse íntegramente dentro de la jornada de trabajo** reglamentariamente establecida.



Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana: órgano colegiado de colaboración en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana y sistema de sugerencias y reclamaciones.

2. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.

Marco normativo:

- **Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.**
- **Orden de 20 de febrero de 2004, de la Consejería de Presidencia y Justicia, por la que se desarrolla el sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.**

Las **sugerencias** que puedan formular los ciudadanos en general, los empleados públicos y las instituciones o grupos sociales legalmente reconocidos, tendrán como **finalidad:**

- Mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos gestionados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, de los organismos autónomos y entidades de derecho público dependientes de la misma y de las empresas públicas;
- Incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios;
- Crear servicios no implantados;
- Simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios;
- Conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales;
- Cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, comodidad a los ciudadanos y un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales y del interés público.

Las **reclamaciones** que, sobre la base del artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se formularán sobre el funcionamiento:

1. De los *servicios administrativos de la Administración Pública* de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como de los *organismos autónomos* y entidades de derecho público dependientes de la misma;
2. De las *empresas públicas* de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las *entidades de derecho público* dependientes de la misma.

Quedan incluidas en la aplicación de la normativa referenciada las solicitudes, reclamaciones, iniciativas y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los **servicios administrativos no sanitarios** a que se refiere el artículo 6.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

Quedan **excluidas** del ámbito de aplicación del presente Reglamento las sugerencias y reclamaciones cuya resolución deba ampararse en un *procedimiento administrativo específico* o en la normativa sobre la materia que, por razón de la actividad o de la naturaleza del servicio público gestionado, pudiera estar establecida en determinadas áreas de actividad de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, y en particular el ejercicio del *derecho de petición* regulado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre.

Quedan asimismo **excluidas** de su tramitación por el sistema previsto en este Reglamento las *reclamaciones de los empleados públicos y autoridades* en orden a sus relaciones de *prestación de servicios* en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Formulación y registro de las sugerencias y reclamaciones

Las **sugerencias** podrán ser formuladas ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias por cualquiera de estas vías:

- a) Por **escrito**, pudiendo utilizar el modelo normalizado que facilitará la Administración.
- b) **Verbalmente**, personándose en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias formulándola ante un funcionario público, que la deberá recoger fielmente en el modelo normalizado, que será suscrito por el interesado, una vez cumplimentado a su satisfacción.
- c) Cumplimentando el formulario que, a estos efectos, se ponga a disposición de los ciudadanos en la **página web** oficial del Gobierno de Canarias.
- d) Por **correo electrónico o por telefax**, al número que aparezca en la página citada en la letra anterior.
- e) Las sugerencias también podrán formularse llamando al Servicio de **Atención Telefónica del Gobierno de Canarias (012)**, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda de este Decreto.

Las **reclamaciones** podrán formularse por las vías previstas en el artículo anterior, en los siguientes términos:

- a) Las reclamaciones realizadas a través de un **escrito simple, no normalizado**, conteniendo el nombre y apellidos, domicilio o medio preferente de notificación, objeto y razón de la reclamación, lugar, fecha y firma y órgano al que se dirige.
- b) La formulación de las reclamaciones a través de las **página web** se adecuará a lo previsto en la normativa reguladora de la firma electrónica en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como a los requerimientos técnicos necesarios que se determinen por parte de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica.
- c) La comunicación **verbal** que se haga de una reclamación en una Oficina Central de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, deberá ser recogida fielmente por un funcionario adscrito al mismo en un impreso normalizado, que previa lectura al interesado, deberá ser firmado por éste, o acreditada la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

Todas las sugerencias y reclamaciones que se formulen en **soporte papel** ante la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias deberán ser registradas en cualquiera de los registros previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y de acuerdo con el procedimiento establecido en la normativa reguladora de los registros de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 8 de este Reglamento.

Las comunicaciones **verbales** de sugerencias y reclamaciones realizadas presencialmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, una vez reproducidas en el modelo normalizado, seguirán el trámite de registro ordinario de documentos en soporte papel.

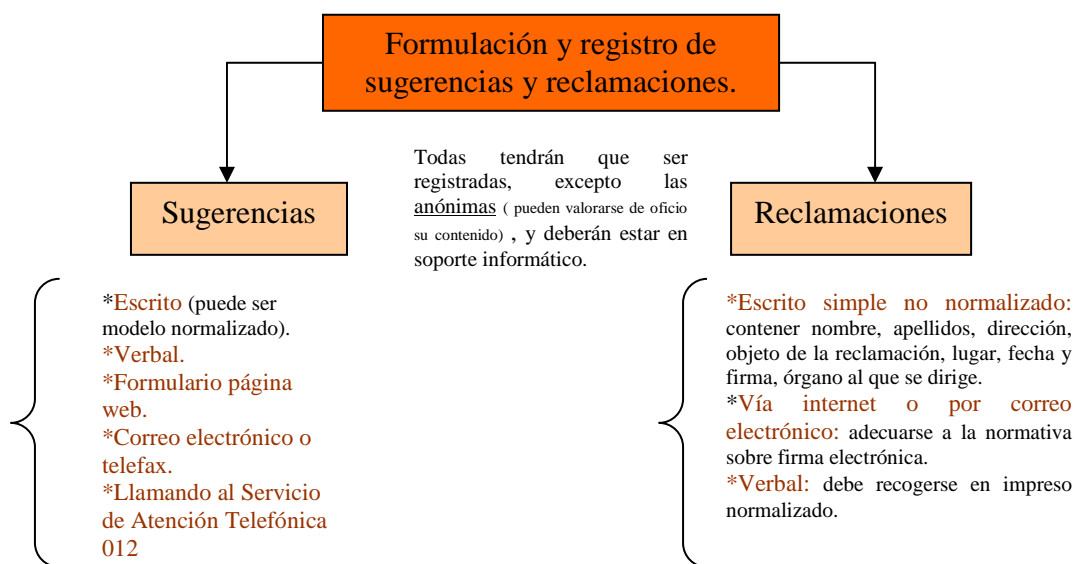
Asimismo serán registradas de acuerdo con este procedimiento las sugerencias y reclamaciones recibidas por **telefax**.

Las sugerencias y reclamaciones formuladas **vía internet o por correo electrónico** serán registradas automáticamente en el registro principal de entrada de la Inspección General de Servicios.

El registro del órgano competente o, en el caso de las sugerencias y reclamaciones **enviadas telemáticamente**, el de la Inspección General de Servicios, dentro de los **diez días siguientes** a la recepción de una sugerencia o reclamación sobre una materia de su competencia, comunicará al interesado, en el caso de que conste, la fecha de recepción de la misma, así como el plazo máximo de contestación.

Las sugerencias y reclamaciones **anónimas** no serán registradas, sin perjuicio de que por los órganos mencionados en el apartado anterior pueda valorarse de oficio su contenido.

En cualquiera de los casos, con independencia de la vía de comunicación utilizada por el interesado, **todas las sugerencias y reclamaciones, así como su tramitación, deberán estar soportadas informáticamente**, de tal forma que los titulares de los órganos y unidades administrativas tengan acceso telemático a las sugerencias y reclamaciones que afecten a su ámbito de competencia. La Inspección General de Servicios tendrá acceso a todo el sistema de sugerencias y reclamaciones regulado en este Reglamento.



Excluidas las reclamaciones y sugerencias:

- cuya resolución se amparen en un procedimiento administrativo específico.
- la de los empleados públicos y autoridades respecto a la prestación de sus servicios.

Recepción y tramitación de las sugerencias y reclamaciones

Toda sugerencia o reclamación motivará la **apertura de un expediente**, en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre la misma se generen.

Recibida la sugerencia o reclamación por el órgano competente, éste procederá a realizar las comprobaciones que estime conveniente a los efectos de tramitarla.

Si concurrieran las causas previstas en el reglamento, se remitirá a la unidad, organismo o Administración Pública competente en un **plazo máximo de diez días**, y se notificará al interesado.

Si la sugerencia o reclamación **no reuniera los requisitos establecidos** en este Reglamento, o no reflejara los datos con suficiente claridad, se requerirá al interesado para que **subsane los defectos** advertidos en el **plazo de quince días**, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su sugerencia o reclamación, notificándose entonces su archivo con expresión de la causa.

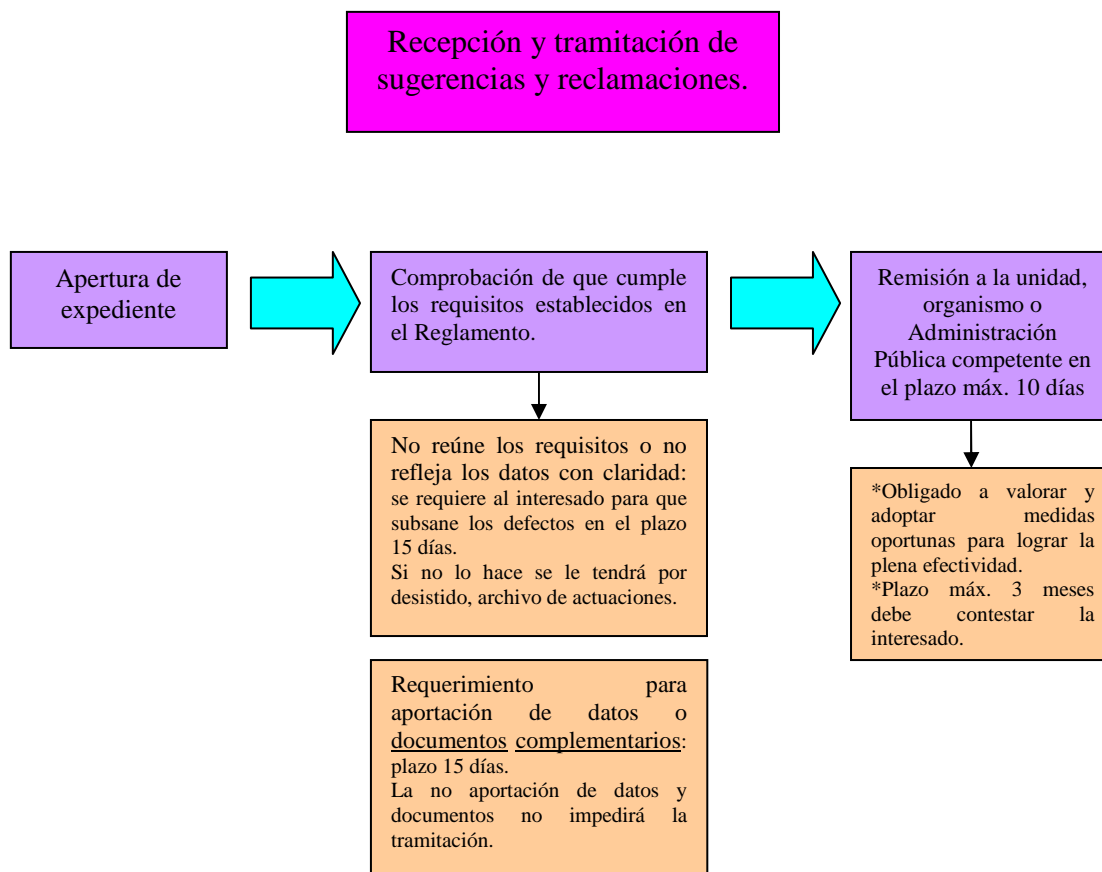
Asimismo se podrá requerir al interesado la aportación, en un plazo máximo de quince días, de aquellos **datos o documentos complementarios** que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance.

La no aportación de tales datos y documentos **no impedirá la tramitación** de la sugerencia o reclamación, sin perjuicio de que su defecto pueda incidir en la resolución que finalmente se adopte.

Recibida en forma una sugerencia o reclamación el órgano competente para conocer de ella vendrá **obligado a valorarla y adoptar**, en su caso, las medidas que estime oportunas a fin de lograr su plena efectividad.

En un **plazo máximo de tres meses** contado a partir del día del registro de la sugerencia o reclamación en el órgano competente, éste contestará al interesado, si se conociese, informándole de las medidas adoptadas para la atención de su sugerencia o reclamación, así como aquellas que se prevé adoptar en un futuro, y la justificación de la imposibilidad, en estos casos, de su aplicación inmediata.

Si se acordara, por parte del órgano competente, no tomar en consideración en todo o en parte la sugerencia o reclamación, se contestará, en el mismo plazo de tres meses citado en el apartado anterior, especificando las razones y motivos para ello.



Actuaciones de la Inspección General de Servicios.

Todas las actuaciones que desde la Inspección General de Servicios se determinen en relación con el sistema de sugerencias y reclamaciones deberán ser consideradas como **actuación inspectora**, en los términos establecidos en la normativa reguladora de la Función Inspectora de este centro directivo, sin perjuicio de las particularidades que en este Capítulo se establecen.

Corresponde a la Inspección General de Servicios:

1. Actuación ordinaria:

- a) Realizar el seguimiento del registro, y en su caso, tramitación de todas las sugerencias y reclamaciones reguladas en este Reglamento. A estos efectos la Inspección General de Servicios tendrá completo acceso a todo el sistema informático que soporte estos procesos, así como a sus expedientes.
- b) Proceder en la forma prevista en el artículo 9.3 cuando se den las circunstancias en él previstas, respecto de las sugerencias y reclamaciones que reciba por vía telemática.
- c) Incorporar al sistema de gestión específico a que hace referencia este Reglamento, en un plazo máximo de dos días hábiles, las sugerencias y reclamaciones recibidas telemáticamente, a los efectos de su inmediato conocimiento por parte de los órganos administrativos competentes.
- d) Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de sugerencias y reclamaciones en relación con un mismo ámbito de actuación administrativa, a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del

personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios, con el objeto de ser tenidas en cuenta a la hora de elaborar el Plan Anual de Inspección.

2. Actuaciones extraordinarias:

A) Podrá acordarse la realización de una **actuación extraordinaria**, en los términos previstos en la normativa reguladora de la Función Inspector de la Inspección General de Servicios, cuando se dé alguna de estas circunstancias:

- Incumplimiento de los plazos o trámites previstos en este Reglamento.
- Contestación claramente insuficiente por parte del órgano competente.

B) Además de los órganos y autoridades facultados por la normativa reguladora para acordar las actuaciones extraordinarias en materia de sugerencias y reclamaciones, y dadas las circunstancias mencionadas en el apartado anterior, podrá acordarse su realización, de oficio, o a instancia de parte interesada, por la Inspección General de Servicios.

Calificación jurídica de las sugerencias y reclamaciones

Prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos de los ciudadanos sobre la calificación dada por quienes los formulen.

Las reclamaciones o sugerencias formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento **no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni de reclamaciones**, bien sean previas a las vías judiciales civil o laboral, económico-administrativas o de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, **ni su presentación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para la resolución de recursos y reclamaciones**, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 110.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en este Reglamento.

La presentación de reclamaciones y sugerencias **no condiciona** en modo alguno el ejercicio de las **restantes acciones o derechos** que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, **puedan ejercitar** los que figuren en él como **interesados**.