



PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN
0	07/07/11	Redacción inicial del documento
1	25/03/24	Modificación del formato

<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE OIAC	CONSEJERO/A DE OIAC
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 2 de 7
	PR-OIAC-01	Revisión: 1
	QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Fecha: 25/03/24

ÍNDICE

	Página
1. DESCRIPCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. REFERENCIAS.....	3
4. DEPENDENCIAS IMPLICADAS.....	3
5. ENTRADAS Y SALIDAS.....	3
6. PROCEDIMIENTO.....	4
7. FLUJO DEL PROCESO.....	6
8. ANEXOS.....	7

	OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 3 de 7
	PR-OIAC-01	Revisión: 1
	QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Fecha: 25/03/24

1. DESCRIPCIÓN

Este procedimiento describe el proceso seguido por la Oficina de Información y Atención al Ciudadano para tramitar las quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, sobre materias de competencias de la Corporación y sobre el funcionamiento de los servicios.

Este procedimiento se aplica a toda la Corporación, especialmente a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

2. DEFINICIONES

Proceso: Conjunto de actividades y recursos que transforman unos elementos de entrada en unos de salida, añadiendo valor para el que los recibe.

Sugerencia: Se entiende por sugerencia cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio o la calidad del mismo.

Reclamación: Las reclamaciones serán aquellas que se presenten acerca de las deficiencias de un servicio y tengan por objeto la corrección del mismo.

3. REFERENCIAS

- Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

4. DEPENDENCIAS IMPLICADAS

- Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Resto de Áreas y/o Departamentos del Cabildo de Lanzarote.

5. ENTRADAS Y SALIDAS

	Documento	Original/ Copia	Tipo Doc.	Subtipo Doc.	PID
Entradas	Formulario de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias		Solicitud	Solicitud	
Documentación generada	Escrito de Admisión		Comunicación	Comunicación	
	Escrito de Admisión		Comunicación	Comunicación	
	Solicitud de Informe		Solicitud	Solicitud	
	Reiteración Solicitud de Informe		Solicitud	Solicitud	
	Informe		Informe	Informe	

	OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 4 de 7
	PR-OIAC-01	Revisión: 1
	QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Fecha: 25/03/24

Salidas	Requerimiento de Documentación		Notificación	Requerimiento	
	Contestación		Comunicación	Comunicación	
	Notificación de Archivo		Notificación	Notificación	

6. PROCEDIMIENTO

Para tramitar las quejas, sugerencias y reclamaciones se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. El/la interesado deberá cumplimentar un modelo de queja/reclamación/sugerencia y enviarlo, vía presencial o telemáticamente, a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

Nota: En dicho modelo se deberá especificar, entre otros datos, el motivo de la queja/reclamación/sugerencia y el Área/Departamento al que destina la misma.

2. La Oficina de Información y Atención al Ciudadano recibirá el modelo y estudiará si acepta o deniega la queja/reclamación/sugerencia:
 - En caso de aceptarla elaborará un escrito de admisión, firmado por el/la Consejero/a del Área, para informar al/a la ciudadano/a que su queja/reclamación/sugerencia ha sido recibida y aceptada y que se procederá a tramitar la misma. En caso de que el/la ciudadano/a haya remitido la queja/reclamación/sugerencia a un Área/Departamento determinado y la Oficina de Información y Atención al Ciudadano considere que esta debe ir dirigida a otro Área/Departamento, procederá a rectificar el dato.
 - En caso de denegarla elaborará un escrito de no admisión, firmado por el/la Consejero/a del Área, para informar al/a la ciudadano/a del motivo de la no tramitación de la queja/reclamación/sugerencia.

Nota: No se admitirán a trámite las quejas, reclamaciones o sugerencias anónimas o en las que se advierta, de una manera manifiesta, mala fe, carencia de fundamento o falta de concreción en la presentación, así como aquellas otras cuya tramitación pudiera perjudicar el legítimo derecho de un tercero o cuyo contenido exceda las competencias del Cabildo.

3. La Oficina de Información y Atención al Ciudadano remitirá, vía escrito firmado por el/la Consejero/a del Área, la queja/reclamación/sugerencia al Área/Departamento correspondiente para que proceda a realizar su estudio.
4. El Área/Departamento correspondiente estudiará la queja/reclamación/sugerencia y procederá a realizar un informe, detallando el resultado de la misma, o especificando que para informar requiere de cierta información a entregar por el/la interesado/a.

	OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 5 de 7
	PR-OIAC-01	Revisión: 1
	QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Fecha: 25/03/24

Nota: El plazo estipulado para elaborar el informe será de 10 días hábiles. En caso de no cumplir con dicho plazo, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano volverá a requerir dicho informe, mediante escrito informativo de los deberes legales de colaboración, que será firmado por el/la Consejero del Área.

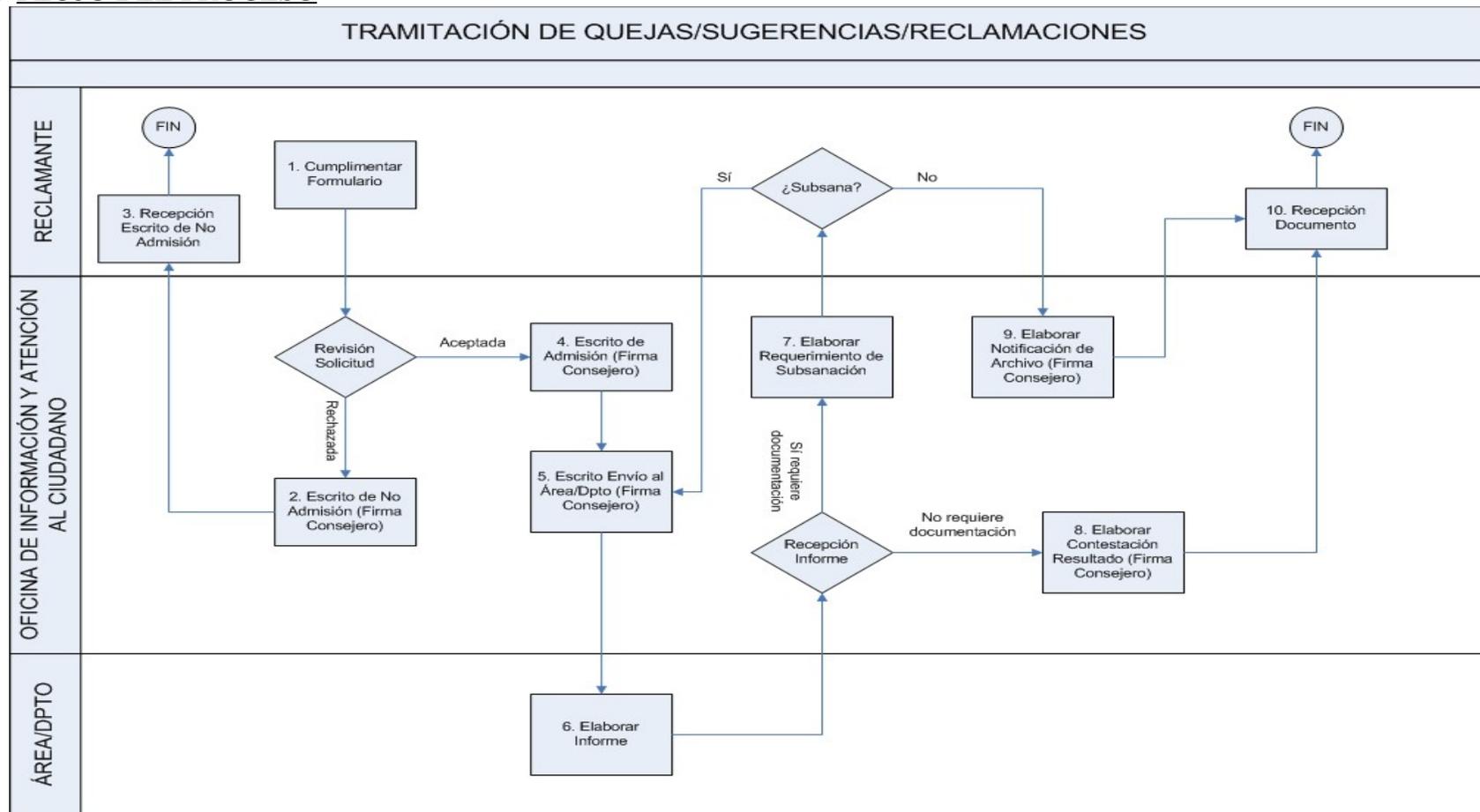
5. La Oficina de Información y Atención al Ciudadano recibirá el informe elaborado por el Área/Departamento correspondiente:
 - En caso de que el Área/Departamento correspondiente haya concluido el informe, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano informará al/a la reclamante mediante la remisión de dicho informe.
 - En caso de que el Área/Departamento correspondiente requiera más documentación para resolver la queja/reclamación/sugerencia, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano procederá a elaborar un Requerimiento de Subsanación, que estará firmado por el/la Consejero/a del Área.

6. El/la reclamante dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para subsanar la documentación requerida:
 - Si antes de expirar dicho plazo, el/la reclamante subsana la documentación requerida, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano remitirá la documentación presentada al Área/Departamento correspondiente para que proceda a elaborar el informe pertinente.
 - Si ha expirado el plazo y el/la reclamante aún no ha subsanado la documentación requerida, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano procederá a elaborar un Notificación de Archivo, que estará firmada por el/la Consejero/a del Área.

7. La Oficina de Información y Atención al Ciudadano procederá a archivar y dar por finalizado el expediente.



7. FLUJO DEL PROCESO



	OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 7 de 7
	PR-OIAC-01	Revisión: 1
	QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Fecha: 25/03/24

8. ANEXOS

No procede.