



## REGULACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS (AQS) EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE TORRELAGUNA

Una Administración Pública debe estar regida por los principios de transparencia, eficiencia y responsabilidad social. Una mayor información de los servicios que se prestan y la mejora permanente de la calidad de los mismos, es lo mínimo que el usuario espera recibir de cualquier administración, máxime en los tiempos de crisis actuales.

En línea con este compromiso, el Ayuntamiento de Torrelaguna se plantea la necesidad de impulsar la aplicación de **herramientas y metodologías comunes para llevar a cabo una gestión de calidad** dentro del propio Ayuntamiento y la **implantación de políticas** que faciliten a las Áreas municipales el cumplimiento de las exigencias de mejora, mediante los distintos procesos y la gestión de los servicios que se prestan a la ciudadanía.

En este contexto, el Ayuntamiento de Torrelaguna pretende unificar los criterios de gestión de los **avisos, quejas y sugerencias** y crea una Unidad Administrativa específica (en adelante Unidad Administrativa **AQS**), que se considera de gran utilidad para mejorar la calidad de la atención al ciudadano.

Las quejas y sugerencias son una oportunidad de mejora, y tras un análisis de las mismas, la Administración estará en disposición de innovar y mejorar los servicios públicos que ofrece a los ciudadanos.

### 1. Marco normativo.

- Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/92, de 26 de noviembre, BOE 285, de 27 de noviembre de 1992), modificada por Ley 4/99 de 13 de enero (BOE de 14 de enero de 1999).
- 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 (BOE 211, de 3 de septiembre de 2005).

### 2. Ámbito de aplicación.

La utilización por los ciudadanos del presente sistema de AQS, será de aplicación a la totalidad de los servicios municipales prestados por el Ayuntamiento de Torrelaguna.



### 3. Definición y objeto.

La presente normativa responde a la necesidad de arbitrar un procedimiento para responder a los avisos, las quejas o sugerencias que puedan presentar los ciudadanos, asegurando el control y el seguimiento de las mismas como forma más eficaz de garantizar su contestación.

A tal efecto, tendrá la consideración de **queja** la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, independientemente de su condición de interesado, ante cualquier tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación irregular o insatisfactoria, que se observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas y otros servicios que pueda prestar el Ayuntamiento.

Tendrá la consideración de **sugerencia** la facultad pública que pueda ser ejercida por cualquier ciudadano, de forma individual o colectiva, para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que se consideren innecesarios, o cualquier otra medida legal y viable que suponga un mayor grado de satisfacción.

Tendrá la consideración de **aviso o incidencia**:

- Cualquier aviso de necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal: alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, calles...
- Todo escrito que presentado como queja omita los datos esenciales en su formalización (nombre y apellidos, domicilio y documento nacional de identidad o equivalente).

A fin de proceder a la tramitación de los avisos, quejas y sugerencias (AQS) presentadas por los ciudadanos, el ayuntamiento de Torrelaguna tendrá un Libro de AQS en formato electrónico con un sistema de gestión automatizado que facilite su control y transparencia.

Para garantizar el ejercicio de este derecho, el Ayuntamiento velará por la existencia de los impresos normalizados de quejas y sugerencias en todas las oficinas municipales, que se ubicarán en lugares bien visibles.

### 4. Forma y lugar de presentación.

Con carácter general, se utilizará el impreso oficial de quejas y sugerencias que se encontrarán a disposición de los ciudadanos en todas las dependencias municipales, así como en la web municipal. No obstante, se podrán presentar en cualquier soporte o modelo.



Las *quejas* y *sugerencias* podrán presentarse por correo, fax, correo electrónico, a través de la página Web o personalmente en cualquier dependencia municipal. Éstas serán trasladadas al Registro Municipal para su tramitación. En el caso de avisos, podrán realizarse también telefónicamente y no serán anotados en el Registro General pero sí en el Libro de AQS.

Si la sugerencia o queja tuviera por objeto algún servicio prestado por otra Administración Pública, la Administración Municipal se la hará llegar a la misma, comunicándole a la persona interesada tal circunstancia.

### **5. Requisitos mínimos para su admisión.**

Para que la *queja* o *sugerencia* se tramite, los ciudadanos deberán manifestar su nombre, apellidos, DNI y dirección completa, además de la descripción de la queja o sugerencia.

En el caso de *aviso* o *incidencia*, deberán especificar todos los datos que permitan la localización de la deficiencia objeto de la incidencia. No es necesario indicar los datos personales, ya que el aviso será atendido y tramitado de modo inmediato para la mejora del funcionamiento de los servicios municipales, pero es aconsejable la indicación de un teléfono o correo electrónico (preferible) para contactar en caso necesario y para informar de la resolución del aviso.

No se tramitarán como quejas o sugerencias los escritos que:

- Omitan datos esenciales.
- Supongan abuso de derecho.
- Sean objeto de reclamación con derecho a indemnización (reclamaciones patrimoniales) o tengan una regulación específica.
- Carezcan de fundamento.
- Supongan una inexistencia de pretensión.
- Puedan causar perjuicio a un derecho legítimo de tercera persona.
- No sean competencia del Ayuntamiento de Torrelaguna.
- Pretendan la función de control político de la actividad municipal.
- Deriven de problemas entre particulares.
- Se traten de cuestiones pendientes de resolución judicial, administrativa o tramitadas ante el Defensor del Pueblo hasta su resolución.
- En las que se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, para perturbar o paralizar a la Administración.



## 6. Tramitación y plazos.

Para la gestión de los AQS, el Ayuntamiento de Torrelaguna ha creado una Unidad Administrativa responsable de la gestión de quejas y sugerencias (en adelante Unidad AQS), que tendrá básicamente las siguientes funciones:

- Tramitar y gestionar ante quién corresponda, las quejas y sugerencias.
- Dar respuesta a los ciudadanos informándoles de las actuaciones realizadas y en su caso, de las medidas adoptadas.
- Elaborar los Informes necesarios para el seguimiento, análisis y evaluación del Sistema.

Una vez Registrada la queja o sugerencia en el Registro General, se remitirá a la Unidad Administrativa AQS para su gestión.

La Unidad incorporará el aviso, queja o sugerencia a la aplicación informática desarrollada al efecto (Libro de avisos, quejas y sugerencias y Expediente Telemático).

Si se trata de un *aviso o incidencia*, será atendido y tramitado de modo inmediato para la mejora del funcionamiento de los servicios municipales, y si el ciudadano facilitó un contacto, se le informará de la resolución del mismo.

Si se trata de una queja o sugerencia, la Unidad Administrativa AQS las enviará a los trabajadores o responsables municipales a quienes corresponda elaborar la respuesta. Así mismo, comunicará al ciudadano por escrito, preferiblemente por correo electrónico (atendiendo a criterios de eficiencia y ahorro), el paso a trámite de su petición y el Departamento a la que se ha remitido.

Los trabajadores o responsables municipales a los que se encargue la respuesta a una queja o sugerencia, estudiarán la misma y elaborarán un informe por escrito. La Unidad AQS será responsable de supervisar y comprobar el cumplimiento de los plazos establecidos, de grabar en la aplicación informática el flujo administrativo del expediente y de trasladar al ciudadano la respuesta a su queja o sugerencia.

La Unidad de AQS tiene un plazo de **veinte días hábiles**, contados desde la inclusión en el Libro de la queja o sugerencia, para contestar al ciudadano de las actuaciones realizadas. El transcurso de dicho plazo puede suspenderse si se le requiere al ciudadano información adicional, en ese caso, debería ser remitida en un plazo máximo de diez días hábiles. Una vez recibida la información requerida al ciudadano, se reanuda el cómputo del plazo, hasta completarse los veinte días hábiles.



Para el cumplimiento de los plazos establecidos, la Unidad de AQS, podrá emitir un aviso a los técnicos o responsables municipales de elaborar la respuesta y si hubiese un retraso en la contestación, superior a los diez días siguientes a dicho aviso, se comunicará al Concejal/a del Área afectada y al Alcalde Presidente.

Si el plazo de los veinte días se sobrepasase sin haber contestado al ciudadano, éste podrá dirigirse a la Unidad AQS, que deberá contestarle explicando los motivos de la tardanza. Para que el ciudadano pueda ejercer este derecho, esta posibilidad vendrá debidamente explicada en el propio formulario de presentación de quejas o sugerencias.

### **7. Directrices para la elaboración de respuestas a quejas y sugerencias.**

Las comunicaciones que se remitan como respuesta a quejas o sugerencias suscritas por un ciudadano, se ajustarán a los siguientes contenidos mínimos:

- Agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora de la gestión municipal.
- Explicación, aclaración o disculpa, según sea necesaria, correspondiente a la respectiva queja o sugerencia.
- Detalle de la acción o acciones que se llevarán a cabo como consecuencia de la queja o sugerencia.

### **8. Responsabilidades de gestión interna.**

Todos los servicios municipales están obligados a contestar las quejas y sugerencias relacionadas con su actividad, y que les haya sido requeridas desde la Unidad AQS, en los plazos y con las condiciones establecidas en esta normativa. Cada dependencia municipal se responsabilizará de la existencia en la misma de los impresos para presentación de quejas y sugerencias.

El SAC a través de la Unidad administrativa AQS será responsable de la gestión general de todo el proceso, del mantenimiento de la base de datos que configura el Libro de Avisos, quejas y Sugerencias, del traslado a los responsables de las Áreas afectadas, de la información al ciudadano del estado de tramitación y de trasladarle la respuesta definitiva, incorporando en la aplicación informática los datos de la misma, entre los que deberán figurar como mínimo, la fecha, forma de contestación y un resumen de la respuesta ofrecida.

Así mismo, la Unidad AQS se encargará de elaborar las estadísticas anuales y tendrá a su cargo la puesta en marcha de los mecanismos definidos para elevar a las instancias pertinentes las propuestas de mejora que pudieran desprenderse del estudio y análisis de los avisos, quejas y sugerencias.



## **9. Efectos de las quejas y sugerencias.**

Lo manifestado por los ciudadanos en los impresos de quejas y sugerencias, nunca tendrán el carácter de reclamación en vía administrativa, ni paralizará los plazos establecidos por la normativa vigente, y en tal sentido se advertirá a los ciudadanos en los impresos facilitados y en las comunicaciones de admisión a trámite.

Las contestaciones a las quejas y sugerencias no serán susceptibles de recurso alguno y no anularán actos o resoluciones de la Administración.

Las quejas presentadas no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él, como interesados.

## **10. Datos de carácter personal.**

Los servicios municipales actuantes en la gestión de quejas y sugerencias, asegurarán la debida protección de los datos de carácter personal que puedan conocer o recabar en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

## **Disposición transitoria.**

La implantación de los soportes informáticos, y creación telemática de los expedientes, que se mencionan en la presente regulación se producirá de manera progresiva a partir de su entrada en vigor.

## **Disposición final.**

Esta normativa entrará en vigor una vez sea aprobada definitivamente por el órgano municipal competente.