

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

**Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. [2011/15078]**

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha considera necesaria la implantación de una aplicación informática para recoger y tramitar iniciativas de los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios así como las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los mismos. Asimismo, mediante este sistema, la Administración regional dará respuesta a las quejas o sugerencias de los ciudadanos informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, por entender que todas ellas suponen oportunidades de mejora.

Con esta medida la Junta pretende acercar la Administración a los ciudadanos y mejorar la calidad del servicio que se les presta a diario.

Toda queja debe ser considerada como una oportunidad de mejora. Una queja siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios que se les prestan; además, siempre lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los ciudadanos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

Para aprovechar toda la información y todo el potencial de mejora que las quejas o sugerencias ponen a nuestra disposición, es imprescindible contar con un sistema para su gestión.

El procedimiento existente hasta ahora para la presentación y tramitación de las quejas y sugerencias, estaba regulado por la Orden de 21 de septiembre de 2000 de la Consejería de Administraciones Públicas que, en consonancia con los tiempos en que se aprobó, únicamente describía la presentación y tramitación en formato papel, y ello sin perjuicio de la implementación de un buzón genérico en la Web de quejas y sugerencias que permitía de una manera muy simple, el reenvío a la Inspección General, para su posterior distribución y seguimiento.

En estos momentos, tanto el artículo 10.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, precepto que tiene carácter básico, como el artículo 5.2.i) del Decreto 12/2010, de 16 de marzo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, establecen que entre los contenidos mínimos que habrá de tener la sede electrónica, se encuentra el acceso a un formulario para la presentación de quejas y sugerencias. Esta obligación se pretende cumplir con la aplicación informática puesta a disposición de la ciudadanía en la web de la Administración regional, acompañada de la regulación contenida en la presente Orden.

Por lo expuesto y en uso de la autorización conferida a esta Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas por la disposición final segunda del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, a propuesta de la Dirección General de la Función Pública, Calidad de los Servicios y Justicia, dispongo

#### Capítulo I

#### Disposiciones generales

#### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. Esta Orden tiene por objeto regular la presentación y tramitación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

También es objeto de esta Orden la regulación de la aplicación electrónica encargada de la recepción y tramitación de las quejas y sugerencias, así como la aprobación del modelo de formulario que se incluye como anexo.

2. No serán objeto de la presente Orden las quejas y sugerencias que se planteen sobre el funcionamiento del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam) y las que afecten a otros servicios públicos regionales que dispongan de una regulación específica en la materia.

Las reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial administrativa, reclamaciones económico-administrativas, las previas a la vía judicial, los recursos administrativos, así como las peticiones realizadas por los ciudadanos invocando expresamente el derecho de petición regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, se registrarán por su normativa específica.

Las unidades de registro receptoras de quejas o sugerencias que no sean objeto de la presente Orden las remitirán, de forma inmediata, al órgano competente para su gestión.

3. Las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de otras Administraciones públicas serán remitidas por la unidad de registro receptora a la entidad destinataria, comunicándolo al interesado o interesada de forma inmediata.

Artículo 2. Interposición de quejas y sugerencias.

Cualquier persona, física o jurídica, debidamente identificada puede presentar una queja o sugerencia sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Artículo 3. Definición de quejas y sugerencias.

1. A los efectos de la presente Orden se entiende por queja la expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de alguna unidad. Asimismo, se entiende por sugerencia la propuesta planteada en aras a la modificación o mejora en el funcionamiento de una unidad o la forma de prestación de un servicio.

2. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieran, se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio.

3. Las quejas y sugerencias no tendrán en ningún caso la consideración de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos para interponer o resolver los mismos. Tampoco supondrán la renuncia al ejercicio de otras acciones o derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Artículo 4. Solicitud de información.

1. El órgano gestor competente en materia de calidad de los servicios podrá recabar de cualquier Consejería u órgano, vinculado o dependiente, de la Administración regional la información que precise sobre las quejas y sugerencias presentadas ante ellos sobre sus servicios.

2. Anualmente elaborará un informe con los datos estadísticos aportados por las quejas y sugerencias.

Artículo 5. Reconocimiento público.

Los ciudadanos y ciudadanas tendrán derecho a ver reconocida oficialmente, su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios públicos, como consecuencia de la presentación de sus sugerencias.

Artículo 6. Protección de datos de carácter personal y deber de sigilo

Las unidades que accedan a datos de carácter personal en relación con las quejas y sugerencias que se presenten, deberán preservar la identidad y confidencialidad de los mismos, tal y como establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

Capítulo II

Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias

Artículo 7. Presentación de quejas y sugerencias.

1. Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas por escrito de forma presencial, mediante llamada al teléfono de información 012 o de forma electrónica, utilizando el modelo de formulario disponible en la sede electrónica de

la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ubicada en la Web: [www.jccm.es](http://www.jccm.es), que se aprueba y anexa a la presente Orden. En este lugar estará accesible la normativa reguladora.

2. Cuando se formulen por escrito, las quejas y sugerencias podrán presentarse presencialmente en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. En el caso de presentarse en una unidad u oficina de registro dependiente de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para su cumplimentación se podrá solicitar la ayuda del personal adscrito a la misma.

3. Cualquiera que sea el canal elegido para la presentación, se podrá utilizar el modelo normalizado previsto en el anexo a esta Orden que, asimismo, estará disponible para su descarga en la sede electrónica. Sin perjuicio de lo anterior, también podrán presentarse por escrito las quejas o sugerencias en otro formato distinto al anterior, siempre que contengan la información precisa para su tramitación y respuesta.

4. En los tabloneros de anuncios o paneles de información ubicados en las dependencias u oficinas de la Administración regional que presten servicios al público, se informará de la disponibilidad de la normativa y del formulario para presentar quejas o sugerencias.

5. Si el modelo normalizado fuera cumplimentado para otra finalidad, se tramitará conforme a la normativa específica en su caso.

#### Artículo 8. Tramitación.

1. Todas las quejas y sugerencias se tramitan a través de la aplicación electrónica o gestor de expedientes ubicado en la sede electrónica, con las particularidades que a continuación se regulan según sea la forma de presentación:

a) Presentación a través del formulario electrónico de la sede [www.jccm.es](http://www.jccm.es): una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería designada como responsable del servicio objeto de la misma. La aplicación permitirá adjuntar la documentación que se considere oportuna y la descarga de un recibo para acreditar la presentación.

b) Presentación a través de llamada al teléfono de información 012: el personal operador del 012, a petición de la persona interesada, la formalizará en el formulario de la aplicación electrónica, cumplimentando los datos del mismo; la aplicación electrónica realizará automáticamente las labores de registro, remisión y expedición de recibo en los términos antes descritos. Ultimada la operación, el personal operador facilitará al interesado los datos consignados en el recibo que expida la aplicación.

c) Presentación por escrito en una oficina o unidad de registro presencial: en este caso el personal adscrito a las unidades u oficinas de registro, sin necesidad de registrar de entrada el documento, transcribirá el contenido del escrito de queja o sugerencia en el formulario de la aplicación electrónica. La aplicación electrónica realizará automáticamente las labores de registro, remisión y expedición de recibo en los términos antes descritos. Dicho recibo se entregará al interesado o, en su defecto, se le enviará por correo postal. En todo caso, el original de escrito de queja o sugerencia y una copia del recibo acreditativo de su grabación en la aplicación electrónica, será remitido de forma inmediata a la Consejería destinataria.

2. La Consejería que, por cualquiera de los canales previstos, reciba una queja o sugerencia en materia de su competencia, podrá recabar informe a los órganos, unidades o centros afectados y deberá emitir contestación, a través de la aplicación electrónica, en el plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la fecha de registro de entrada. Deberá utilizar el canal designado por el ciudadano o ciudadana para notificarle la contestación; en caso de que no haya designado ningún canal se le contestará por el utilizado para la presentación.

3. La contestación a la queja contendrá información sobre los derechos y deberes que asisten a quien se dirige a la Administración regional, las medidas o mejoras que ésta se dispone a adoptar para subsanar las deficiencias o errores detectados o, si así fuera, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole que se lo impidan, aún cuando sea temporalmente, y, en cualquier caso, excusas por el funcionamiento anómalo de los servicios.

4. Si transcurrido el plazo previsto no se hubiese obtenido ninguna respuesta de la Administración, los interesados podrán dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que dicha unidad proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

#### Artículo 9. Informe anual

La Inspección General de Servicios, dentro del primer trimestre del año natural, elaborará un informe general estructurado por Consejerías y tipologías sobre las quejas y sugerencias que se hayan presentado y tramitado conforme a lo establecido en la presente Orden, del que se dará traslado a la persona titular de la Consejería.

#### Disposición adicional. De las consultas informativas a la Administración

Las personas físicas o jurídicas podrán solicitar información a la Administración regional utilizando el acceso habilitado en la página Web: [www.jccm.es](http://www.jccm.es), en los términos que a continuación se describen:

1. En la Web de la Administración de la Junta de Comunidades estará habilitado un formulario para la presentación electrónica de consultas de carácter informativo, que serán respondidas por el órgano o unidad competente, al correo electrónico que la persona interesada haya hecho constar en dicho formulario.

2. A los efectos anteriores, se entiende por consulta informativa, cualquier pregunta o solicitud de información dirigida a la Administración regional sobre cuestiones generales relativas a su organización, competencias, estructura, directorio postal o telefónico o similares, siempre que no estén relacionadas con un expediente administrativo concreto, ni afecten a datos objeto de protección específica.

3. La Administración podrá publicar en la Web aquella consulta, o conjunto de ellas, cuyo objeto y contenido considere de interés general.

4. No se tramitarán por esta vía las consultas en materia tributaria, urbanística, protección a los consumidores o cualesquiera otras materias sobre las que su normativa sectorial de regulación tenga prevista la existencia de mecanismos y procedimientos específicos de consulta.

#### Disposición transitoria. Régimen transitorio.

Las quejas o sugerencias que a partir de la entrada en vigor de esta Orden se presenten en los impresos aprobados por la Orden de 21 de septiembre de 2000 de la Consejería de Administraciones Públicas, se tramitarán de acuerdo al procedimiento recogido en la presente Orden.

#### Disposición derogatoria. Derogación normativa.

Queda derogada la Orden de 21 de septiembre de 2000 de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación y el modelo de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, así como cualquier otra disposición de rango igual o inferior que se oponga o contradiga lo dispuesto en esta Orden.

#### Disposición final. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 11 de octubre de 2011

El Consejero de Presidencia y Administraciones Públicas  
JESÚS LABRADOR ENCINAS



## QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA-LA MANCHA

SIZY

**TIPO DE SOLICITUD** Sugerencias Quejas**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO, DEPENDENCIA O SERVICIO**

Consejería:

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO**

Centro objeto de la queja o sugerencia:

Provincia del Centro:

Población del Centro:

**DATOS DEL SOLICITANTE****Si elige persona física son obligatorios los campos: tipo de documento, número de documento, nombre y primer apellido** Persona física

Tipo de documento:

Número de documento:

Nombre:

Primer  
apellido:Segundo  
apellido:**Si elige persona jurídica son obligatorios los campos: número de documento y razón social** Persona jurídica

Número de documento:

Razón social:

Domicilio:

Provincia:

C.P.:

Población:

Teléfono:

Teléfono móvil:

e-mail:

Horario preferente para recibir llamada:

**DATOS DEL REPRESENTANTE**

Tipo de documento:

Número de documento:

Nombre:

Primer  
apellido:Segundo  
apellido:

Domicilio:

Provincia:

C.P.:

Población:

Teléfono:

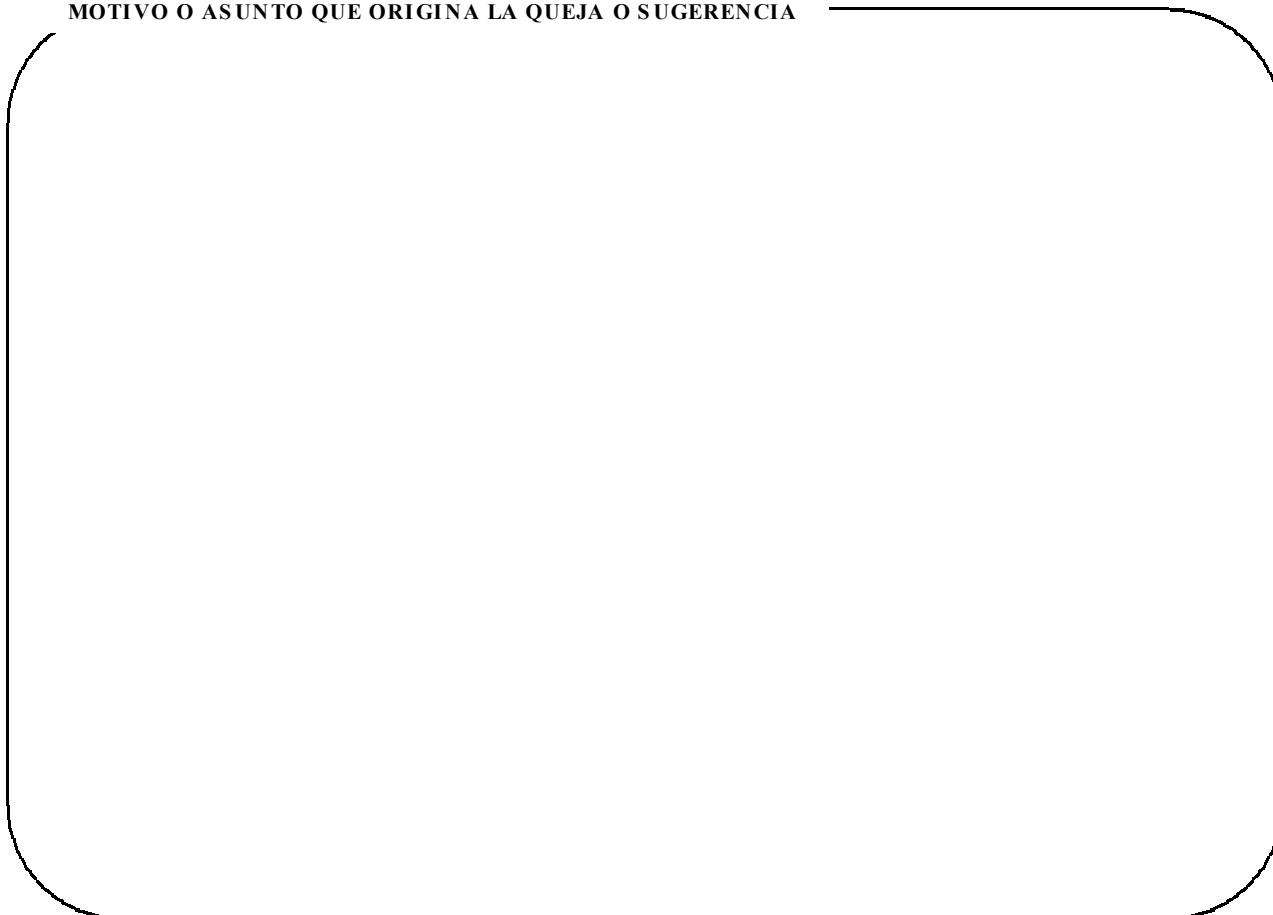
Teléfono móvil:

e-mail:

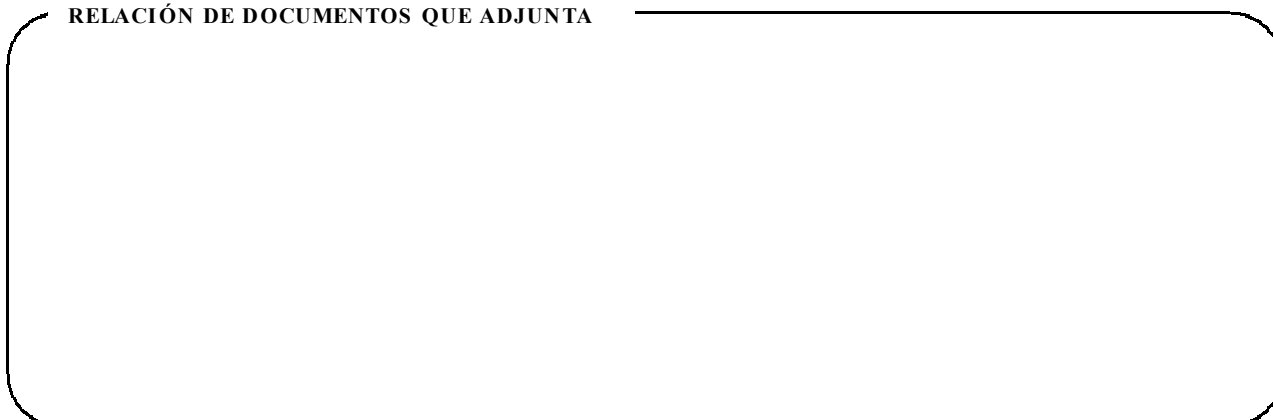
Horario preferente para recibir llamada:

**Las comunicaciones que deriven de este escrito se realizarán con el representante designado por el interesado****MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR LA RESPUESTA**Correo postal Teléfono Dirección e-mail

**MOTIVO O ASUNTO QUE ORIGINA LA QUEJA O SUGERENCIA**



**RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE ADJUNTA**



Lugar y fecha:

Firma: