



ACUERDO

Asunto: 18 - Aprobación inicial del Reglamento de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados en el ámbito del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife.

Visto el expediente relativo al proyecto de Reglamento que regula las sugerencias, quejas y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife, y teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO.- El Consejo de Gobierno Insular aprobó en sesión celebrada el pasado 27 de julio de 2020 el Plan de Modernización del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023. Dicho Plan persigue impulsar la modernización, racionalización y transformación digital de la Corporación Insular, promoviendo un modelo de administración más eficaz, eficiente y cercana, con la que la ciudadanía, autónomos y empresas puedan relacionarse con comodidad, sencillez y seguridad jurídica, tanto de manera presencial como telemática.

SEGUNDO.- La Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, han dibujado un nuevo escenario en la prestación de los servicios públicos y en la relación de la Administración con la ciudadanía, lo que obliga a la Administración a transformar, innovar y replantear la forma en la que presta los servicios públicos a la ciudadanía e implica un cambio profundo en la cultura administrativa y en la metodología de trabajo desde los diversos ámbitos organizativos, procedimentales, normativos, tecnológicos y de recursos humanos. Para ello es necesario contar con una adecuada organización administrativa, gestionar de forma óptima los medios personales y materiales y utilizar todas las posibilidades que aportan las nuevas tecnologías. El Plan de Modernización se configura así como el instrumento para la implementación de estos compromisos.

TERCERO.- El Plan de Modernización 2020-2023 tiene entre sus objetivos específicos los siguientes: mejorar la calidad de los servicios públicos, reducir los tiempos de tramitación administrativa, reducir las cargas administrativas, hacer transparente la actividad del Cabildo Insular de Tenerife y fomentar la participación ciudadana.

A su vez, dentro de la *Línea de actuación 1, Mejora de los servicios públicos* se pretende lograr el compromiso de la mejora continua de la calidad de los servicios



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma

Documento



públicos, fortaleciendo la orientación de servicio a la ciudadanía, bajo una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad, a través de diversos instrumentos de actuación, entre los que destacan, entre otros, las evaluaciones de calidad, las cartas de servicios y el tratamiento de las quejas y sugerencias.

CUARTO.- Las quejas, sugerencias y felicitaciones constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para las administraciones públicas, como manifestaciones de los usuarios de los servicios públicos en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o sus propuestas de mejora, respecto de la forma en que dichos servicios se prestan. Proporcionan además una valiosa retroalimentación que debe ser utilizada para mejorar, por un lado, la satisfacción de los usuarios, y por otro, los procesos internos para la prestación de los servicios.

QUINTO.- La hasta ahora vigente regulación interna de las quejas y sugerencias se contiene en el Reglamento aprobado mediante Acuerdo del Pleno de 27 de noviembre de 2015, que tras la entrada en vigor de las ya citadas Leyes 39/2015 y 40/2015, requiere de un ajuste y adaptación a dicha normativa, que instaura un modelo de administración pública eficiente, transparente y ágil.

SEXTO.- Precisamente es esa agilidad la que se pretende dar a la tramitación de las sugerencias, quejas y felicitaciones, imprescindible para responder con rapidez a la ciudadanía y justifica la sencillez del procedimiento dando la posibilidad de su presentación por cualquier canal disponible, escapando de la formalidad del procedimiento administrativo, y con la finalidad de que a partir del análisis de un conjunto de sugerencias y quejas se pongan de manifiesto las oportunidades o deficiencias en la prestación de los servicios, y se propongan por el órgano competente en la materia, las medidas necesarias para su corrección y se definan las acciones de mejora a implantar.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- La elaboración del presente reglamento se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, conforme se justifica en el preámbulo de la norma.

SEGUNDA.- A su vez la norma reguladora da cumplimiento a la exigencia contenida en la Ley 40 /2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público cuando dispone que cada Administración Pública debe garantizar en su sede electrónica los medios disponibles para la formulación de quejas y sugerencias.



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



TERCERA.- La aprobación de la presente norma reglamentaria ha de seguir la tramitación regulada en el artículo 63 del Reglamento Orgánico del Cabildo Insular de Tenerife, conforme dispone el artículo 29.3 b) que señala que es atribución del Consejo de Gobierno Insular, la propuesta al Pleno de los “*proyectos de reglamento y ordenanzas incluidos los orgánicos*”.

CUARTA.- La iniciativa consta a su vez en el Plan Normativo aprobado para el año 2021 mediante acuerdo plenario de 29 de diciembre de 2020.

QUINTA.- En relación al procedimiento del reglamento se han seguido los siguientes trámites:

1. Trámite de consulta pública previsto en artículo 133.4 de la LPAC.
2. Memoria del Anteproyecto de Reglamento de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones, haciendo constar los siguientes extremos:
 - Justificación de la iniciativa, identificación de los fines y el objeto perseguidos, y acreditando la adecuación de la misma a los principios del artículo 129 LPAC.
 - Análisis de la iniciativa
 - Memoria económica en la que se valoran las repercusiones y efectos de la iniciativa reglamentaria y su sujeción estricta al cumplimiento de las exigencias de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.
 - Referencia a los resultados del proceso de participación ciudadana.
 - Informe sobre el impacto por razón de género.
3. Informe de la Asesoría Jurídica de 20 de julio de 2021 poniendo de manifiesto diversas cuestiones a modificar o mejorar en el proyecto de Reglamento.
4. Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular de fecha 31 de agosto de 2021, por el que se aprueba el Proyecto de Reglamento que regula las sugerencias, quejas y felicitaciones en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife.

Durante el turno de debate desarrollado con carácter previo a la votación, en respuesta a la intervención realizada por **D^a MARÍA JOSÉ BELDA DÍAZ, Portavoz del Grupo Sí Podemos Canarias**, que había señalado que su Grupo votará favorablemente esta propuesta, al existir el compromiso por parte del Grupo de Gobierno, que constará en el acta de la sesión, de que se procederá a la modificación del aplicativo para mejorar la información ofrecida a la ciudadanía, sobre las diferentes vías de reclamación o de formalización de quejas que puedan plantearse, la **Sra. Consejera Insular del Área de Presidencia, Hacienda y Modernización, Doña BERTA PÉREZ HERNÁNDEZ**, manifiesta que, efectivamente, con la finalidad de facilitar la realización de trámites administrativos y mejorar la información a la ciudadanía, no existe inconveniente en recoger una advertencia en la descripción que consta en el propio aplicativo, de lo que constituye el objeto del Reglamento, en el



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



sentido de que la presentación de la queja o reclamación, que no tienen naturaleza formal de recurso administrativo, no impedirá el posible ejercicio de cualquier otra acción, queja o reclamación, tanto en la vía administrativa como en la judicial, ante las instancias competentes, por parte de las personas o entidades interesadas

El expediente se aprobó por unanimidad por 30 votos a favor (11 PSOE+11 CC-PNC+3 SPC+3 PP+2 GRUPO MIXTO). No estaba en el salón de plenos la Sra. Consejera Insular del Grupo Popular D^a Zaida C. González Rodríguez.

Por todo lo expuesto, según lo previsto en el Reglamento Orgánico Corporativo y previo dictamen favorable de la Comisión Plenaria de Presidencia y Acción Social, el Pleno adopta el siguiente **ACUERDO**:

PRIMERO.- La aprobación inicial del Reglamento de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones sobre los servicios prestados en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife, que se incorpora como Anexo.

SEGUNDO.- Elevar como propuesta al Pleno la aprobación del referido Reglamento de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



ANEXO

REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULAN LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁMBITO DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE

INDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	3
CAPÍTULO I. Disposiciones generales	6
Artículo 1.- Objeto	6
Artículo 2.- Ámbito de aplicación	6
Artículo 3.- Definiciones	6
3. 1. Sugerencias	6
3. 2. Quejas	7
3. 3. Felicitaciones	7
CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES	7
Artículo 4.- Derecho a presentar sugerencias, quejas y felicitaciones	7
Artículo 5.- Canales de presentación	7
Artículo 6.- Soporte informático para la gestión de las SQF	8
Artículo 7.- Presentación	8



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma

Documento



Artículo 8.- Desistimiento	9
Artículo 9.- Tramitación	9
Artículo 10.- Terminación	11
Artículo 11.- Seguimiento y mejora continua	12
Artículo 12.- Efectos	12
DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA. Medidas de ejecución	13
DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.	14
DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA. Entrada en vigor	14



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma

Documento



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Cabildo de Tenerife desea impulsar con decisión su modernización real, racionalización y transformación digital, promoviendo un modelo de Administración más eficiente y cercana, con la que la ciudadanía pueda relacionarse con comodidad, así como un gobierno abierto que evalúe sus políticas públicas y que esté al servicio de las personas que quieren obtener más información.

El Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno Insular del 28 de julio de 2020, se constituye como el mecanismo ideal para la implementación de estos compromisos, al definir los proyectos a desarrollar, los objetivos a alcanzar, la organización que lo soporta y los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora del mismo.

En el citado Plan de Modernización se establece que la actuación del Cabildo Insular de Tenerife se guiará por los siguientes principios y normas de conducta:

- Ejemplaridad en el ejercicio de la responsabilidad política.
- Excelencia en el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en los servicios públicos. La eficacia, eficiencia y calidad serán signos distintivos del Cabildo Insular de Tenerife y por ello se realizará un constante análisis y una mejora permanente, para conseguir los resultados y objetivos previamente fijados.
- Transparencia en la gestión como distintivo del Cabildo Insular de Tenerife.

Disponer de unos servicios públicos de calidad es una de las principales demandas de la sociedad y, por tanto, la mejora de la calidad de los servicios públicos es el objetivo principal de este Plan de Modernización.

Con el objetivo de la mejora continua de la calidad de los servicios públicos se pretende lograr el compromiso y fortalecimiento de los servicios orientados a la ciudadanía, bajo una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, a fin de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad, a través de diversos instrumentos de actuación, entre los que destaca, el tratamiento de las sugerencias y quejas, lo que a su vez revierte en una mayor implicación y participación de la ciudadanía en la gestión de los servicios públicos.



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



En este contexto las quejas y sugerencias constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para las administraciones públicas, como manifestaciones de los usuarios de los servicios en relación con la satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que dichos servicios se prestan. Ambas proporcionan una valiosa retroalimentación que debe ser utilizada para mejorar, por un lado, la satisfacción de los usuarios y, por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios públicos.

La regulación que aquí se contiene se enmarca en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, «Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas», con especial incidencia en la meta 16.6 «Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas» , y da cumplimiento , asimismo, a la previsión que al efecto dispone el artículo 38.3 de la Ley 40 /2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público cuando dispone que cada Administración Pública debe garantizar en su sede electrónica los medios disponibles para la formulación de quejas y sugerencias.

El presente reglamento se estructura en dos capítulos. En el capítulo I, bajo el título “Disposiciones Generales”, se establece el objeto, el ámbito de aplicación y las definiciones. En el capítulo II, dedicado al Procedimiento para formular sugerencias, quejas y felicitaciones, se regula la presentación de las mismas, los diferentes canales de presentación, el soporte informático de la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones, el desistimiento, la tramitación, la terminación, así como el seguimiento, la mejora continua y los efectos.

No se considerarán quejas los comentarios a través de las redes sociales en los que se exprese una opinión negativa o una disconformidad general con el funcionamiento de la Administración o de alguno de sus servicios, sin perjuicio de las actuaciones de oficio que pudieran iniciarse si se dedujeran indicios de un anormal funcionamiento de los servicios públicos.

La presente norma se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En relación a su contenido y tramitación, el Reglamento observa los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que con el mismo se persigue la mejora



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



continuada de la calidad de los servicios públicos, atendiendo al contenido de las sugerencias y quejas que se hayan formulado (eficacia y eficiencia), y se facilitan diferentes canales para que la ciudadanía pueda hacer constar su disconformidad con la forma de prestación de los servicios ante cualquier tardanza, desatención, ineficiencia, atención inadecuada o cualquier anomalía que se observe en el funcionamiento de los servicios que presta la Corporación Insular (necesidad). Con el fin de agilizar los trámites y facilitar la accesibilidad y la escucha a la ciudadanía la tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no se ajustará a los trámites del procedimiento administrativo común, para lo cual se contará con una herramienta informática que agilice su tramitación (proporcionalidad), dándose publicidad a través del portal de transparencia del informe de resultados (transparencia), y conteniéndose en esta regulación su delimitación y efectos (seguridad jurídica).

La agilidad que se pretende dar en esta norma a la tramitación de las sugerencias, quejas y felicitaciones es necesaria para responder con rapidez a la ciudadanía y justifica la sencillez del procedimiento dando la posibilidad de su presentación por cualquier canal disponible, escapando de la rigidez de la identificación y tramitación que requiere el procedimiento administrativo, al ser dicha cualidad el principal objetivo de este procedimiento; al pretender que a partir del análisis de un conjunto de sugerencias y quejas se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, y se busque que el órgano competente en la materia proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, así como, en el caso de las felicitaciones, valorar y reconocer la buena gestión de nuestros empleados.

Por lo expuesto y en uso de las potestades reglamentarias y de autoorganización establecida en el artículo 41 apartado 1.d) del Reglamento Orgánico del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, se aprueba el presente Reglamento, cuyo objeto es la regulación del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos y ciudadanas en relación con el funcionamiento de los servicios en el ámbito de la administración y organización de este Cabildo Insular.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



Artículo 1.-Objeto

Es objeto del presente Reglamento regular el régimen de la tramitación de las sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife, y resto de entidades recogidas en el artículo 2.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

1. El ámbito de aplicación del presente Reglamento de sugerencias, quejas y felicitaciones se extenderá a la totalidad de los servicios prestados por:

- a. El Cabildo Insular de Tenerife.
- b. Los organismos autónomos insulares, las entidades públicas empresariales y los consorcios adscritos al Cabildo Insular de Tenerife.

2. El presente reglamento no será de aplicación ni a las fundaciones ni a las sociedades mercantiles integrantes del Sector Público Insular.

3. Si la sugerencia o queja tuviera por objeto algún otro servicio prestado por otra Administración Pública, la Corporación Insular informará en este sentido, indicándole, en la medida de lo posible, la Administración competente para resolver la misma.

Artículo 3.- Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

1. Sugerencias: las propuestas formuladas por la ciudadanía que tengan por objeto la mejora de la calidad de los servicios públicos y/o de la organización y cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción por parte de las personas usuarias de dichos servicios, así como la posibilidad de proponer la prestación de un servicio o actuación no previsto o no ofrecido.

2. Quejas: las quejas presentadas por la ciudadanía en las que hagan constar su disconformidad con la forma de prestación de los servicios ante cualquier tardanza, desatención, ineficiencia, atención inadecuada o cualquier anomalía que se observe en el funcionamiento de los servicios que presta la Corporación Insular y que tenga por objeto la corrección de las mismas.

3. Felicitaciones: reconocimiento realizado por la ciudadanía sobre el buen funcionamiento de algún servicio concreto del Cabildo Insular de Tenerife o el trato y atención recibida por las personas que trabajan en él, a título individual o de un



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma

Documento



colectivo concreto.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

Artículo 4.- Derecho a presentar sugerencias, quejas y felicitaciones

Todas las personas físicas y jurídicas tienen derecho a presentar sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados por el Cabildo Insular de Tenerife y resto de entidades recogidas en el artículo 2.

Artículo 5.- Canales de presentación

Las sugerencias, quejas y felicitaciones se podrán presentar a través de los siguientes canales y por cualquier otro que pueda establecerse en función del avance de las tecnologías:

- a. Electrónicos, mediante modelo normalizado, a través del portal de internet o la sede electrónica.
- b. Presenciales, en cualquiera de las oficinas de atención a la ciudadanía del Cabildo Insular de Tenerife.
- c. Telefónicos, a través del teléfono de información del Cabildo Insular de Tenerife, facilitando los datos de identificación y los relativos a la sugerencia, reclamación o felicitación. En este supuesto, la conversación deberá grabarse de acuerdo con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, de lo que se informará a la persona al inicio de la grabación. Una vez grabada, se leerá para su validación y se remitirá acuse de recibo al interesado.
- d. Cualquier otro canal que el Cabildo Insular de Tenerife ponga a disposición de la ciudadanía.

Artículo 6.- Soporte informático de la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones

1. Con independencia del canal de comunicación utilizado por las personas para la presentación de las sugerencias, quejas y felicitaciones, todas deberán estar



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



incorporadas a la aplicación informática única que constituye el Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones del Cabildo Insular de Tenerife, de tal forma que las unidades implicadas en la tramitación de las mismas tengan acceso telemático a aquellas que afecten a su ámbito de competencia.

2. Toda la información solicitada para la gestión y tramitación de las sugerencias, quejas y felicitaciones se grabarán directamente por las unidades implicadas en la tramitación en la aplicación única de gestión del Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones y, en su caso, deberán ser incorporada la documentación que la acompañe.

Artículo 7.- Presentación

1. La presentación de toda sugerencia y queja dará lugar a su tramitación inicial por el Servicio competente en materia de Atención Ciudadana. En el mismo se incluirán todas las actuaciones que sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre la misma se generen.

2. Las sugerencias, quejas y felicitaciones deberán contener los datos y la información que se precisa para su tramitación y respuesta, esto es:

- Nombre y apellidos o razón social
- DNI, CIF o NIF
- Correo electrónico o dirección postal (vía pública y número, localidad y código postal).
- Hechos y razones en los que se concrete con claridad el objeto la queja o exposición de la sugerencia.
- Centro o unidad administrativa a la que se dirige en caso de conocerlo.

3. En la presentación se garantizará que las personas sean tratadas de acuerdo con su identidad de género sentida.

4. Las personas podrán acompañar a las sugerencias, quejas y felicitaciones la documentación que consideren oportuna, dentro de los límites de formato y capacidad que admita el Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.

5. Las personas que formulen sugerencias, quejas y felicitaciones obtendrán constancia de su presentación.

Artículo 8.- Desistimiento



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>

Documento



Firma



1. La persona que haya presentado una sugerencia o queja podrá desistir en cualquier momento de ella mediante comunicación por cualquiera de los canales habilitados por Cabildo Insular de Tenerife para su presentación.

2. En el supuesto de desistimiento de una sugerencia o queja, el órgano competente para su tramitación y respuesta procederá a darle archivo sin más trámite. No obstante, se podrá continuar de oficio por motivos de interés público la tramitación de las sugerencias o quejas que se considere pertinentes a los solos efectos de estudiar las mejoras del servicio en cuestión.

Artículo 9.- Tramitación

1. Las sugerencias, quejas y felicitaciones de la ciudadanía se tramitarán a través de una aplicación informática a la que tendrán acceso todos los Servicios gestores, cuyo mantenimiento y coordinación corresponderá al Área competente en materia de Modernización.

2. Una vez recibida la sugerencia y queja se trasladará a la mayor brevedad posible por el Servicio competente en materia de Atención Ciudadana al órgano competente por razón de la materia para su tramitación y respuesta. Las felicitaciones se trasladarán al servicio afectado y al órgano competente en materia de Recursos Humanos.

3. El servicio gestor solicitará aclaración de aquellas sugerencias, quejas y felicitaciones cuyo objeto no sea comprensible o de aquellas sugerencias y quejas que carezcan de los requisitos necesarios para su tramitación. En este caso se producirá una suspensión del plazo de respuesta establecido.

4. Todas las sugerencias y quejas deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. No obstante, lo anterior, se procederá al archivo sin más trámite de aquellas sugerencias y quejas:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables mediante la información obrante en la Corporación Insular o mediante la aclaración indicada en el apartado 3 anterior.
- b. Las que tengan por objeto actividades o servicios que no sean competencia de la Cabildo Insular de Tenerife.
- c. Aquellos en los que se aprecie error o falsedad de los datos aportados.



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



- d. Cuando reiteren otras anteriores presentadas por la misma persona, que estén en trámite o ya hayan sido terminadas por el órgano competente.
 - e. Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo a un particular.
 - f. Las formuladas de forma anónima o aquellas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
 - g. Las que deriven de conflictos entre particulares o se trate de cuestiones pendientes de resolución judicial o administrativa.
 - h. Aquellas que utilicen términos ofensivos, discriminatorios o insultantes para las autoridades o personal de la corporación.
 - i. Aquellas en las que se advierta manifiestamente mala fe, exista falta de concreción o motivación, no aporten datos para la determinación y concreción de los hechos objeto de la sugerencia o queja o puedan perjudicar el legítimo derecho de una tercera persona.
 - j. Las reclamaciones de los empleados/as del Cabildo Insular de Tenerife.
5. En la tramitación de las sugerencias y quejas de la ciudadanía se observará celeridad y rapidez en la gestión, especialmente en aquellos casos en que la urgencia en su tramitación resulte esencial para la eficacia de una posible mejora, así como se observará la máxima diligencia en el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos

Artículo 10.- Terminación

1. Serán competentes para responder las sugerencias, quejas y felicitaciones:
 - a) En el Cabildo Insular de Tenerife los Consejeros Insulares del Área correspondiente, o en su caso, los Directores Insulares.
 - b) En los organismos autónomos, entidades públicas empresariales y consorcios adscritos, los órganos que determinen sus Estatutos reguladores o, en su defecto, quien determine el Presidente de la entidad.
2. Las respuestas a las sugerencias y quejas se deberán emitir en el plazo máximo de un mes desde que la sugerencia o queja haya tenido entrada en Cabildo Insular de Tenerife y se ajustarán, como mínimo, a las siguientes previsiones:
 - Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar los plazos.



Documento

Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma

- Personalización de la respuesta.
- Respuesta a todo el contenido planteado, redactada en lenguaje claro, en términos sencillos, inteligibles y sin tecnicismos.
- Obligación de utilizar un lenguaje inclusivo, no sexista ni discriminatorio.
- Agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora de la gestión de la Corporación Insular.
- Explicación, aclaración o disculpa por las molestias que hayan podido causarse, según sea necesaria.
- Detalle de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la reclamación o para materializar las iniciativas sugeridas, de ser aceptadas

3. La tramitación de la sugerencia o queja finalizará cuando sea respondida, archivada, o desistida por voluntad del interesado.

Artículo 11.- Seguimiento y mejora continua

1. En la mejora continua de la calidad de los servicios se tendrá en cuenta el contenido de las sugerencias y quejas que se hayan formulado, y las respuestas emitidas, en su caso.
2. Cuando del análisis de un conjunto de sugerencias y quejas se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, el órgano competente en la materia propondrá las medidas necesarias para su corrección y definirá las acciones de mejora a implantar.
3. Anualmente, la persona titular del Área con competencias en Atención Ciudadana, dará cuenta al Consejo de Gobierno Insular, de un informe comprensivo de las sugerencias, quejas y felicitaciones presentadas, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, para su toma en consideración.
4. Se realizarán evaluaciones periódicas del nivel de satisfacción de las personas que han presentado sugerencias, quejas y felicitaciones para valorar la gestión realizada.
5. Anualmente se publicará en el portal de transparencia el informe de resultados.

Artículo 12.- Efectos

1. Las sugerencias, quejas y felicitaciones no darán lugar a la tramitación de un



Documento

Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



procedimiento administrativo. La respuesta a las sugerencias y quejas no será susceptible de ningún tipo de recurso.

2. Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este reglamento en ningún caso tendrán la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa aplicable.

Asimismo, la formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas quejas, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a quien la haya presentado.

3. Las personas que presenten una sugerencia o queja en ningún caso adquirirán la condición legal de persona interesada en el procedimiento al que aluda, ni su respuesta a la misma dará apertura a la vía de recursos.

4. Las felicitaciones que haga referencia expresa al correcto desempeño profesional de cualquier empleada pública o empleado público serán comunicadas por el Servicio Administrativo de Atención Ciudadana al órgano competente en materia de Recursos Humanos para la incorporación en su expediente personal.en su expediente personal.

Disposición adicional única. Medidas de ejecución.

La persona titular del Área con competencias en materia de Atención Ciudadana podrá dictar instrucciones acerca de:

- a) El desarrollo y aplicación de la gestión interna de las sugerencias, quejas y felicitaciones en Cabildo Insular de Tenerife.
- b) La tramitación en la herramienta informática que se implemente al efecto.
- c) La definición de nuevos canales disponibles para la presentación.
- d) La definición de plantillas de documentos, especialmente la de respuesta.
- e) Cualquier otra cuestión que afecte al correcto funcionamiento y a la mejora continua.



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma



Disposición derogatoria única.

1. La presente regulación deroga el Reglamento por el que se regula la gestión interna de las quejas y sugerencias presentadas en el ámbito del Cabildo Insular de Tenerife (BOP nº 29, de 7 de marzo de 2016).
2. Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que contravengan a lo dispuesto en el presente reglamento.

Disposición final única. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días hábiles tras la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife.



Código Seguro de Verificación (CSV)

El CSV de este documento es de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660. Puedes verificar su integridad mediante el código QRCode de la izquierda o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=de322c97-e904-5a90-88ae-96dfe9dde660>

Documento

Este documento ha sido firmado electrónicamente por Domingo Jesús Hernández Hernández (Cabildo Insular de Tenerife) el día 18/11/2021 a las 08:47:19 (UTC). El CSV del fichero de firma electrónica es 582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562. Puedes descargarlo mediante el código QRCode de la derecha o en la dirección:

<https://sede.tenerife.es/es/personal/#!/documento?csv=582531f0-cf7c-5a67-9657-f3f424bf6562>



Firma