




RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Se pueden presentar reclamaciones o sugerencias mediante uno de los siguientes procedimientos:

1. Verbalmente: ante las oficinas centrales de información, iniciativas y reclamaciones y a través del servicio telefónico de atención al ciudadano del Gobierno de Canarias (012).
2. Mediante correo electrónico a través de la página web del Gobierno de Canarias: <http://www.gobiernodecanarias.org/sugrec/>
3. Cumplimentando las “Hojas de Sugerencias y Reclamaciones” disponibles en las oficinas centrales de información del Gobierno de Canarias, y concretamente en la Secretaría de este Instituto (o en nuestra web www.iessantaursula.org).

 Gobierno de Canarias	Hojas de Sugerencias y Reclamaciones	<u>Registro de Entrada</u>
---	---	----------------------------

Identificación del Interesado (*)

Nombre y Apellidos:		D.N.I./C.I.F.:
Representante:		
Domicilio:		Código Postal:
Municipio:	Isla:	
Medio preferente o lugar de comunicación: <input type="checkbox"/> Correo Ordinario <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Otros Medios		
Teléfono:	Correo Electrónico:	Otros Medios:

Datos a efectos estadísticos

Nacionalidad:	Edad:
Profesión:	Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Materia:	

Identificación de la dependencia objeto de la Reclamación o sugerencia (*)

Departamento:
Centro Directivo:
Unidad:

Texto de la Sugerencia o Reclamación (*)

En, a de de 200

INFORMACIÓN E INSTRUCCIONES PARA EL ACCESO AL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

- Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.
- También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).
- El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.
- En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.
- La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.
- Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.
- Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (BOC nº 96, de 5 de agosto), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (BOC nº 78, de 16 de junio).
- Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

2. NORMATIVA REGULADORA

1. 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 (BOC nº 162, de 6 de diciembre)
2. Orden de la Consejería de Presidencia y Justicia de 26 de febrero de 2004 por la que se desarrolla el sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.(BOC nº 39, de 26 de febrero)

3. CALIFICACIÓN JURÍDICA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1. Prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos de los ciudadanos sobre la calificación dada por quienes los formulen.
2. Las reclamaciones o sugerencias formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente sistema 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 el propio Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones.
3. 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.

4. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- Los datos de carácter personal que se solicitan en el formulario de recogida de su sugerencia o reclamación pasarán a un fichero automatizado de datos de este tipo. Estos datos sólo serán tratados por los centros gestores competentes en la materia objeto de su sugerencia y reclamación, con el fin de tramitar la misma de acuerdo con la normativa reguladora del sistema. Así mismo, a los efectos de ejercer sus competencias en materia de control de la actividad administrativa, a este fichero también tendrá acceso la Inspección General de Servicios del Gobierno de Canarias.
- Podrá usted acceder a sus datos de carácter personal y ejercer los derechos de rectificación, cancelación y oposición.
- El responsable del tratamiento es la Inspección General de Servicios de la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias:
 - C/. Leoncio Rodríguez, s/n. Edificio "El Cabo"-2ª planta. 38071-Santa Cruz de Tenerife.
 - C/. León y Castillo, 57. Edificio "Mapfre-Guanarteme"-3ª planta. 35071-Las Palmas de Gran Canaria

5. OBLIGATORIEDAD EN LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS CAMPOS DEL FORMULARIO.

- a. La respuesta a los campos marcados con un asterisco es de carácter obligatorio. La ausencia de este dato impedirá la tramitación de su sugerencia o reclamación.
- b. La respuesta al resto de los campos es de carácter facultativo y la finalidad de su obtención es puramente estadística y para suministrar información adecuada al sistema que permita acometer las mejoras procedentes. No obstante, la negativa a suministrar estos datos no tiene ninguna consecuencia.