



**INSTRUCCIÓN DE ALCALDÍA REFERIDA AL PROCEDIMIENTO DE
TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES QUE
PRESENTEN LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL**

El vigente Reglamento Orgánico Municipal reconoce a todos los ciudadanos el derecho a presentar sugerencias y reclamaciones ante la Administración Municipal; la respuesta a estas sugerencias y reclamaciones viene realizándose con normalidad por los unidades municipales afectadas, no obstante las posibilidades técnicas que ofrece la aplicación informática de gestión de sugerencias y reclamaciones permite mejorar el tiempo así como la adecuación y coherencia de las contestaciones que el Ayuntamiento ofrece a sus ciudadanos. Para aprovechar las ventajas de este sistema informático es preciso fijar un procedimiento que defina los trámites internos que van a permitir esa mejora en la actuación del Ayuntamiento y que constituyen el objeto de la presente Instrucción.

Por todo ello esta Alcaldía, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 124.4.b) y c) de la LRBRL, a propuesta del Servicio de Información y Administración Electrónica tras el acuerdo adoptado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en reunión del día 14 de diciembre de 2015, dicta la siguiente **INSTRCCIÓN:**

1. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones estará constituido por todas las sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Administración Municipal, que serán incorporadas, para su tramitación, en una aplicación informática única y compartida por todas las unidades organizativas municipales.

2. Recepción de Sugerencias y Reclamaciones

Las sugerencias y reclamaciones presentadas mediante escrito en el Registro General del Ayuntamiento, por correo electrónico en la dirección que aparece en la página web del Ayuntamiento, mediante llamada al Teléfono Municipal de Información (010) o por otros que se pongan a disposición de los ciudadanos, serán

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser una inicial o un nombre abreviado, rodeada por un círculo azul.



recibidas por la unidad municipal responsable de la Información y Registro, quien las incorporará de forma inmediata al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Las sugerencias y reclamaciones presentadas directamente ante cualquiera de las unidades municipales serán trasladadas por éstas a la unidad municipal responsable de la Información y Registro, quien las incorporará de forma inmediata al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

3. Tramitación y plazos

Recibidas e incorporadas las sugerencias y reclamaciones al sistema por la unidad responsable de Información y Registro, ésta designará la unidad municipal responsable de su tramitación y resolución. En el supuesto de que la unidad designada no se considerase responsable de su tramitación la rechazará, comunicando los motivos de su decisión a la unidad responsable de Información y Registro, que decidirá lo que proceda. El rechazo debe producirse antes de que finalice el siguiente día hábil a su asignación.

Recibida la sugerencia/reclamación por la unidad responsable de su tramitación y resolución, procederá ésta a realizar las tareas que estime oportunas a tales efectos. La respuesta, elaborada a la mayor brevedad posible y siempre dentro del plazo máximo de 20 días naturales, será remitida a la unidad responsable de Información y Registro, que será quien la traslade al interesado. Las unidades organizativas municipales responsables de la tramitación y resolución de sugerencias/reclamaciones también podrán contestar directamente al ciudadano, debiendo en este caso informar de lo comunicado a la unidad responsable de Información y Registro, al objeto de cerrar la incidencia abierta en el sistema informático de gestión de sugerencias y reclamaciones.

En cualquier caso el compromiso del Ayuntamiento respecto al sistema de sugerencias y reclamaciones es que la contestación al ciudadano o entidad se realizará en un plazo no superior a 30 días naturales.

4. Responsables de la tramitación

- 4.1. Todas las unidades organizativas municipales deberán estar integradas en la aplicación informática que gestiona las sugerencias y reclamaciones.
- 4.2. En cada unidad responsable de la tramitación y resolución de sugerencias y reclamaciones, el jefe de la misma, o un empleado por él designado, realizará las funciones siguientes:



- Gestión de las sugerencias y reclamaciones asignadas a su unidad y control de los plazos de contestación a las mismas.
- Incorporación de las gestiones efectuadas a la aplicación informática que gestione el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

4.3. Mensualmente, desde la unidad responsable de Información y Registro, se dará traslado a cada Dirección de Área de un informe relativo a sugerencias y reclamaciones no contestadas en el plazo estipulado por las unidades organizativas que le están adscritas.

5. Protocolos y criterios generales de respuesta

Cuando no se pueda contestar a una sugerencia o reclamación de los ciudadanos con la realización de una acción inmediata se adoptará una respuesta tipo acorde a su naturaleza, sin esperar a la resolución completa de la demanda.

En la elaboración de las respuestas se contemplarán las normas básicas de comunicación entre la administración y los ciudadanos.

No siempre se debe utilizar la misma respuesta para todos los casos y situaciones lo que podría generar un sistema automático de "autorespuesta" que pueda llevar al ciudadano a considerar que sus sugerencias y reclamaciones no son tenidas en cuenta.

Valladolid, a 17 de diciembre de 2015,

El Director del Servicio de Información
y Administración Electrónica

Ángel Luis Agúndez Álvarez

V^aB^a

La Directora del Área de Participación

Ciudadana, Juventud y Deportes


Juliana Berzosa Gómez

Ayuntamiento de Valladolid

Alcaldía



DECRETO NÚM. 11526

Excmo. Sr. Alcalde D. Óscar Puente Santiago

Valladolid, 17 de diciembre de 2015.

Acepto la propuesta precedente y resuelvo aprobar la INSTRUCCIÓN REFERIDA AL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, que consta de los folios 1 al 3, disponiendo su notificación e inmediato cumplimiento.

Lo manda y firma el Excmo. Sr. Alcalde antes dicho en Valladolid y en fecha expresada, ante mí el Secretario General, que doy fe

Una firma manuscrita en azul, que parece ser 'Óscar Puente Santiago', con un trazo horizontal extendido a la izquierda.

Óscar Puente Santiago

Una firma manuscrita en azul, que parece ser 'Valentín Merino Estrada', con un trazo circular y una línea horizontal.

Valentín Merino Estrada