

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR

Orden de 6 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

El Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía, establece que cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier anomalía consecuencia del supuesto mal funcionamiento de los Servicios, podrá denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales Servicios.

En este Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que deberá ser puesto a disposición de todas aquellas personas que así lo requieran, deberán figurar los apartados precisos para identificar a la persona que lo presenta y a la unidad afectada por su sugerencia o reclamación.

En base a ello, mediante Orden de 2 de mayo de 1989, de la extinta Consejería de Gobernación, se dictaron instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, estableciendo el modelo de hoja/formulario incluido en el mismo.

El artículo 12 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, establece la regulación aplicable a la elaboración de los formularios establecidos por la Administración de la Junta de Andalucía para la realización de trámites.

Sobre esta base, la Secretaría General para la Administración Pública ha venido a aprobar, mediante Resolución de 17 de diciembre de 2020, la Guía de normalización e inscripción de formularios de la Junta de Andalucía. En ella se recoge tanto el proceso a seguir para la normalización e inscripción de los formularios como las características técnicas, de diseño y funcionales a que han de ajustarse los mismos conforme lo dispuesto en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.

Por otra parte, el Decreto 218/2020, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Gobierno y la Administración de la Junta de Andalucía, establece la nueva imagen corporativa de la Junta de Andalucía.

A la vista de los antecedentes citados, se hace necesaria la revisión del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía con el fin de adecuarlo a los requisitos y a las características técnicas, de diseño y funcionales previstos.

Por todo ello, a propuesta de la Secretaría General para la Administración Pública, de conformidad con las competencias conferidas en el artículo 1.g) del Decreto 114/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior,

R E S U E L V O

Artículo único. Aprobación del nuevo modelo del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Aprobar el modelo normalizado del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, que se inserta como Anexo I.

Toda la información relativa al mismo, así como su acceso en formato electrónico, se encontrará en la dirección electrónica: www.juntadeandalucia.es/lsr

Asimismo, estará disponible en formato papel en los lugares a que se refiere el artículo segundo del Decreto 262/1988, mediante el correspondiente Libro que estará integrado por juegos de hojas que constarán de original y dos copias.

Disposición transitoria. Mantenimiento de existencias.

Los Libros de Sugerencias y Reclamaciones elaborados al amparo de lo establecido en la Orden de 2 de mayo de 1989 que ahora se deroga, continuarán siendo válidos mientras exista disponibilidad de ellos.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogada la Orden de 2 de mayo de 1989, de la Consejería de Gobernación, dictando instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

Disposición final primera. Habilitación.

Se faculta a la persona titular de la Secretaría General para la Administración Pública para actualizar y modificar el modelo de Libro de Sugerencias y Reclamaciones, así como para dictar las instrucciones y adoptar las medidas necesarias para la ejecución de esta orden.

Disposición final segunda. Efectos.

La presente orden producirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 6 de septiembre de 2021

ELÍAS BENDODO BENASAYAG
Consejero de la Presidencia,
Administración Pública e Interior



Junta de Andalucía

LIBRO /

HOJA



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (Código Servicio: 14637)

1. DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD

Nombre o Razón Social: 1º Apellido:
 2º Apellido: DNI/NIE/NIF: Sexo: Mujer Hombre
 Fecha de nacimiento: Sólo en caso de Sugerencia/Reclamación sanitaria, indíquese si es: Paciente Familiar Otros

2. ¿CÓMO DESEA RECIBIR LA RESPUESTA?

En papel, en el lugar indicado:

TIPO DE VÍA:	NOMBRE DE LA VÍA:						
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:			MUNICIPIO:			PROVINCIA:	
PAÍS:	CÓD. POSTAL:		TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:		

En la siguiente dirección de correo electrónico:
 Correo electrónico:

3. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA SUGERENCIA/RECLAMACIÓN

Materia: Tipo: Sugerencia Reclamación
 Consejería/Organismo:
 Provincia: Municipio:
 Centro:

4. ¿CUÁL ES EL CONTENIDO DE SU SUGERENCIA O RECLAMACIÓN?

.....

5. LUGAR, FECHA Y FIRMA

En a de de

Fdo.:

IMPORTANTE: Las sugerencias/reclamaciones formuladas en este libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Secretaría General para la Administración Pública cuya dirección es c/ Alberto Lista nº 16-41003 Sevilla-
<https://juntadeandalucia.es/organismos/presidenciaadministracionpublicaeinterior/consejeria/sgap.html>

b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dgd.cpai@juntadeandalucia.es

c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento de su sugerencia/ reclamación, con el objeto de mejorar el funcionamiento de los servicios de la Junta de Andalucía y realizar un análisis de la percepción de la ciudadanía respecto de su funcionamiento. La licitud del tratamiento se basa en el artículo 6.1.c) del RGPD, consecuencia de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio

e) No están previstas cesiones de datos, salvo posibles tratamiento de datos por cuenta del responsable del mismo, o de las derivadas de obligación legal.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/180923>

EJEMPLAR PARA LA DEPENDENCIA AFECTADA



003386D

00198018





Junta de Andalucía

LIBRO /

HOJA



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (Código Servicio: 14637)

1. DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD

Nombre o Razón Social: 1º Apellido:
 2º Apellido: DNI/NIE/NIF: Sexo: Mujer Hombre
 Fecha de nacimiento: Sólo en caso de Sugerencia/Reclamación sanitaria, indíquese si es: Paciente Familiar Otros

2. ¿CÓMO DESEA RECIBIR LA RESPUESTA?

En papel, en el lugar indicado:

TIPO DE VÍA:	NOMBRE DE LA VÍA:						
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:			MUNICIPIO:			PROVINCIA:	
PAÍS:	CÓD. POSTAL:		TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:		

En la siguiente dirección de correo electrónico:
 Correo electrónico:

3. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA SUGERENCIA/RECLAMACIÓN

Materia: Tipo: Sugerencia Reclamación
 Consejería/Organismo:
 Provincia: Municipio:
 Centro:

4. ¿CUÁL ES EL CONTENIDO DE SU SUGERENCIA O RECLAMACIÓN?

.....

5. LUGAR, FECHA Y FIRMA

En a de de

Fdo.:

IMPORTANTE: Las sugerencias/reclamaciones formuladas en este libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Secretaría General para la Administración Pública cuya dirección es c/ Alberto Lista nº 16-41003 Sevilla-
<https://juntadeandalucia.es/organismos/presidenciaadministracionpublicaeinterior/consejeria/sgap.html>

b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dgd.cpai@juntadeandalucia.es

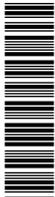
c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento de su sugerencia/ reclamación, con el objeto de mejorar el funcionamiento de los servicios de la Junta de Andalucía y realizar un análisis de la percepción de la ciudadanía respecto de su funcionamiento. La licitud del tratamiento se basa en el artículo 6.1.c) del RGPD, consecuencia de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio

e) No están previstas cesiones de datos, salvo posibles tratamiento de datos por cuenta del responsable del mismo, o de las derivadas de obligación legal.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/180923>

EJEMPLAR PARA LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS



003386D

00198018





Junta de Andalucía

LIBRO /

HOJA



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (Código Servicio: 14637)

1. DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD

Nombre o Razón Social: 1º Apellido:
 2º Apellido: DNI/NIE/NIF: Sexo: Mujer Hombre
 Fecha de nacimiento: Sólo en caso de Sugerencia/Reclamación sanitaria, indíquese si es: Paciente Familiar Otros

2. ¿CÓMO DESEA RECIBIR LA RESPUESTA?

En papel, en el lugar indicado:

TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:			MUNICIPIO:			PROVINCIA:	
PAÍS:		CÓD. POSTAL:		TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	

En la siguiente dirección de correo electrónico:
 Correo electrónico:

3. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA SUGERENCIA/RECLAMACIÓN

Materia: Tipo: Sugerencia Reclamación
 Consejería/Organismo:
 Provincia: Municipio:
 Centro:

4. ¿CUÁL ES EL CONTENIDO DE SU SUGERENCIA O RECLAMACIÓN?

5. LUGAR, FECHA Y FIRMA

En a de de

Fdo.:

IMPORTANTE: Las sugerencias/reclamaciones formuladas en este libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
 a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Secretaría General para la Administración Pública cuya dirección es c/ Alberto Lista nº 16-41003 Sevilla-
<https://juntadeandalucia.es/organismos/presidenciaadministracionpublicaeinterior/consejeria/sgap.html>
 b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dgd.cpai@juntadeandalucia.es
 c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento de su sugerencia/ reclamación, con el objeto de mejorar el funcionamiento de los servicios de la Junta de Andalucía y realizar un análisis de la percepción de la ciudadanía respecto de su funcionamiento. La licitud del tratamiento se basa en el artículo 6.1.c) del RGPD, consecuencia de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.
 d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio
 e) No están previstas cesiones de datos, salvo posibles tratamiento de datos por cuenta del responsable del mismo, o de las derivadas de obligación legal.
 La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/180923>

EJEMPLAR PARA LA PERSONA INTERESADA



003386D

00198018



INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA CUMPLIMENTACIÓN DEL PRESENTE FORMULARIO**1. DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD**

La persona o entidad que presente este formulario de Sugerencia o Reclamación deberá cumplimentar los datos identificativos que aquí se requieren.

En razón de lo específico de la actividad, cuando se trate de una materia en relación con la salud y/o los servicios sanitarios, deberá indicar si se trata del paciente, de un familiar u otro tipo de relación.

El dato de la fecha de nacimiento es opcional, lo solicitamos a efectos estadísticos.

2. ¿COMO DESEA RECIBIR LA RESPUESTA?

Será necesario marcar una de los dos medios que se proponen.

En el caso de elegir la recepción en papel, deberá cumplimentar correctamente todos los datos relativos al lugar de notificación.

En el caso de optar por recibir la respuesta mediante correo electrónico, asegúrese de que la dirección indicada es correcta.

3. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA SUGERENCIA /RECLAMACIÓN

Es necesario indicar al menos, el nombre de la Consejería u organismo. Si lo conoce, indique cual es la dependencia a la que dirige su sugerencia o reclamación. Ello hará más fácil la tramitación.

4. ¿CUÁL ES EL CONTENIDO DE SU SUGERENCIA O RECLAMACIÓN?

Le recordamos que podrá expresar su queja cuando considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios prestados por la Junta de Andalucía. Explique, lo más detalladamente posible, todo lo que estime oportuno (asunto, fechas, etc). Si no tiene espacio suficiente puede adjuntar una hoja aparte. Asimismo puede adjuntar la documentación que considere importante en relación con el tema.

5. FECHA, LUGAR Y FIRMA

No olvide indicar la fecha y firmar el formulario.