

# Manual de Quejas y Sugerencias



Servicio Provincial de  
Gestión y Recaudación  
Diputación Provincial de Jaén





## Créditos

© SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN  
Carretera de Córdoba, s/n. Casería escalona.  
Teléfono: 953 24 80 84  
Fax: 953 24 80 25  
e-mail: [rillana@promojaen.es](mailto:rillana@promojaen.es)  
Web: [www.dipujaen.es](http://www.dipujaen.es)

Primera Edición. Julio 2007  
I.S.B.N.: 978-84--690-7100-7  
Depósito legal: J-425-2007

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reproduzcan, plagien, distribuyan o comuniquen públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la correspondiente autorización del propietario de los derechos.

m a n u a l d e q u e j a s y s u g e r e n c i a s



# ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	5
2.- MARCO NORMATIVO .....	7
3.- RESPONSABLES .....	7
4.- PROCEDIMIENTO .....	7
4.1.- LUGAR DE PRESENTACIÓN .....	7
4.2.- FORMA DE PRESENTACIÓN .....	8
4.3.- CONTENIDO .....	10
4.4.- TRAMITACIÓN .....	10
5.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	11



m a n o a l d e q u e j a s y s u g e r e n c i a s



## 1.- INTRODUCCIÓN.

El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación es un Organismo Autónomo dependiente de la Diputación Provincial de Jaén, que como administración pública es una organización prestadora de servicios, cuyo compromiso prioritario es procurar la mejora continua con el fin de conseguir la satisfacción de sus usuarios y clientes.

En este sentido, la Ley 57/2003, de Medidas para la Modernización del Gobierno Municipal, de 16 de diciembre, ha supuesto un impulso definitivo para lograr una Administración más ágil y eficaz, potenciando la política de servicio y atención a los ciudadanos, contribuyendo a satisfacer las expectativas de los mismos y conseguir una Administración más próxima y participativa.

En el constante afán de mejora que preside todas las actuaciones del S.P.G.R., se publica la Carta de Servicios, en la que se exponen de manera sucinta y clara los objetivos y obligaciones que este Organismo asume. Así mismo, este Servicio tiene establecido e implantado el Referencial de Certificación QUALICERT, herramienta controlada por una tercera parte independiente (la Entidad de Certificación) y reconocida por los poderes públicos; estableciéndose, del mismo modo, una línea de actuación orientada al *fomento del enfoque de la Gestión encaminada a la Atención y satisfacción de clientes*; todo ello con arreglo a las exigencias y requisitos contenidos en la NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000, por cuyo cumplimiento este S.P.G.R. ha sido distinguido con los correspondientes certificados de calidad.

Una de las fórmulas para hacer efectiva la participación ciudadana en los asuntos públicos es la posibilidad de presentar quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de la Administración o sobre la calidad de los servicios públicos que el ciudadano recibe de ésta.





De esta forma, se cumplen dos principios básicos en la prestación de servicios en el Organismo:

- La orientación hacia los usuarios y clientes, dirigiendo la actividad de la organización a la satisfacción de sus necesidades.
- La orientación a los resultados y evaluación del mismo para lo que se despliegan los instrumentos necesarios.

Todo ello, inspirándose en los valores de:

- Transparencia.
- Objetividad.
- Compromiso con la calidad.
- Participación ciudadana.

Una queja es una oportunidad de mejora. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Una queja siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios prestados. Además, una queja 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.

Por ello el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación publica el presente Manual, como instrumento a través del cual se regulará el sistema de atención y gestión de las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios y clientes respecto del Organismo, implementando un procedimiento que garantice un correcto tratamiento de aquellas que se presenten, con el fin de lograr el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios y realizando un seguimiento de las mismas que permita determinar las causas que las motivan, con el propósito de establecer e imponer medidas correctivas en las dependencias administrativas correspondientes.

m a n u a l d e q u e j a s y s u g e r e n c i a s







## 2.- MARCO NORMATIVO.

- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de RJAP y PAC.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para Modernización del Gobierno Municipal.
- RD. 951/2005, de 29 de julio, Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.
- RD. 208/96, de 9 de febrero, de Servicios de Información Administrativa y Atención Ciudadana.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.
- Referencial QUALICERT.

## 3.- RESPONSABLES.

- Los responsables de cada Unidad Administrativa.
- Responsable de Calidad.
- Comité de Calidad.
- Gerente.

## 4.- PROCEDIMIENTO.

### 4.1. LUGAR DE PRESENTACIÓN.

Las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios y clientes del Organismo podrán ser presentadas en cualquiera de las Oficinas que el Servicio tiene ubicadas en las distintas unidades administrativas de la provincia.





Asimismo, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 noviembre, de Régimen Jurídico de las AA.PP y Procedimiento Administrativo común.

## 4.2. FORMA DE PRESENTACIÓN.

La presentación de quejas o sugerencias podrá realizarse por las siguientes vías:

- a) Personalmente en las oficinas del Organismo.
- b) Por correo ordinario a la siguiente dirección:

*SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN.*  
Ctra. De Córdoba, S/N, «Casería Escalona»  
23071 Jaén.

- c) A través del correo electrónico del Servicio
- e) A través de teléfono y fax

Véase cuadro anexo:

## OFICINAS PRINCIPALES

### SERVICIOS CENTRALES

(Gerencia, Gestión, Inspección,  
Recaudación, Asistencia Jurídica  
y Unidad de Recaudación Ejecutiva)

Casería Escalona  
Ctra. de Córdoba, s/n  
JAÉN  
Tfnos: 953 24 80 00 – 953 24 80 82  
Fax: 953 24 80 26  
infotributaria@promojaen.es

ALCALÁ LA REAL

Avda. Europa, 6  
Tfno: 953 58 12 61  
Fax: 953 58 12 08  
utalcala@promojaen.es







ANDUJAR

Hoyo, s/n  
Tfno: 953 50 10 20  
Fax: 953 50 12 02  
utandujar@promojaen.es

BAEZA

Julio Burell, 37  
Tfno: 953 74 00 67  
Fax: 953 74 33 48  
utbaeza@promojaen.es

CAZORLA

Pza. Mercado, 11 Bajo  
Tfno: 953 72 06 00  
Fax: 953 72 09 05  
utcazorla@promojaen.es

LA CAROLINA

Avda. Madrid, 12 Bajo  
Tfno: 953 66 01 02  
Fax: 953 66 03 38  
utlacarolina@promojaen.es

LINARES

Pintor Zurbarán, 8 Bajo  
Tfno: 953 65 33 42  
Fax: 953 60 00 26  
utlinares@promojaen.es

UBEDA

Ramón y Cajal. 28 Bajo  
Tfno: 953 75 35 42  
Fax: 953 79 00 11  
utubeda@promojaen.es

VILLACARRILLO

Prior Pellón, 2  
Tfno: 953 44 01 20  
Fax: 953 44 12 25  
utvillacarrillo@promojaen.es

**OFICINAS DELEGADAS**

TORREDONJIMENO  
(Oficina dependiente de Alcalá la Real)

San Pedro, 7  
Tfno: 953 34 23 65  
Fax: 953 34 23 84  
uttjimeno@promojaen.es



BAILÉN  
(Oficina dependiente de La Carolina)

Antonio Machado, 15  
Tfno: 953 67 27 46

ORCERA  
(Oficina dependiente de Villacarrillo)

Plaza de la Iglesia, s/n  
Tfno: 953 48 22 01

### 4.3. CONTENIDO.

Las quejas y sugerencias que se presenten deberán contener los siguientes extremos:

- a) Nombre y apellidos del reclamante, así como identificación del medio y lugar a efectos de notificaciones (dirección fiscal).
- b) Formulación clara y sucinta de la queja o sugerencia.
- c) Identificación de la unidad administrativa objeto de la queja o sugerencia.
- d) Lugar, fecha y firma.

El reclamante podrá aportar toda aquella documentación que estime oportuna junto con la queja o sugerencia presentada en el Organismo.

De cada queja o sugerencia se entregará copia a los interesados.

Las quejas y/o sugerencias que se reciban sin sujeción a impreso alguno, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciban éstas.

En ningún caso, se atenderán las quejas que se presenten anónimamente, sin perjuicio de su posible tramitación como sugerencias.

### 4.4. TRAMITACIÓN.

Recibida la queja y/o sugerencia en las Oficinas del Organismo, éstas las remitirán a la unidad administrativa afectada, cuyo responsable, previas las acla-



aciones que estime oportunas con los interesados y personal de dicha unidad, en un plazo no superior a 12 días, informará a aquellos de las actuaciones realizadas y medidas a adoptar, dando traslado, en el mismo plazo, al Responsable de Calidad del informe evacuado y de la comunicación al interesado.

Las quejas y sugerencias formuladas no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos.

## 5.- SEGUIMIENTO Y EVALUACION.

El Responsable de Calidad presentará al Comité de Calidad, que es el órgano encargado de su seguimiento, un informe trimestral, que contenga los aspectos más importantes relativos a la gestión de quejas y sugerencias. Dicho informe deberá contener como mínimo los siguientes contenidos:

- 1.- Número de quejas y sugerencias tramitadas.
- 2.- Plazo medio de tramitación.
- 3.- Causas o motivos de las quejas.
- 4.- Acciones de mejora implantadas, en su caso.

El Responsable de Calidad elaborará anualmente un informe estadístico que será publicado en la memoria del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación para su difusión pública.

***Mejorar la calidad es responsabilidad de todos, es un proceso continuo.***

***Los clientes son la razón de nuestro trabajo.***

***Un trabajo bien hecho es el que satisface las expectativas del cliente.***

***La satisfacción de nuestros clientes como garantía de nuestro éxito.***





Servicio Provincial de  
Gestión y Recaudación  
Diputación Provincial de Jaén



[www.dipujaen.com](http://www.dipujaen.com)



Servicio Provincial de  
Gestión y Recaudación  
Diputación Provincial de Jaén

motors

[www.dipujaen.com](http://www.dipujaen.com)



Servicio Provincial de  
Gestión y Recaudación  
Diputación Provincial de Jaén



[www.dipujaen.com](http://www.dipujaen.com)





Servicio Provincial de  
Gestión y Recaudación  
Diputación Provincial de Jaén



motors

[www.dipujaen.com](http://www.dipujaen.com)