



HOJA INFORMATIVA FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1 OBJETIVO

El objeto de esta hoja es **informar** sobre la presentación de quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Confederación Hidrográfica del Duero.

El programa de Quejas y Sugerencias, tal como recoge el RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, tiene como objetivo recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Las peticiones de información, solicitudes, etc., dirigidas a este Organismo, puede usted canalizarlas por los medios habituales que recoge el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las quejas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren personas interesadas en el procedimiento.

2 QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR UNA QUEJA/SUGERENCIA

Toda la ciudadanía que lo considere oportuno, para dejar constancia de su insatisfacción con los servicios prestados y también de las iniciativas o sugerencias que estimen convenientes para la mejora de los servicios competencia de la Confederación Hidrográfica del Duero.

3 FORMAS DE PRESENTACIÓN

La Confederación Hidrográfica del Duero dispone de un **formulario** específico para la presentación de quejas y sugerencias. Una vez cumplimentado el formulario se podrá presentar:

- El registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

ADVERTENCIA: Tal como señala el art. 14 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*:

...

2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.



- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

...

Para facilitar el cumplimiento de dicha obligación, la Confederación Hidrográfica del Duero, O.A. dispone de la **Sede Electrónica**, en la siguiente dirección web: <https://sede.miteco.gob.es/portal/site/seMITECO> para todos aquellos procedimientos reglados, competencia de esta Confederación.

Asimismo, y siempre que no exista el procedimiento electrónico específico en dicha Sede, se puede presentar cualquier otro tipo de solicitud, escrito o comunicación a través del **Registro Electrónico General**, en la siguiente dirección web: <https://rec.redsara.es>

4 DOCUMENTACIÓN QUE DEBE APORTARSE

- **Formulario de QUEJAS Y SUGERENCIAS** debidamente cumplimentado.
- Cualquier tipo de documentación que se estime conveniente en apoyo de la queja o sugerencia.

5 TRAMITACIÓN

Recibidas las quejas o sugerencias en la Unidad de Quejas y Sugerencias, ésta en el **plazo de 20 días** y previas las aclaraciones que estime oportuno solicitar, informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas y de las medidas en su caso adoptadas.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un **plazo de 10 días hábiles**, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si transcurrido el plazo indicado no se hubiese obtenido ninguna respuesta, la persona interesada se podrá dirigir a la Subdirección General de Personal e Inspección de los Servicios del Departamento en Plaza de San Juan de la Cruz 10 - 28071 MADRID Teléfono 91 5976476 E MAIL: bzn-insservicios@miteco.es (Artículo 16.3 del RD 951/2005), a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

6 NORMATIVA

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3/9/2005 y Corrección 22/9/2005).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.