

**INSTRUCCIÓN 2/2020 DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO, POR LA QUE SE ESTABLECEN DIRECTRICES PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS A TRAVÉS DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA ANTE ESTA AGENCIA, EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS.**

El Servicio Andaluz de Empleo, en el marco de las actuaciones que desarrolla en su ámbito de competencias, publicó con fecha de 8 de enero de 2018, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía la Resolución por la que se aprueba su Carta de Servicios, en cuyo articulado se declara que el SAE “*aspira a la mejora continua de los servicios prestados a la población desempleada u ocupada y a las empresas andaluzas*”.

Por su parte, el Contrato de Gestión del SAE para el periodo 2020 - 2021, recoge entre sus objetivos concretos el de “*favorecer la modernización y la mejora continua del SAE*’ y entre sus objetivos operativos el de “*fomentar la visibilidad, la transparencia, la participación y la comunicación*’, situando “*la atención a la ciudadanía en el centro de sus actuaciones, para lo que se considera prioritario la identificación de canales y la definición de protocolos comunes y coordinados (propios y ajenos), que permitan contribuir a la mejora continua del Servicio Andaluz de Empleo y su orientación hacia la ciudadanía*’.

En este sentido, el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía (en adelante LSyR), como instrumento facilitador de la participación de la ciudadanía, se presenta como uno de los cauces a través del cual la ciudadanía puede trasladar a las administraciones sus consideraciones respecto de los servicios que le prestan, tal y como se recoge en el Decreto 262/88 de 2 de agosto que establece y regula este instrumento. Con ello, podemos detectar el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios y adoptar medidas para mejorarlos.

Las sugerencias y reclamaciones han de entenderse como un oportunidad para la mejora, y siempre son valiosas porque ofrecen información de primera mano sobre cómo perciben las personas usuarias la calidad de los servicios, además de llevar implícitas en numerosas ocasiones una idea innovadora, la cual podemos tener en consideración para cumplir con el objetivo de ir adaptando nuestros servicios a las necesidades que en cada momento se detecten. Para ello, debemos superar la concepción de que la presentación de una sugerencia o reclamación supone un “elemento beligerante” contra un mal funcionamiento de cualquier servicio prestado por la administración, pues ello ha generado en muchas ocasiones reacciones de defensa en la organización, no sólo en la respuesta ante la reclamación sino en los elementos preventivos de la misma, no encaminados a la mejora sino a la elusión de la responsabilidad o la culpa.

La satisfacción de las personas usuarias es un elemento fundamental del enfoque de calidad que queremos alcanzar en la Agencia. Para poder obtener el máximo provecho de toda la información y el potencial de mejora que las sugerencias y reclamaciones ponen a nuestra disposición, es imprescindible contar con un sistema adecuado para su gestión, que prime una actuación eficaz y no burocratizada en su resolución y que las convierta al mismo tiempo en un mecanismo de diagnóstico y definición de actuaciones para la mejora progresiva del servicio público.

En la Junta de Andalucía la gestión de las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía se regula por el Decreto 262/88, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía y la Orden de 2 de mayo de 1989, que dicta las instrucciones en relación al mismo.

FIRMADO POR	MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA	15/12/2020	PÁGINA 1/8
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ42ZLZ7XBLBY8XRRT2C7EBVB3	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



El artículo 98 de la Ley 9/2007, de 22 octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece que los órganos superiores y directivos impulsarán y dirigirán la actividad administrativa mediante circulares, instrucciones y órdenes de servicio.

El artículo 11 del Decreto 100/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, establece que corresponde al titular de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo la dirección, coordinación, planificación y control de las actividades del Servicio Andaluz de Empleo, en concordancia con lo previsto en el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, el artículo 98 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y el artículo 15.k) del Decreto 96/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo.

Partiendo de tal habilitación normativa, se dicta la presente Instrucción con el objetivo de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 262/1998, de 2 de agosto, que establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, en el ámbito de competencias de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo, posibilitando que en todas las fases de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones se siga un procedimiento uniforme e inequívoco, que permita contestar a la ciudadanía en el plazo establecido dando una respuesta rápida, homogénea y eficaz, a la vez que garantizar la calidad de la contestación tanto desde el punto de vista jurídico como de la efectividad de las medidas adoptadas para la resolución de las incidencias detectadas.

Con este objetivo, se describe un procedimiento de tramitación interno de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el LSyR de la Junta de Andalucía en el que se toma en consideración la estructura organizativa de la Agencia, tanto a nivel de órganos centrales como a nivel de órganos periféricos.

Por todo lo expuesto, esta Dirección Gerencia, en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas, dicta las siguientes

## INSTRUCCIONES

### Artículo 1.- *Objeto y ámbito de aplicación.*

El objeto de la presente Instrucción es establecer unas pautas comunes para la tramitación y resolución de las sugerencias y reclamaciones, la adopción en su caso de medidas correctoras, la comunicación con la Inspección de Servicios así como llevar a cabo el seguimiento de las mismas, permitiendo valorar la calidad de las respuestas y del servicio prestado, todo ello con la finalidad de mejorar la atención a la ciudadanía.

El contenido de esta instrucción será de aplicación a la Agencia Servicio Andaluz de Empleo, tanto a nivel de servicios centrales como a nivel de servicios periféricos.

### Artículo 2.- *Concepto de sugerencias y reclamaciones.*

Se entiende por sugerencia cualquier iniciativa presentada por cualquier persona, ya sea natural o jurídica dirigida a la Administración, en la que se indiquen las medidas que se podrían adoptar en orden a mejorar el funcionamiento de los servicios.

FIRMADO POR	MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA	15/12/2020	PÁGINA 2/8
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ42ZLZ7XBLBY8XRTT2C7EBVB3	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Se entiende por reclamación la queja o denuncia presentada por cualquier persona, ya sea natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un mal funcionamiento de los servicios.

*Artículo 3.- Estructura responsable de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones.*

Para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones que son objeto de esta Instrucción, se establece la siguiente estructura y sus funciones.

a) Servicios Centrales.

La Dirección Gerencia será el órgano responsable de llevar a cabo el seguimiento de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones que afecten a los servicios centrales, así como de llevar a cabo las tareas de coordinación con el resto de Centros Directivos de los Servicios Centrales, y de comunicación con la Inspección General de Servicios.

A estos efectos, en la Coordinación de la Dirección Gerencia, se cuenta con una unidad de gestión encargada de recepcionar las sugerencias y reclamaciones y derivarlas al centro directivo afectado, que elaborará el informe sobre el que se basará la respuesta, y realizará las tareas correspondientes a la tramitación, resolución y seguimiento de las sugerencias y reclamaciones.

b) Servicios Periféricos.

En cada Dirección Provincial será la Secretaría Provincial quien establezca las pautas internas de funcionamiento para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones que sean de su competencia, conforme a lo previsto en estas instrucciones.

*Artículo 4.- Procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.*

Para una mayor eficacia en la gestión de las sugerencias y reclamaciones que afecten al ámbito competencial del SAE y sus centros directivos, se definen cuatro fases, ordenadas temporalmente:

- 1ª Fase. De la presentación y registro de la sugerencia o reclamación
- 2ª Fase. De la recepción de la sugerencia o reclamación y apertura del expediente por parte del SAE.
- 3ª Fase. De la instrucción de la sugerencia o reclamación.
- 4ª Fase. De cierre y archivo.

1ª Fase: De la presentación y recepción de la sugerencia o reclamación.

Toda persona natural o jurídica interesada en proponer una sugerencia o bien una reclamación ya que considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Empleo, puede presentarlas por cualquiera de los siguientes medios:

FIRMADO POR	MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA	15/12/2020	PÁGINA 3/8
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ42ZLZ7XBLBY8XRTT2C7EBVB3	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

1.- En formato papel, rellenando las hojas autocopiativas del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en el Centro directamente afectado (si éste dispusiese de él) y en todo caso, en los disponibles en cualquiera de los registros generales de las Consejerías, Delegaciones de Gobierno, Delegaciones Territoriales y Agencias de la Junta de Andalucía.

Una vez rellenada y firmada la sugerencia o reclamación se puede entregar en el mismo registro en el que se haya formulado, o en cualquiera de los existentes en todas las dependencias de la Junta de Andalucía.

2. Mediante el formulario electrónico disponible en la sede electrónica de la Junta de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/masPresentaSugerencia.jsp>

Si la persona dispone de certificado digital podrá realizar la presentación de manera telemática.

Si la persona no dispone de certificado digital, realizará la presentación de manera semitelemática, siendo necesario imprimir en papel su sugerencia o reclamación, y presentarla firmada en uno de los registros existentes en las dependencias de la Junta de Andalucía.

2ª Fase: De la recepción de la sugerencia o reclamación y apertura de expediente por parte del SAE.

Una vez presentada la sugerencia o reclamación, se habrá de proceder a la recepción formal de ésta, tanto en Servicios Centrales del SAE como en Servicios Periféricos, en función de su ámbito de competencia.

La fecha que inicia el cómputo del plazo establecido por la normativa aplicable a efectos de la notificación al interesado de las actuaciones realizadas, es la fecha de recepción en la unidad de gestión del SAE.

3ª Fase: De la instrucción de la sugerencia o reclamación.

a) Servicios Centrales:

Una vez recepcionada la sugerencia o reclamación por parte de los Servicios Centrales del SAE, la unidad de gestión encargada de la instrucción, dará traslado telemáticamente al Centro Directivo afectado, asignando la tarea del informe preciso, previo a la elaboración de la respuesta a la persona interesada.

Cuando el Centro Directivo reciba la petición de informe, dispondrá de un plazo de 7 días para elaborarlo, pudiendo recabar cuanta información precise para ello. Una vez elaborado el informe para traslado a la Dirección Gerencia, que elaborará la respuesta y la notificará a la persona interesada, dando cuenta de las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso, adoptadas. Igualmente informará a la Inspección General de Servicios de la notificación realizada a la persona interesada.

b) Servicios Periféricos:

Una vez recepcionada la sugerencia o reclamación por parte de la Dirección Provincial, la Secretaría Provincial procederá a su evaluación y clasificación, a efectos de su remisión al servicio competente, asignando la tarea del informe preciso, previo a la elaboración de la respuesta a la persona interesada.

Tras su recepción, dispondrá de un plazo de 7 días para el informe, pudiendo recabar cuanta información precise para ello. Elaborado el informe dará traslado al órgano directivo del que dependa, quien responderá a la persona interesada sobre las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso, remitiendo copia de la respuesta a la Inspección Provincial de Servicios.

Tanto en Servicios Centrales como en Servicios Periféricos, los informes deberán quedar registrados en la aplicación informática a tal fin diseñada, firmados y fechados. También deberán ser grabadas en la aplicación todas las actuaciones llevadas a cabo durante la tramitación y hasta la resolución de la sugerencia o reclamación, a fin de garantizar su trazabilidad y seguimiento para su posterior evaluación.

#### 4ª Fase: Del cierre y archivo

Una vez notificada la respuesta a la persona interesada y a la Inspección de Servicios, se procederá al cierre y archivo en la aplicación informática, al objeto de facilitar el seguimiento de las actuaciones conforme a lo previsto en esta misma instrucción.

#### *Artículo 5. Clasificación de las sugerencias y reclamaciones.*

Para facilitar la tramitación y el seguimiento de las sugerencias y reclamaciones, es imprescindible dotarse de un adecuado modelo de clasificación que permita un tratamiento sistemático, homogéneo y coherente. Para ello, las sugerencias y reclamaciones serán clasificadas y codificadas al introducirlas en la aplicación informática mediante la selección de diferentes niveles.

- 1º nivel: Tipo de Comunicación, que indicará si se trata de una sugerencia o de una reclamación.
- 2º nivel: Canal de entrada, según sea presencial o telemático.
- 3º nivel: Centro Directivo, que indicará el centro Directivo del SAE encargado en elaborar el informe que servirá de base para la posterior respuesta.
- 4º nivel: Modalidad de servicio, que indicará si la sugerencia o reclamación se refiere a servicios prestados de manera presencial o servicios prestados medios electrónicos.
- 5º nivel: Motivo, detallará las causas de la sugerencia o reclamación, en función de los atributos de los servicios a los que se refiere.

Cada uno de estos niveles desplegará un menú de subniveles que detallarán la clasificación.

#### *Artículo 6. Criterios y contenido de las respuestas.*

La respuesta que se notificará a la persona interesada deberá tener las siguientes características:

- Claridad y sencillez en la redacción. Lenguaje comprensible, huyendo de retóricas y tecnicismos innecesarios.

- Deberá abordarse la cuestión concreta planteada en la reclamación, evitando hacer argumentaciones de carácter generalista.
- Ausencia de argumentos tipo. Deberá contestarse a cada ciudadano en particular, suprimiendo la utilización de frases hechas y argumentos tipo. Se deberá tender a una respuesta personalizada.
- Habrá de incluirse en el texto de la contestación las medidas concretas adoptadas para corregir, en su caso, o mejorar la situación que el ciudadano pone de manifiesto.
- Habrá de expresarse en el escrito de respuesta asimismo, las áreas de mejora que a raíz de la interposición de la sugerencia o reclamación se hayan detectado.
- Se ha de incluir información sobre medidas genéricas adoptadas para evitar la repetición de situaciones como la denunciada.
- Inclusión de la comunicación al ciudadano de que las denuncias formuladas no tendrán en ningún caso la consideración de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos, pudiendo las personas interesadas, con independencia de la denuncia que formulen en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, presentar las reclamaciones y recursos previstos en las normas reguladoras del procedimiento administrativo, o las acciones judiciales que estimen convenientes.
- Agradecimiento del responsable del servicio o unidad afectada, por la colaboración prestada y el interés demostrado por el usuario, de forma que pueda percibir la utilidad de su reclamación.
- En general, se adoptará un estilo de redacción carente de connotaciones defensivas y exculpatorias que permitan al usuario percibir la utilidad de su reclamación aún en el caso de que su pretensión no fuese susceptible de solución a corto plazo.

*Artículo 7. Sobre las propuestas de mejora recogidas en las respuestas a la ciudadanía.*

Toda contestación a una sugerencia o reclamación presentada, bien a nivel de Servicios Centrales o bien a nivel de Servicios Periféricos, generará a nivel de Centro Directivo competente, una valoración del área de mejora que se pone de manifiesto por el ciudadano/a en su escrito, debiéndose incorporar tal valoración y propuesta de mejora en el contenido de la respuesta que se remita a la persona interesada y a la Inspección General de Servicios.

Las acciones de mejora deberían estar perfectamente identificadas y documentadas. El seguimiento de su implantación deberá ser continuo, evitándose que las respuestas a las reclamaciones cierren el sistema de evaluación de los servicios prestados, no debiendo darse por finalizado el proceso hasta que quede constancia de la implantación de la medida acordada.

En el caso de que el área de mejora detectada se incardine dentro del ámbito de competencias de los Servicios Periféricos, se habrá de elevar la propuesta de mejora a los Servicios Centrales, a fin de su oportuno conocimiento.

*Artículo 8. Seguimiento de las sugerencias y reclamaciones.*

FIRMADO POR	MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA	15/12/2020	PÁGINA 6/8
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ42ZLZ7XBLBY8XRTT2C7EBVB3	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Con el objetivo de llevar a cabo el seguimiento de las actuaciones derivadas de la gestión del LSyR en la parte correspondiente al Servicio Andaluz de Empleo y poder adoptar medidas correctoras en su caso, se realizará por los Servicios Centrales un informe periódico en el que se recogerá información cuantitativa y cualitativa donde habrá de constar la siguiente información:

- Número de comunicaciones recibidas, divididas entre reclamaciones y sugerencias y su clasificación conforme a lo previsto en el artículo 5 de esta instrucción.
- -Desagregación por sexo, personalidad jurídica, provincia, y edad.
- Tiempo de respuesta desde la entrada hasta la notificación a la persona usuaria.
- Acciones de mejora detectadas o propuestas e implementadas.
- Además, desde los Servicios Centrales se desarrollarán acciones para la medición del grado de satisfacción de las personas usuarias que han sido atendidas por este canal.
- Del mismo modo, desde los Servicios Centrales se elaborará un informe anual de actuaciones que será publicado y remitido a la Inspección General de Servicios.

*Artículo 9. Difusión de las respuestas entre los profesionales del SAE.*

A fin de contribuir al conocimiento y la sensibilización por parte de todos los empleados y empleadas del SAE sobre el alcance y la actividad generada en torno a este canal de atención ciudadana y las medidas que puedan derivarse de ello, se establecerá un sistema de comunicación interna incorporando dispositivos que permitan informar e implicar a todos los trabajadores que tengan responsabilidades en relación con las reclamaciones de la ciudadanía, así como la difusión entre los profesionales de las respuestas emitidas. Para ello podrá utilizarse el grupo Emplea, de Red Profesional de la Junta de Andalucía.

*Artículo 10. Plazos.*

Conforme a lo previsto en el artículo 5 del decreto 262/1988, de 2 de agosto, el plazo para resolver y notificar a la persona interesada las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso adoptadas, así como para dar traslado del informe y la notificación al correspondiente órgano periférico o central de la Inspección General de Servicios es de 15 días. En el caso de haber solicitado aclaraciones, el plazo de 15 días comenzará desde el momento de su recepción.

El plazo para elaborar y remitir informe por el Centro Directivo afectado es de 7 días desde que se requiere por la unidad responsable de la gestión.

*Artículo 11. Aplicación informática para la tramitación y seguimiento de las sugerencias y reclamaciones.*

Se pondrá en marcha una aplicación informática mediante la que se dará soporte a todo el procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, desde que se inicia con la recepción de la reclamación, hasta su finalización con la notificación de la respuesta, archivo y cierre.

FIRMADO POR	MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA	15/12/2020	PÁGINA 7/8
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ42ZLZ7XBLBY8XRTT2C7EBVB3	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

En todo caso, esta herramienta informática permitirá controlar de manera exhaustiva y mediante la implantación de sistemas automatizados, los tiempos del proceso en curso, en concreto:

- Fecha de la sugerencia o reclamación.
- Fecha de apertura del expediente.
- Fecha de solicitud y recepción de la documentación por parte de la dependencia afectada por la reclamación.
- Fecha de elaboración y firma del informe definitivo y de la respuesta.
- Fecha del envío y del acuse de recibo al interesado así como fecha de envío a la Inspección General de Servicios.

Asimismo, habrá de contar con mecanismos de exportación de información para la elaboración de informes porcentuales de la evaluación de las reclamaciones por motivos y personal afectado, así como por sexo y personalidad jurídica.

Artículo 12. *Difusión y entrada en vigor.*

1. La Dirección Gerencia trasladará esta Instrucción a los Centros Directivos y a las Direcciones Provinciales, de la Agencia Servicio Andaluz de Empleo, a efectos de su conocimiento y pertinente aplicación.

La Dirección Gerencia instará la publicación de la presente Instrucción para su consulta en el espacio de Red Profesional del Servicio Andaluz de Empleo para facilitar su conocimiento a todo el personal de la Agencia.

2. La presente instrucción entrará en vigor el mismo día de su firma.

EL DIRECTOR GERENTE

FIRMADO POR	MIGUEL ANGEL TERRERO PRADA	15/12/2020	PÁGINA 8/8
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ42ZLZ7XBLBY8XRTT2C7EBVB3	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	