

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA**Dirección General de Servicios y Atención
a la Ciudadanía**

Resolución por la que se dispone la publicación del Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias.

El proceso de modernización de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que está siendo impulsado por el Gobierno, mediante el «Plan Marco 2005-2007», aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno del 24 de febrero de 2005, tiene como una de sus líneas de actuación estratégica la simplificación y normalización de los procedimientos administrativos con vistas a racionalizar la gestión interna y facilitar la relación de la ciudadanía con nuestra Administración.

Entre los instrumentos más utilizados a estos fines por las diversas Administraciones Públicas se encuentran los manuales de procedimiento, en los que se contiene el tratamiento esencial de una materia, lo que facilita al gestor la adopción de las decisiones oportunas en cada caso, según criterios de eficacia y economía procedimental. En la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, la elaboración de manuales de procedimientos surge de la necesidad de dar cumplimiento al mandato contenido en el artículo 107 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En esta línea se incluye el «Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias», resultado del trabajo de un equipo interconsejerías, coordinado por personal técnico de la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía. Este Manual se articula como un procedimiento reglado y abierto, a los efectos de su

continua adecuación a las nuevas reglamentaciones y exigencias de mejora de la gestión.

Sobre el procedimiento objeto del citado Manual se ha llevado a cabo una labor de racionalización de las actuales prácticas administrativas, lo que permite fijar criterios comunes para homogeneizar la gestión y la coordinación entre las unidades que intervienen, así como simplificar los trámites y reducir los plazos.

Por ello, y en virtud de las competencias atribuidas en el artículo 6, del Decreto 98/2007, de 2 de agosto, se adopta la siguiente

RESOLUCIÓN

Primero. Ordenar la publicación del «Manual de Procedimiento de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias», que figura como anexo a esta Resolución, en el Boletín Oficial de Cantabria y en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria (<http://www.gob-cantabria.es>).

Segundo. Cualquier modificación que se produzca en los criterios de actuación específica en dicho Manual se efectuará mediante la correspondiente actualización del mismo.

Tercero. Por la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía se dispondrán las medidas necesarias para la difusión y actualización periódica del Manual.

Cuarto. Ordenar la inmediata aplicación del citado Manual a los procedimientos incoados a partir de la publicación de la presente Resolución.

Santander, 30 de noviembre de 2007.—El director general de Servicios y Atención a la Ciudadanía, Ramiro L. Bedia Miguel.

Manual de procedimiento
de gestión de reclamaciones
y sugerencias

Noviembre de 2007

INDICE

I.-Introducción.

II.-Comentarios sobre el procedimiento de reclamaciones y sugerencias.

III.-Normativa reguladora

IV.-Notas y diagrama de flujo del procedimiento de reclamaciones y sugerencias.

V.-Anexo

Manual de procedimiento
de gestión de reclamaciones
y sugerencias

I.- Introducción

I.- Introducción

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de la Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

En virtud del referido sistema, las ciudadanas y los ciudadanos pueden formular una reclamación acerca del funcionamiento de nuestra Administración, presentando una hoja estándar que pueden obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, descargándola del Portal Institucional, o solicitándola vía correo postal, teléfono o fax.

De la misma forma, la ciudadanía puede presentar una sugerencia para mejorar la eficacia de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

La Ley 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, dedica su artículo 48 a la simplificación de procedimientos, estableciendo en su apartado 3º que:

“Las Consejerías y organismos públicos procederán a la racionalización y actualización periódica de los procedimientos administrativos, así como de las actividades materiales de gestión interna, y elaborarán los correspondientes manuales, en el marco de las directrices técnicas de la Consejería de Presidencia.”

En cumplimiento de dicho precepto, el “Plan Marco 2005-2007 de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria” contempla como una de las actuaciones previstas el análisis, simplificación y rediseño de procedimientos administrativos, con el objeto de conseguir la reducción de los plazos de tramitación y la normalización de los impresos que la ciudadanía debe cumplimentar, así como desarrollar su análisis funcional, todo ello con el fin de obtener la documentación necesaria para la informatización de dichos procedimientos agilizando la gestión de los mismos y permitiendo mejorar la coordinación entre las distintas unidades administrativas que intervienen en ellos.

Para la Administración del Gobierno de Cantabria resulta de gran trascendencia el conocimiento y el tratamiento normalizado de las reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos. Por esta razón la Dirección General de Servicios y Atención a la ciudadanía ha considerado conveniente la elaboración del presente manual que contiene una guía paso a paso para la tramitación del procedimiento, explicando detalladamente todas y cada una de las actividades, asignando responsabilidades concretas, referenciando las normas aplicables y los documentos a utilizar.

Manual de procedimiento de gestión de reclamaciones y sugerencias

II.- Comentarios sobre el procedimiento de reclamaciones y sugerencias

II.- Comentarios sobre el procedimiento de reclamaciones y sugerencias

El artículo 1 del Decreto 11/1996, de 5 de marzo, por el que se regula el ejercicio del derecho de reclamación de los ciudadanos por el funcionamiento de la administración establece que este es el procedimiento a través del cual la ciudadanía podrá formular reclamaciones o sugerencias por el funcionamiento de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

De la regulación del citado Decreto, se pueden extraer, las siguientes ideas:

Cualquier persona, natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios, podrá denunciarlo en las correspondientes hojas de reclamaciones y sugerencias, en las que también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales servicios.

Las hojas de reclamaciones y sugerencias se podrán presentar en cualquier oficina de Registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o por cualquiera de los demás medios establecidos en el artículo 105.4 de la Ley 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Así mismo, desde el 1 de enero de 2007 es posible la presentación de reclamaciones y sugerencias a través del registro telemático, que es una oficina virtual de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, que permite la realización de trámites y consultas vía Internet, sin necesidad de desplazamientos a sus dependencias.

Las hojas de reclamaciones y sugerencias constan de juegos completos de hojas autocopiativas, numeradas y selladas, con los apartados precisos para identificar al denunciante, a la unidad afectada por la denuncia o sugerencia y para expresar sucintamente la correspondiente denuncia, queja o, en su caso, sugerencia.

En los Registros de todas las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como en cuantas unidades o centros de trabajo se determinen, existirán hojas de reclamación y sugerencias a disposición de los ciudadanos.

En los lugares en los que existan las hojas de referencia se señalará adecuadamente, mediante los correspondientes carteles anunciadores, al objeto de una mejor información y conocimiento por el público.

Las unidades de información al público de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria dispondrán de folletos informativos en los que se advierta a la ciudadanía de los derechos de reclamación que le asisten y del procedimiento a seguir para su efectiva ejecución.

El procedimiento para tramitar la reclamación o sugerencia se regula en el artículo 4 y siguientes del Decreto 11/1996 y en la Orden de 27 de marzo de 1996 y se puede resumir de esta forma:

Formulada la denuncia o sugerencia, la unidad de Registro o centro receptor comprobará que la misma cumple con los requisitos detallados en la Orden de 27 de marzo de 1996 y procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la Administración, sellando todas las hojas con el sello del Registro o del centro de trabajo, entregando a la persona interesada, en el acto, la copia a ella destinada y enviando, sin dilación, los restantes ejemplares a sus destinatarios/as.

• **Si la hoja de reclamaciones y sugerencias es presentada en la dependencia directamente afectada**, el responsable de la misma enviará de inmediato las copias correspondientes a la Inspección General de Servicios y al centro directivo del que aquélla dependa, archivando la copia destinada a la propia dependencia.

Posteriormente, la dependencia afectada enviará al centro directivo de referencia, en el plazo máximo de quince días, un informe sobre la denuncia formulada, expresando las causas, motivos, soluciones, etc., que estime pertinentes.

• **Si la hoja de reclamaciones y sugerencias fuere presentada en un registro autorizado, independiente de la dependencia afectada**, éste procederá a enviar la copia correspondiente a la Inspección General de Servicios y las copias destinadas a la dependencia y al centro directivo a este último, el cual solicitará de la dependencia objeto de denuncia el pertinente informe, enviándole, a tal fin, la copia reservada a la misma para su conocimiento y archivo. El responsable de la dependencia afectada deberá enviar al centro directivo en el plazo de quince días, el informe correspondiente.

El centro directivo, a la vista del informe emitido por el responsable de la dependencia objeto de la denuncia y de sus propias indagaciones, datos y conocimiento del tema, enviará, en el plazo máximo de treinta días contados desde la presentación de la denuncia, un escrito-contestación a la persona interesada, en el que dará respuesta clara y concisa sobre la reclamación, queja o sugerencia, así como las medidas que por tal motivo haya adoptado.

En el supuesto de que el centro directivo tenga que solicitar aclaraciones a la persona interesada o a la propia dependencia objeto de la reclamación, los plazos anteriores se contabilizarán a partir de la recepción de las aclaraciones o informe solicitado.

El centro directivo remitirá a la Inspección General de Servicios copia del escrito-contestación enviado al denunciante, explicitando las medidas que haya adoptado como consecuencia de la denuncia, de entre las siguientes:

- No ha tomado ninguna medida especial.
- Ha abierto una investigación de la que no se ha derivado ninguna otra medida.

- Ha tomado las medidas correctoras que se indican.

- Ha abierto un expediente disciplinario a la funcionaria o funcionario.

Las denuncias formuladas de acuerdo a este procedimiento no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Las/os interesadas/os, con independencia de las denuncias que formulen en las hojas de reclamaciones y sugerencias, podrán presentar las reclamaciones y recursos previstos en las normas reguladoras del procedimiento administrativo que estimen conveniente.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias y sugerencias y toda reclamación o sugerencia motivará la apertura de un expediente en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella y los informes que se reciban del órgano afectado.

Cuando se produzca una reiteración de denuncia la Inspección General de Servicios analizará las causas por las que se haya producido aquella proponiendo, en su caso, las medidas pertinentes de carácter corrector o disciplinario. Si de las reclamaciones presentadas se dedujeran indicios de anormal funcionamiento de los servicios el Inspector General de Servicios ordenará la práctica, de oficio o a propuesta del órgano afectado, de las actuaciones procedentes y pondrá el hecho en conocimiento del consejero competente por razón de la materia.

La Inspección General de Servicios proporcionará trimestralmente, al Consejero de Presidencia y Justicia para su elevación al Consejo de Gobierno, los datos globales obtenidos del tratamiento de la información obtenida a través de las hojas de reclamaciones y sugerencias, así como de las respuestas dadas a las mismas por los correspondientes centros directivos.

Con la misma periodicidad, la Inspección General de Servicios facilitará a los distintos consejeros la información relacionada con sus departamentos.

Manual de procedimiento de gestión de reclamaciones y sugerencias

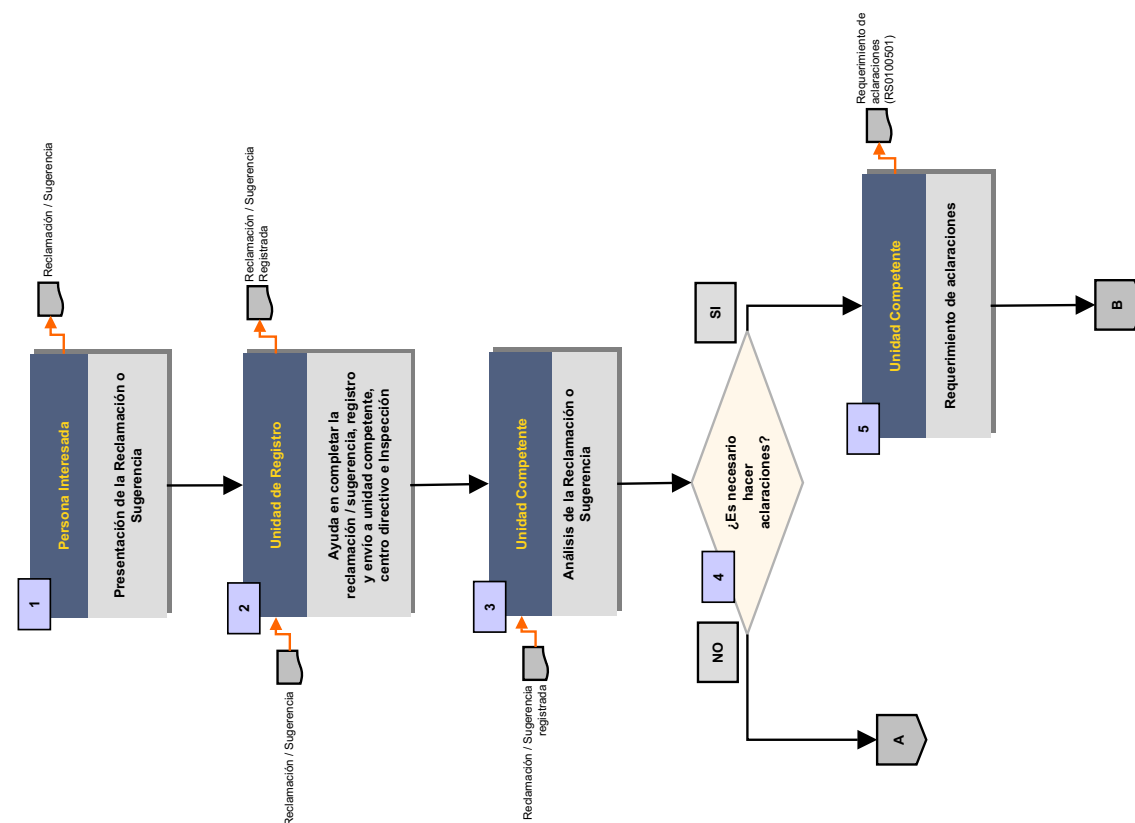
III. Normativa reguladora

III.- Normativa reguladora

- Decreto 11/1996, de 5 de marzo, por el que se regula el ejercicio del derecho de reclamación de los ciudadanos por el funcionamiento de la administración (B.O.C. nº 53, de 13 de marzo de 1996).
- Orden de 27 de marzo de 1996 por la que se normalizan las hojas de reclamaciones y sugerencias y regula su tramitación.
- Ley 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

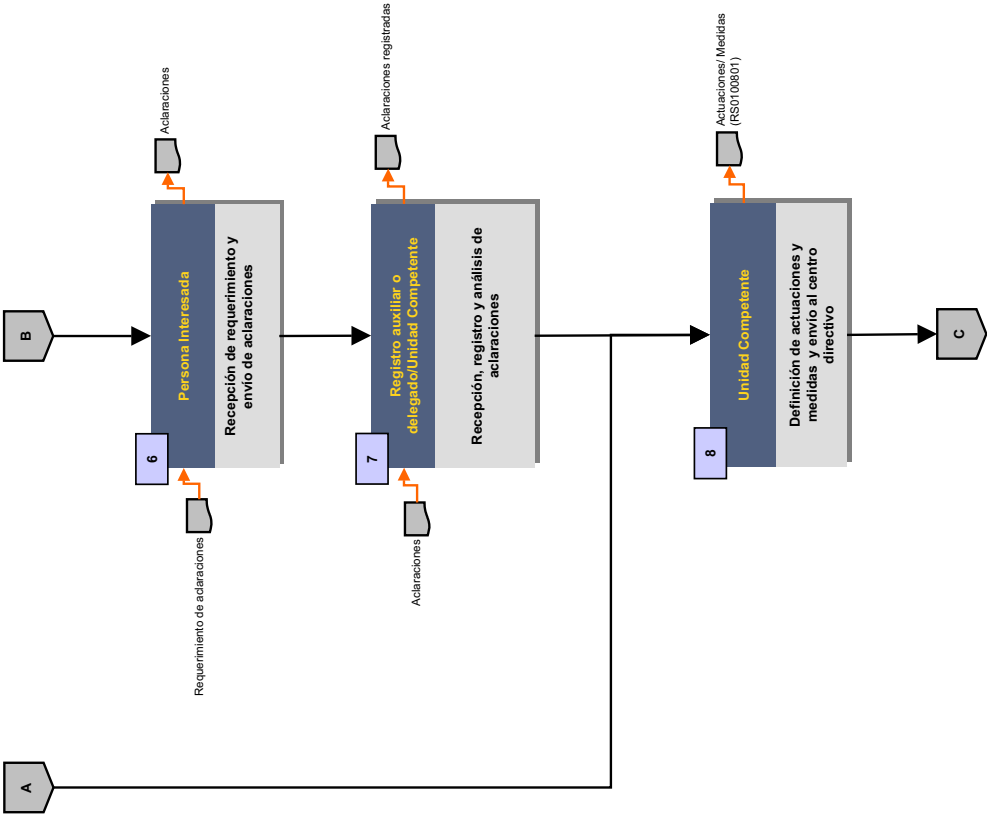
IV.- Notas y diagrama de flujo del procedimiento de reclamaciones y sugerencias

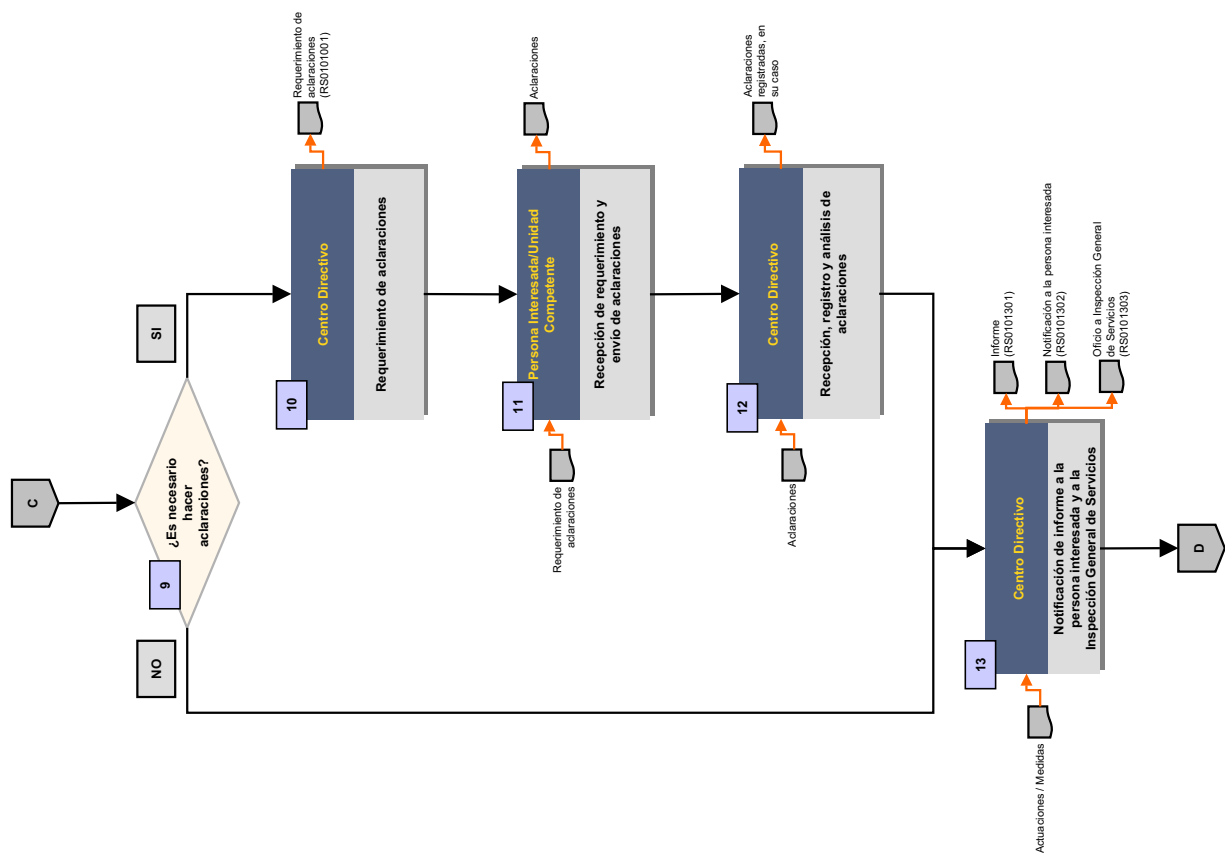
Manual de tramitación del procedimiento de reclamaciones y sugerencias



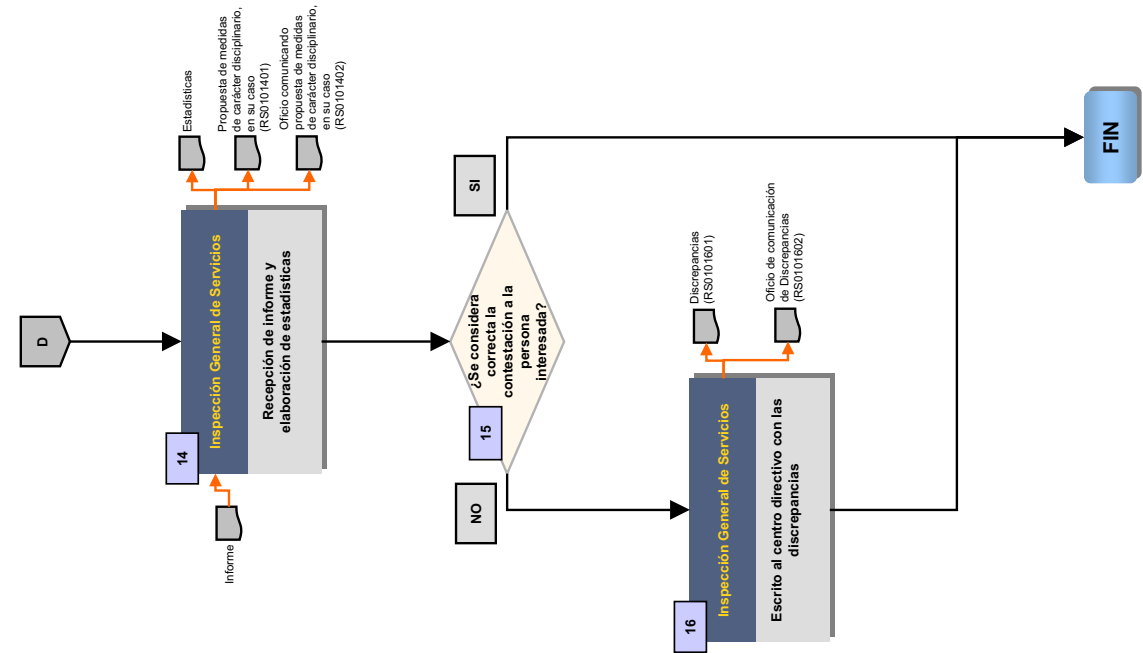
1	Presentación de las Reclamación o Sugerencia Cualquier persona, física o jurídica que, en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de sus servicios, podrá denunciario en las correspondiente hojas de reclamaciones y sugerencias, en las que también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales servicios. La hoja de reclamaciones y/o sugerencias se podrá presentar en cualquiera de los siguientes lugares: - Registro auxiliar o delegado de la Consejería de la que dependa la unidad o empleado público objeto de la reclamación. - Registro General. - Inspección General de Servicios - Cualquiera de los lugares previstos en el artículo 105.4 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y a través del Portal Institucional del Gobierno de Cantabria. A través del Portal Institucional del Gobierno de Cantabria. Las hojas de reclamaciones y sugerencias no podrán ser utilizadas por empleados/as públicos/as de la Administración del Gobierno de Cantabria para realizar reclamaciones, quejas o sugerencias por el funcionamiento de los servicios de la misma ni de su propio puesto de trabajo. Las reclamaciones o sugerencias no tendrán la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	DOCUMENTOS DE ENTRADA:
DOCUMENTOS DE SALIDA:	• Reclamación o sugerencia
RESPONSABLES:	• Persona interesada.
2	Ayuda en completar la reclamación / sugerencia, registro y envío a unidad competente, centro directivo e inspección. Una vez presentada la reclamación o sugerencia por la persona interesada, la unidad de registro la registrará de entrada y repartirá: 1. Una copia de la misma para la persona interesada. 2. Una copia para la unidad de destino. 3. Una copia para el centro directivo del que depende la unidad de destino. 4. Una copia para la Inspección General de Servicios.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	DOCUMENTOS DE ENTRADA:
DOCUMENTOS DE SALIDA:	• Reclamación / Sugerencia. • Reclamación / Sugerencia registrada.
RESPONSABLES:	• Unidad de registro
3	Análisis de la reclamación o sugerencia La unidad afectada analizará la reclamación o sugerencia determinando si la información aportada por la persona interesada es suficiente para establecer las medidas oportunas o es necesario hacer aclaraciones.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	DOCUMENTOS DE ENTRADA:
DOCUMENTOS DE SALIDA:	• Reclamación / Sugerencia registrada.
RESPONSABLES:	• Unidad competente
4	¿Es necesario hacer aclaraciones? La unidad afectada analizará la reclamación o sugerencias para detectar si existen posibles deficiencias o no.
RESPONSABLES:	• Unidad competente.
5	Requerimiento de aclaraciones Si resulta necesario, la unidad afectada requerirá las aclaraciones que estime pertinentes.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	DOCUMENTOS DE ENTRADA:
DOCUMENTOS DE SALIDA:	• Requerimiento de aclaraciones (RSO100501).
RESPONSABLES:	• Unidad competente.

6	Recepción de requerimiento y envío de aclaraciones
La persona interesada que ha presentado la reclamación o sugerencia realizará las aclaraciones solicitadas por la unidad competente.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	
DOCUMENTOS DE ENTRADA:	DOCUMENTOS DE SALIDA:
• Requerimiento de aclaraciones.	• Aclaraciones.
RESPONSABLES:	
• Personas interesada.	
7	Recepción, registro y análisis de aclaraciones
El registro correspondiente registrará, una vez recibidas, las aclaraciones presentadas por la ciudadana o ciudadano. Éstas se trasladarán a la unidad competente que las analizará.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	
DOCUMENTOS DE ENTRADA:	DOCUMENTOS DE SALIDA:
• Aclaraciones.	• Aclaraciones registradas.
RESPONSABLES:	
• Registro auxiliar o delegado/ Unidad competente.	
8	Definición de actuaciones y medidas y envío al centro directivo
La dependencia afectada, en el plazo de 15 días, informará al centro directivo del que dependa, definiendo las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso. En el supuesto de que se hubieran pedido aclaraciones, el referido plazo computará desde que éstas se hubieran recibido, lo que deberá hacerse constar en el informe.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	
DOCUMENTOS DE ENTRADA:	DOCUMENTOS DE SALIDA:
	• Actuaciones/ Medidas (RS0100801).
RESPONSABLES:	
• Unidad competente.	





9	¿Es necesario hacer aclaraciones?	El centro directivo afectado analizará el informe realizado por la unidad competente para detectar posibles deficiencias.	RESPONSABLES: Centro directivo.
10	Requerimiento de aclaraciones	El centro directivo requerirá las aclaraciones que estime pertinentes. Estas aclaraciones se podrán requerir tanto a la unidad competente como a la persona interesada.	DOCUMENTOS DE SALIDA: Requerimiento de aclaraciones (RS0101001).
	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:		DOCUMENTOS DE ENTRADA:
	RESPONSABLES:		Centro directivo.
11	Recepción de requerimiento y envío de aclaraciones	La persona interesada o la unidad competente realizará las aclaraciones solicitadas por el centro directivo.	DOCUMENTOS DE SALIDA: Aclaraciones.
	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:		DOCUMENTOS DE ENTRADA:
	RESPONSABLES:		Personas Interesada/Unidad competente.
12	Recepción, registro y análisis de aclaraciones	El registro correspondiente registrará, una vez recibidas, las aclaraciones presentadas por la persona interesada y se las remitirá al centro directivo que las analizará. En el caso en el que las aclaraciones hayan sido presentadas por una unidad del propio centro directivo no será necesario el registro de las mismas.	DOCUMENTOS DE SALIDA: - Aclaraciones. - Aclaraciones registradas, en su caso.
	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:		DOCUMENTOS DE ENTRADA:
	RESPONSABLES:		Centro directivo/Registro auxiliar o delegado.
13	Notificación de informe a la persona interesada y a la Inspección General de Servicios	El centro directivo elaborará un informe en el que explicarán las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas y se lo notificará a la persona interesada. Esta notificación se deberá realizar en el plazo máximo de 30 días contados desde la presentación de la reclamación. En el supuesto de que se hubieran pedido aclaraciones el plazo empezará a computarse desde que éstas se hubieran recibido. El centro directivo enviará, a su vez, a la Inspección General de Servicios un informe con las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas.	DOCUMENTOS DE SALIDA: - Informe (RS0101301). - Notificación a la persona interesada (RS0101302). - Oficio a Inspección General de Servicios (RS0101303).
	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:		DOCUMENTOS DE ENTRADA:
	RESPONSABLES:		Actuaciones / Medidas.
	RESPONSABLES:		Centro directivo.



14	Recepción de informe y elaboración de estadísticas
La Inspección General de Servicios llevará el control de las reclamaciones y sugerencias. Cuando se produzca una relación de denuncia, la Inspección General de Servicios analizará las causas por las que se haya producido aquella proponiendo, en su caso, las medidas pertinentes de carácter corrector o disciplinario. La Inspección General de Servicios proporcionará trimestralmente al Consejo de Gobierno, a través del Consejo de Presidencia y Justicia los datos globales obtenidos del tratamiento de la información obtenida a través de las hojas de reclamaciones y sugerencias. Este mismo informe se comunicará al Consejo / a correspondiente.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	
DOCUMENTOS DE ENTRADA:	DOCUMENTOS DE SALIDA:
• Informe.	• Estadísticas. • Propuesta medidas carácter disciplinario, en su caso (RS0101401). • Oficio comunicando propuesta de medidas de carácter disciplinario, en su caso (RS0101402).
RESPONSABLES:	
• Inspección General de Servicios.	

15	¿Se considera correcta la contestación a la persona interesada?
La Inspección General de Servicios analizará si la contestación entregada a la persona interesada es pertinente.	
RESPONSABLES:	
• Inspección General de Servicios.	

16	Escrito al centro directivo con las discrepancias
La Inspección General de Servicios realizará un escrito en el que indicará las discrepancias existentes con la unidad competente ante quien se ha presentado la reclamación y se las comunicarán al centro directivo correspondiente.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL TRÁMITE:	
DOCUMENTOS DE ENTRADA:	DOCUMENTOS DE SALIDA:
	• Discrepancias (RS0101601) • Oficio de comunicación de discrepancias (RS0101602).
RESPONSABLES:	
• Inspección General de Servicios.	



**GOBIERNO
de
CANTABRIA**

**HOJA DE RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS**

CONTROL DE ENTRADA EN EL
REGISTRO DEL GOBIERNO DE
CANTABRIA

1.- IDENTIFICACIÓN DEL INTERESADO

Apellidos	Nombre	DNI	
Domicilio	Código Postal	N.º	
Municipio	Teléfono	Fax	
Provincia			
Correo elec.			

2.- SEÑALE DE QUÉ FORMA DESEA QUE LA ADMINISTRACIÓN SE PONGA EN CONTACTO CON USTED

CORREO POSTAL ☐	TELÉFONO ☐	FAX ☐	CORREO ELECTRÓNICO ☐
--	-----------------------------------	------------------------------	---

3.- IDENTIFIQUE LA UNIDAD ANTE LA QUE PRESENTA SU RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

4.- TEXTO DE LA RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

5.- LUGAR, FECHA Y FIRMA

IMPORTANTE: Las reclamaciones y sugerencias formuladas en esta hoja no tendrán, en ningún caso, la consideración de recursos administrativos.

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA LEY ORGÁNICA 10/1998, DE 11 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, EL GOBIERNO DE CANTABRIA LE INFORMA QUE LOS DATOS PERSONALES ACCESORIA A ESTOS FINESES SON RECLAMACIONES O SUGERENCIAS. TITULARES DE ESTA ADMINISTRACIÓN, SUS DATOS ESTÁN A SU ENTENA DISPOSICIÓN, PUEDE ESPESOR A ACCESORIA A ESTOS FINESES RECLAMACIONES O SUGERENCIAS. TITULARES DE ESTA ADMINISTRACIÓN, SUS DATOS ESTÁN A SU ENTENA DISPOSICIÓN, PUEDE ESPESOR A

Manual de procedimiento de gestión de reclamaciones y sugerencias

V. Anexo