

**Definición de Flujos de
Procedimientos**

**Sistema de Gestión del Diputado del
Común de Canarias**

Febrero 2010

|

HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTO

DOCUMENTO / ARCHIVO

Título	Definición de Flujos de los Procedimientos	Nombre Archivo	ISTL_DDC227100_REQ_Definicion_Flujos_Procedimientos.odt
Código		Soporte Lógico	
Fecha	26/04/2010	Ubicación física	
Versión	1.4		

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Página	Motivo del cambio
"1.0"	74	Versión Inicial del Documento
"1.1"	77	Actualizado con Revisiones de Miguel Paneque
"1.2"	80	Actualizado después de la reunión de seguimiento de 12/03/2010
"1.3"	84	Incluida la Petición de Cambio del Procedimiento de Junta Asesora
"1.4"	81	Actualización del Procedimiento de Junta Asesora

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre	Área
Miguel Paneque	Diputado del Común
María Yanes	Diputado del Común
Jose Celso Pérez	Diputado del Común

PREPARADO	REVISADO	APROBADO
Miguel Ángel Chaves	Jose Sánchez	Juan Padilla

Índice

1.Introducción.....	5
2.Glosario de Términos.....	6
3.Catálogo de Procedimientos.....	8
4.Definición de Procedimientos.....	9
4.1.Gestión de Quejas.....	9
4.1.1.Diagrama de Flujo.....	11
4.1.2.Definición de Estados.....	17
4.1.2.1.Escrito de Queja.....	17
4.1.2.2.Asignación de Queja.....	17
4.1.2.3.Primer Comunicación al Reclamante.....	18
4.1.2.4.Evaluación Escrito de Queja.....	19
4.1.2.5.Escrito de inadmisión.....	21
4.1.2.6.Escrito de Solicitud de Ampliación de Datos.....	22
4.1.2.7.Escrito de Acumulación a Queja en Curso.....	23
4.1.2.8.Comunicación de traslado de queja.....	24
4.1.2.9.Admisión a Trámite.....	25
4.1.2.10.Petición de informe.....	26
4.1.2.11.Escrito de reiteración de la petición de informe.....	27
4.1.2.12.Escrito de recordatorio del deber legal de colaborar.....	28
4.1.2.13.Escrito de reiteración del Recordatorio del Deber Legal de colaborar y advertencia.....	30
4.1.2.14.Declaración de obstruccionista.....	31
4.1.2.15.Validación de la declaración de obstruccionista.....	32
4.1.2.16.Comunicación al Parlamento de Canarias de la declaración de obstruccionista.....	33
4.1.2.17.Advertencia de la comunicación al ministerio fiscal de la falta de colaboración.....	34
4.1.2.18.Comunicación al ministerio fiscal de la falta de colaboración de una AAPP.....	35
4.1.2.19.Valoración de Informe Recibido.....	36
4.1.2.20.Solicitud Nuevo Informe.....	38
4.1.2.21.Traslado del informe al reclamante.....	39
4.1.2.22.Estudio Técnico.....	40
4.1.2.23.Resolución sobre el fondo.....	41
4.1.2.24.Reiteración de la resolución sobre el fondo del asunto.....	42
4.1.2.25. Archivo de la queja por falta de respuesta a la resolución.....	43
4.1.2.26. Elevación a superior.....	44
4.1.2.27.Valoración de respuesta de resolución.....	45
4.1.2.28. Solicitud de aclaración de la respuesta a la resolución.....	46
4.1.2.29.Reiteración de Aclaración.....	47
4.1.2.30. Archivo de la queja.....	48
4.1.2.31.Revisión del Asesor.....	50
4.1.2.32.Subproceso de Validación y Firma.....	50
4.2.Registro de Entrada.....	53
4.2.1.Diagrama de Flujo.....	53
4.2.2.Definición de Estados.....	54
4.2.2.1.Registro de Entrada.....	54
4.2.2.2.Incorporación de documentación.....	55
4.3.Registro de Salida.....	56

4.3.1.Diagrama de Flujo.....	56
4.3.2.Definición de Estados.....	57
4.3.2.1.Registro de Salida.....	57
4.3.2.2.Incorporación de Documentación.....	58
4.3.2.3.Espera de Recepción.....	58
4.4.Gestión de Escritos No Queja.....	59
4.4.1.Diagrama de Flujo.....	60
4.4.2.Definición de estados.....	61
4.4.2.1.Incorporación de Documentación.....	61
4.4.2.2.Asignación de escrito a responsable del mismo.....	61
4.4.2.3.Elaboración de la respuesta.....	62
4.4.2.4.Validación de la respuesta.....	62
4.5.Atención al ciudadano.....	63
4.5.1.Diagrama de Flujo.....	63
4.5.2.Definición de estados.....	64
4.5.2.1.Recepción de la consulta.....	64
4.5.2.2.Cumplimentar el formulario de control.....	64
4.6.Resoluciones del Diputado Común.....	65
4.6.1.Diagrama de Flujo.....	66
4.6.2.Definición de estados.....	66
4.6.2.1.Registro de la resolución.....	66
4.6.2.2.Incorporación de Documentación.....	67
4.7.Resoluciones del Secretario General.....	68
4.7.1.Diagrama de Flujo.....	68
4.7.2.Definición de estados.....	68
4.7.2.1.Registro de la resolución.....	68
4.7.2.2.Incorporación de la resolución.....	69
4.8.Libro de certificaciones.....	69
4.8.1.Diagrama de Flujo.....	70
4.8.2.Definición de estados.....	70
4.8.2.1.Registro de la certificación.....	70
4.8.2.2.Incorporación de Documentación.....	71
4.9.Junta Asesora.....	71
4.9.1.Diagrama de Flujo.....	72
4.9.2.Definición de estados.....	72
4.9.2.1.Convocatoria.....	72
4.9.2.2.Acta de Junta Asesora.....	73
4.9.2.3.Acta Definitiva.....	74
5.Definición de Tipos Necesarios.....	75
5.1.Definición Tipo Persona.....	75
5.2.Definición Tipo Decisión Asesor Sobre Queja.....	75
5.3.Definición Tipo Decisión Asesor Sobre Informe.....	76
5.4.Definición Tipo Decisión Asesor Sobre Resolución.....	76
5.5.Definición de Tipo Área.....	76
6.Gestor Documental.....	77
7.Interfaz Gráfica de Usuario.....	78
8.Entrega y Recepción del Documento de Definición de Procedimientos.....	81

1. Introducción

El presente documento se enmarca dentro del proyecto **ANÁLISIS, DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DEL DIPUTADO DEL COMÚN** de la Comunidad Autónoma de Canarias, y tiene como objetivo definir de forma detallada todos los procedimientos extraídos, durante las reuniones celebradas en la sede del Diputado del Común de Canarias entre los días 8 y 12 de Febrero de 2010.

Por lo tanto, este documento es el fruto de la Consultoría de Procedimientos realizada, y será la base para la incorporación de dichos procedimientos al sistema que se va a desarrollar.

En dicha Consultoría se ha definido el catálogo de procedimientos que se incluirán en el sistema a desarrollar, y en el presente documento se describe de forma detallada cada uno de ellos mediante la siguiente información:

- Diagrama del Flujo de Estados del Procedimiento.
- Fases de cada procedimiento.
- Tareas de cada fase.
- Perfil o Rol que realiza cada tarea.
- Documento que participa en cada fase.
- Información a gestionar en cada fase.
- Plazos establecidos para cada tarea.
- Tiempos de espera para cada fase.

2. Glosario de Términos

En cualquier proyecto de Análisis, Desarrollo e Implantación de un Sistema de Información, es muy importante la definición del sistema que debe dar soporte funcional a un determinado colectivo. Lo más habitual es que este colectivo tenga unas funciones desconocidas para el equipo que realiza el análisis, por lo que es muy importante la unificación de los conceptos más importantes.

Es por ello que se describen a continuación los términos más importantes en la definición de procedimientos que realiza este documento:

- **Procedimiento.** El Diputado del Común, en su actuación como Comisionado Parlamentario que investiga las quejas de los ciudadanos o las que inicia de oficio, no está sujeto a las normas comunes sobre procedimiento administrativo que regulan la actividad de todas las administraciones públicas. Su actuación se lleva a cabo de acuerdo con las previsiones de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común. Esta Ley define algunos hitos procedimentales en la actuación del Diputado del Común. Estos requerimientos legales se completan con la práctica de la Institución, que ha generado un procedimiento que gestión de quejas del que se informa al ciudadano y a las administraciones públicas que son investigadas.
- **Fase.** La tramitación de un determinado procedimiento, va pasando por una serie de Estados o Fases.
- **Tarea.** Dentro de los distintos Estados o Fases de los Procedimientos, se ejecutan una serie de tareas.
- **Perfil / Rol.** Función que alguien o algo cumple, es el papel de un actor. En este tipo de desarrollos se utiliza el término de perfil o de rol, para definir un conjunto de tareas y prioridades de acceso, que pueden realizar todos los usuarios que tengan asignado dicho perfil o rol.
- **Usuario.** Cada persona de la organización que quiera acceder al sistema debe disponer de un usuario del mismo. Cada usuario además de los datos básicos de la persona, contará con un nombre de usuario y una contraseña, que serán los datos necesarios para acceder al sistema. Cada usuario del sistema puede tener asignado uno o varios perfiles.
- **Alarma / Alerta.** Cuando un determinado estado o fase del procedimiento tiene un plazo de ejecución máximo, se establece una alarma que avisará a los usuarios cuando se vaya a cumplir el plazo.
- **Datos Solicitados.** Son los datos que hay que introducir en el sistema en un determinado estado del trámite.
- **Datos Heredados.** Son los datos que se han introducido en estados anteriores del trámite pero que se mantienen en la fase actual.
- **Documento Generado.** Es un documento que se genera desde el propio sistema.
- **Documento a Adjuntar.** Documento externo al sistema que se adjunta al trámite.
- **Diagrama de Flujo.** Un diagrama de flujo es una forma de representar gráficamente los detalles algorítmicos de un proceso multifactorial es decir dar soluciones a problemas que se pueden resolver en una manera que a veces no es sencilla o simplemente si no hay solución con problema se debe usar una

sencilla y sin problemas. En el documento que nos ocupa, el diagrama de flujo es la representación del flujo entre estados que sigue cada uno de los procedimientos.

- **Queja.** Escrito presentado por una persona física o jurídica, o un colectivo de personas, en el que se denuncia cualquier actuación de una o varias administraciones públicas que vulnera derechos reconocidos legalmente.
- **Queja de Oficio.** Actuación iniciada por el Diputado del Común para investigar cualquier actuación de una o varias administraciones públicas que pueda suponer vulneración de derechos de las personas reconocidos legalmente.
- **Queja Adherida.** Es aquella queja que tiene el mismo fondo que otra queja que ya se está tramitando y que por lo tanto se “acumula” a ella. Solo se tramita la queja madre, y el resto de quejas adheridas van siguiendo los mismos pasos y las mismas comunicaciones.
- **Escrito de No Queja.** Es un escrito dirigido al Diputado del Común por una persona, física o jurídica, o por un colectivo de personas, que no inicia un procedimiento de queja o que no se acumula a un procedimiento de queja en curso.
- **Queja Colectiva.** Es aquella queja que se presenta por un grupo de personas.
- **Desdoble de Queja.** En ocasiones, una queja contempla más de un objetivo, por ello se desdobra en varias quejas.
- **Reclamante.** Es la persona que presenta una queja.
- **Representante.** Es la persona que actúan en representación de otra, bien en un procedimiento de queja, bien en un procedimiento de gestión de un escrito no queja.
- **Certificado Digital.** Un certificado digital es un documento digital mediante el cual un tercero confiable (una autoridad de certificación) garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública. Permite por tanto, que un ciudadano, puede demostrar que es quien dice ser en una operación realizada a través de internet.
- **Firma Electrónica.** Es la simulación digital de la la firma manuscrita. Debe realizarse utilizando el certificado digital.

3. Catálogo de Procedimientos

Los procedimientos que se van a contemplar dentro del sistema a desarrollar, y que se detallan en el presente documento posteriormente, son los siguientes:

- **Procedimiento de Gestión de Quejas**, que permitirá la tramitación de las quejas presentadas en el Diputado del Común de Canarias.
- **Registro de Entrada**, para tramitar todo aquel documento que se reciba.
- **Registro de Salida**, que permitirá tramitar todo aquel documento que sea enviado por el Diputado del Común.
- **Procedimiento de Gestión de Escritos No Queja**, para gestionar todo documento que llegue al Diputado del Común y no sea relativo a una queja.
- **Procedimiento de Atención al Ciudadano**, para registrar todas las atenciones al ciudadano que se realicen.
- **Procedimiento de Libro de Resoluciones del Diputado del Común**, que registre todas las resoluciones emitidas por el Diputado del Común.
- **Procedimiento de Libro de Resoluciones del Secretario General**, que permita gestionar todas las resoluciones emitidas por el Secretario General.
- **Procedimiento de Libro de Certificaciones**, para registrar todas las certificaciones emitidas.
- **Procedimiento de Junta Asesora**, que registrará las actas de cada una de las Juntas Asesoras.

4. Definición de Procedimientos

Se definen a continuación los procedimientos del catálogo enumerados en el punto anterior. Para cada procedimiento se indicará:

- Diagrama de Flujo. Diagrama que describe el flujo de estados de cada procedimiento.
- Definición de Estados. Definición detallada de cada uno de los estados, indicando la siguiente información:
 - Datos Heredados.
 - Datos Solicitados.
 - Documentos a Adjuntar.
 - Documentos Generados.
 - Perfil.
 - Duración

Existen procedimientos relacionados entre si. Esta relación quedará siempre almacenada en el sistema, por ejemplo, desde un procedimiento de queja, podrá consultarse todos los procedimientos de Registro de Entrada, o de Registro de Salida con los que ha estado dicha queja relacionada.

4.1. Gestión de Quejas

Es el procedimiento más importante de todo el catálogo de procedimientos y por lo tanto el que cuenta con un mayor número de estados y tareas a realizar. Este procedimiento permitirá a la institución Diputado del Común de Canarias, tramitar de una forma ordenada, controlada y homogénea todas las quejas que se llevan a cabo en la organización.

El trámite de gestión de quejas puede iniciarse mediante 3 opciones:

1. **Entrada de documento.** Cuando se recibe un escrito desde el procedimiento de *Registro de Entrada* y se solicita que se cree una queja a partir de él, se inicia una gestión de queja que comenzará directamente en el estado de *Asignación de Queja*, ya que los datos del estado *Escrito de Queja* se introducirán desde el trámite de *Registro de Entrada*.
2. **Queja de oficio.** Cuando no hay reclamante de la queja y es el Diputado del Común el que decide iniciar la queja. El trámite de queja vendrá precedido entonces de un trámite de *Resolución de Diputado del Común*.
3. **Desdoble de queja.** Cuando durante el estudio de una queja se decide que en vez de una queja son varias y se crean las quejas correspondientes.

Es importante destacar que en todos los casos en los que la institución tenga que enviar un documento, éste debe pasar por el proceso de validación y firma. Es decir, todo documento que vaya a salir fuera del Diputado del

Común, debe ser validado y posteriormente firmado. Después del proceso de validación y firma, se generará un nuevo procedimiento de *Registro de Salida*.

Los perfiles que participan en este procedimiento son los siguientes:

- Administrativo.
- Asignador.
- Asesor.
- Coordinador de Área.
- Adjunto Primero.
- Adjunto Segundo.
- Secretario General.
- Diputado del Común.

En muchas ocasiones, en este documento, se va a decir, que una tarea determinada la realiza un perfil en cuestión. Esto quiere decir, que cualquier persona que tenga asignado el perfil en cuestión, puede realizar dicha tarea.

Cada vez que se inicie un procedimiento de queja, el sistema proporcionará de forma automática un número de expediente. Este número de expediente estará formado por el código EQ, más un número de 4 dígitos correlativo, y el año en curso (también con 4 dígitos), por ejemplo, EQ1234/2010. El año en curso se iniciará los días 1 de Enero de cada año natural.

El reclamante debe de ser informado de todos los movimientos que se realicen respecto a la queja que ha presentado. Es decir, si se realiza una petición de informe a una administración, referente a una queja determinada, el reclamante de dicha queja debe ser notificado mediante un escrito.

Cada Estado tiene definido una duración máxima. Si un determinado estado sobrepasa esta duración se mostrará una alarma al respecto.

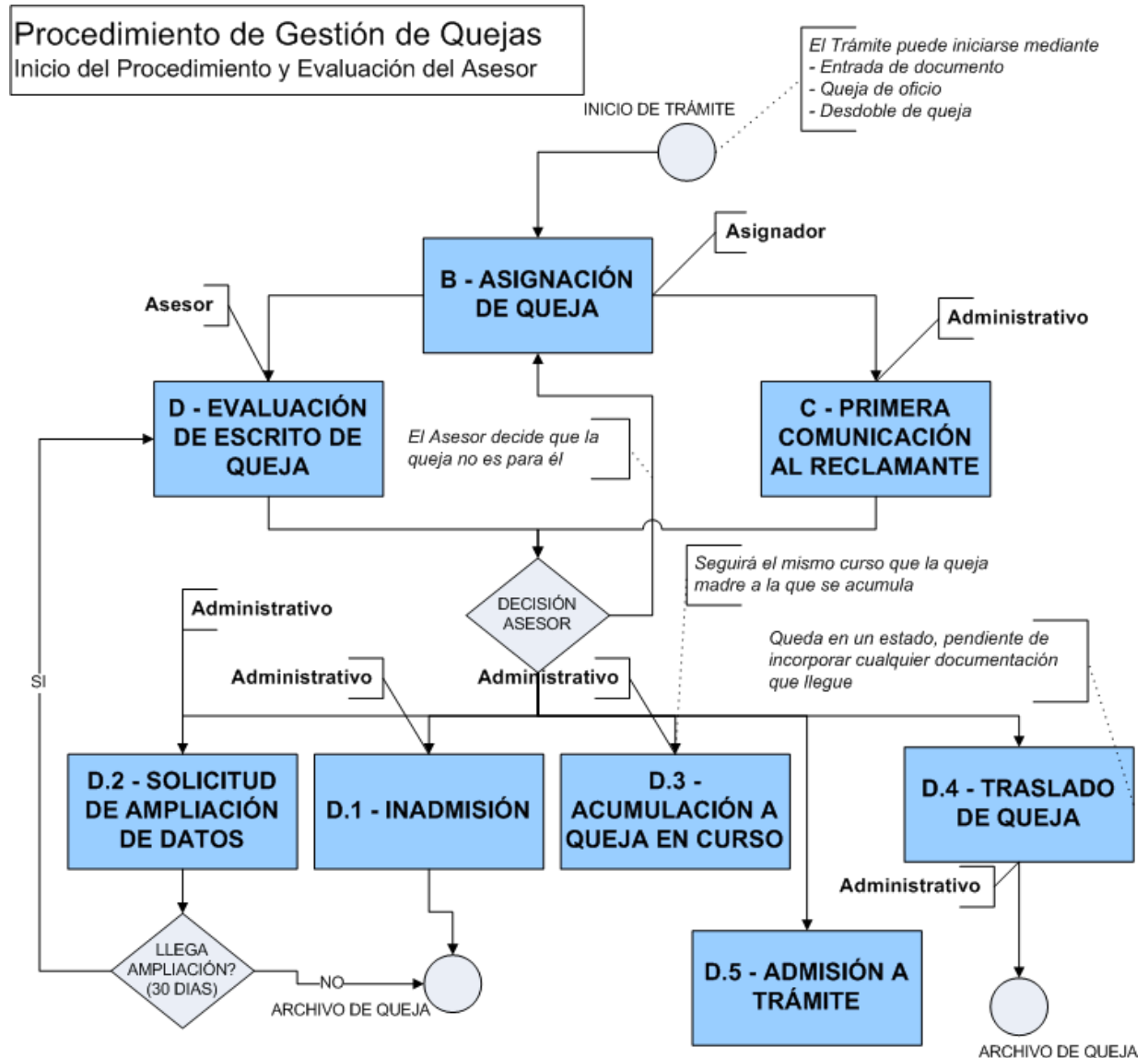
Hay determinados estados que tienen un plazo de espera. Una vez finalizado este plazo de espera, se pasará a otro estado definido para el incumplimiento de este plazo. Estos plazos suelen ser para esperar un escrito de un agente externo (reclamante, Administración Pública, Entidad, etc), por lo que debe comenzar en la fecha en el que dicho agente externo recibe la petición correspondiente. En definitiva, el sistema debe almacenar la fecha del acuse de recibo, para poder controlar los plazos de espera de cada informe o documento.

El sistema debe proporcionar la posibilidad de marcar las quejas como "Informe Anual" para tenerla en cuenta como casos peculiares a mostrar en el informe anual.

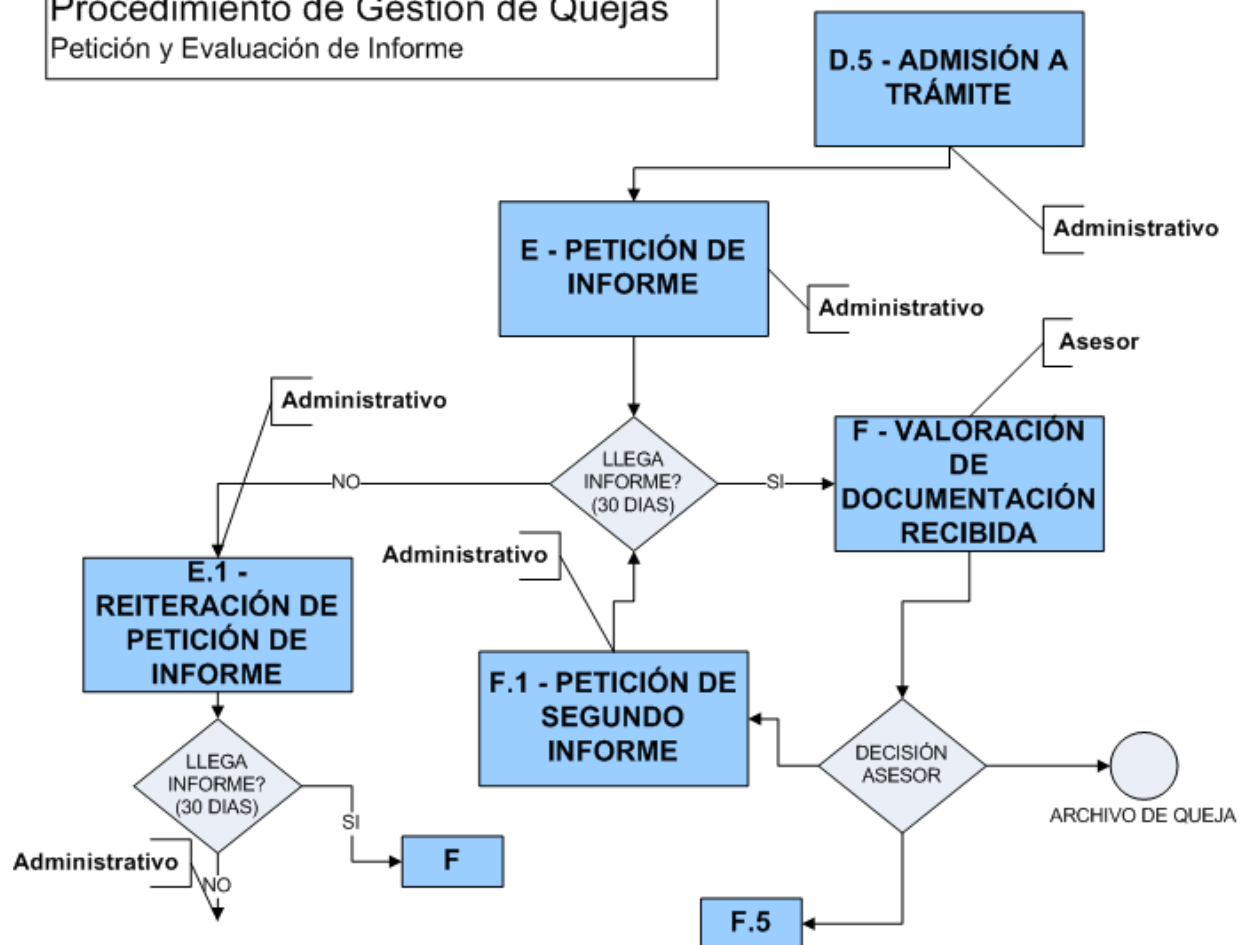
Las quejas que se presentan con una lista de firmantes se tratarán como quejas individuales, pero se almacenará en el sistema el número de firmantes para poder sacar estadísticas posteriormente.

4.1.1. Diagrama de Flujo

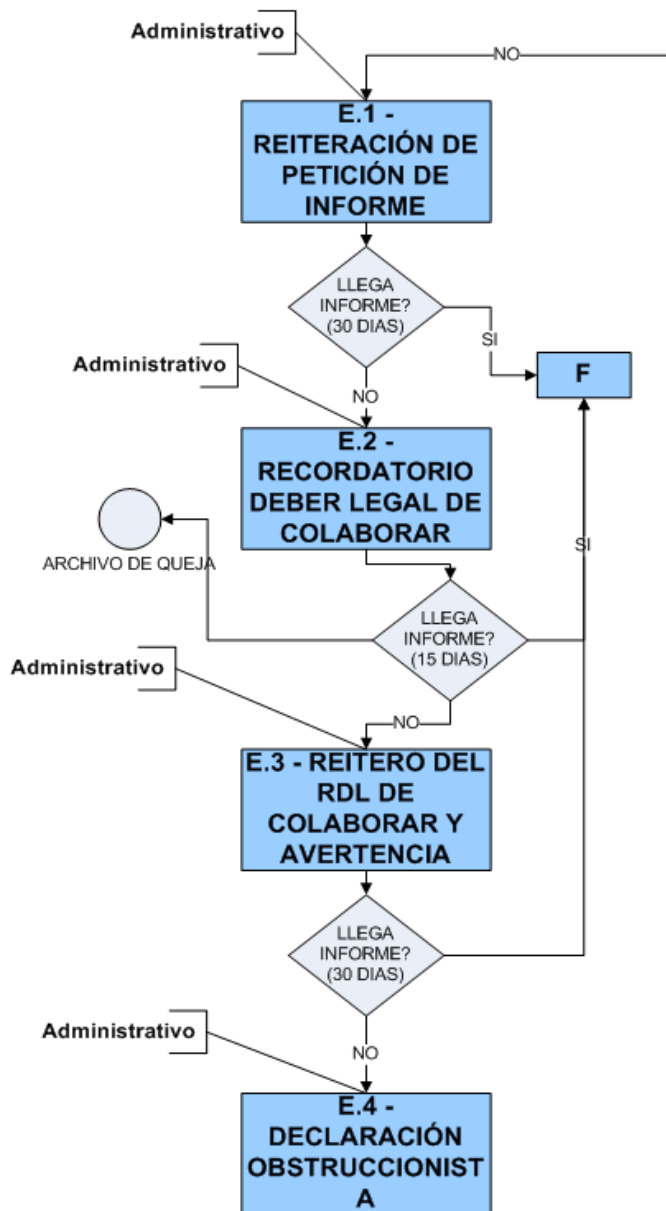
Se presenta a continuación el diagrama de flujo del procedimiento de *Gestión de Queja*. Debido a su tamaño se ha dividido en varios diagramas para que se pueda entender más fácilmente.



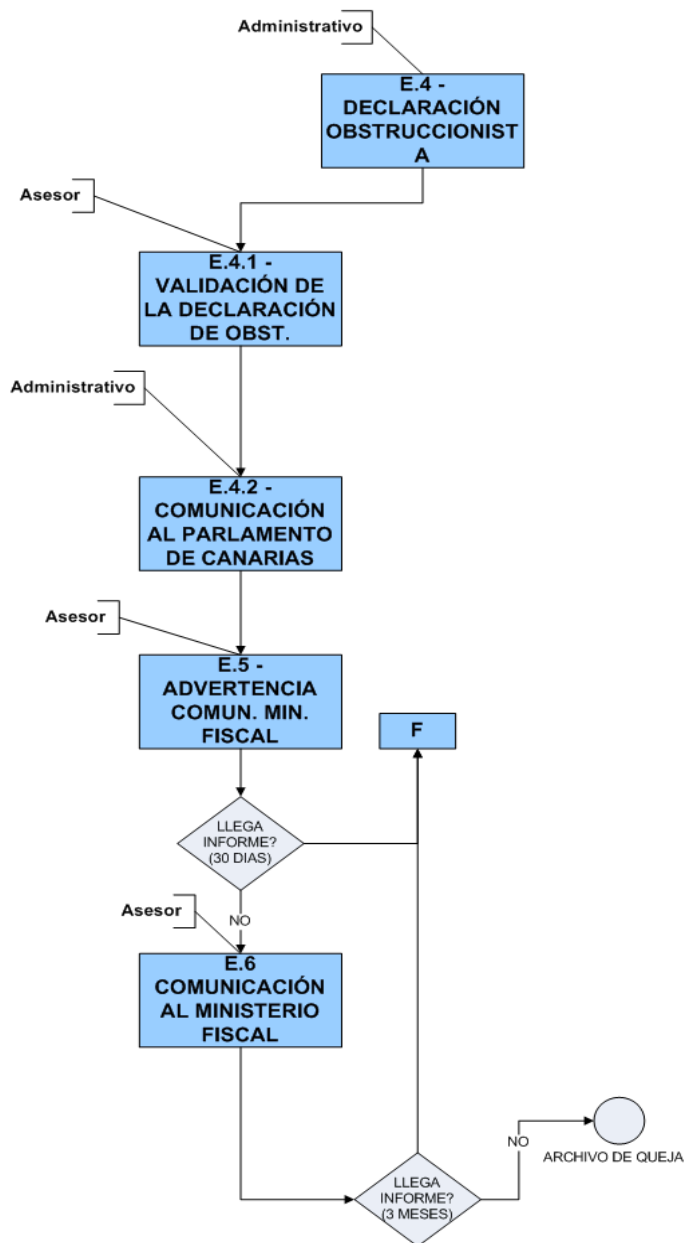
Procedimiento de Gestión de Quejas
Petición y Evaluación de Informe



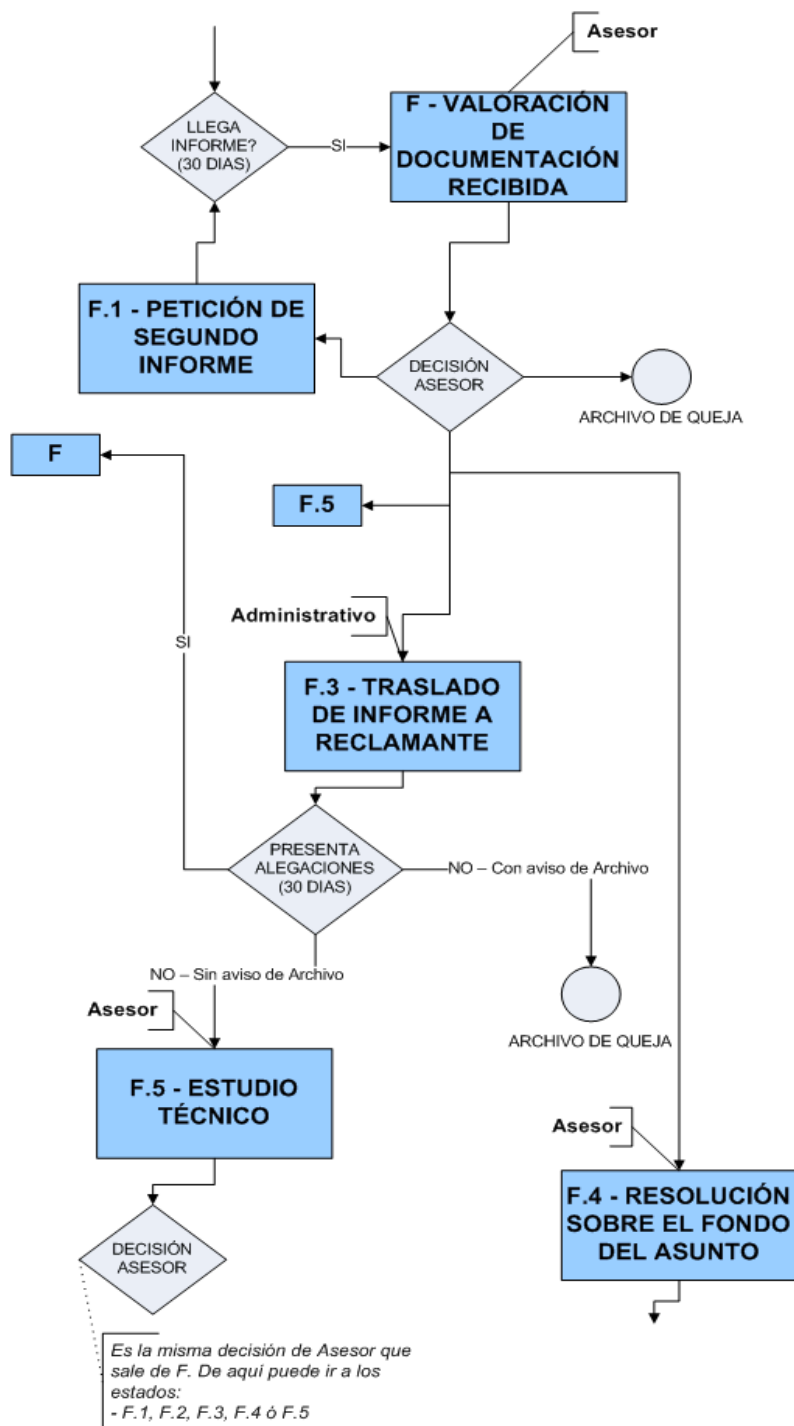
Procedimiento de Gestión de Quejas
Reiteración de la Petición de Informe 1/2



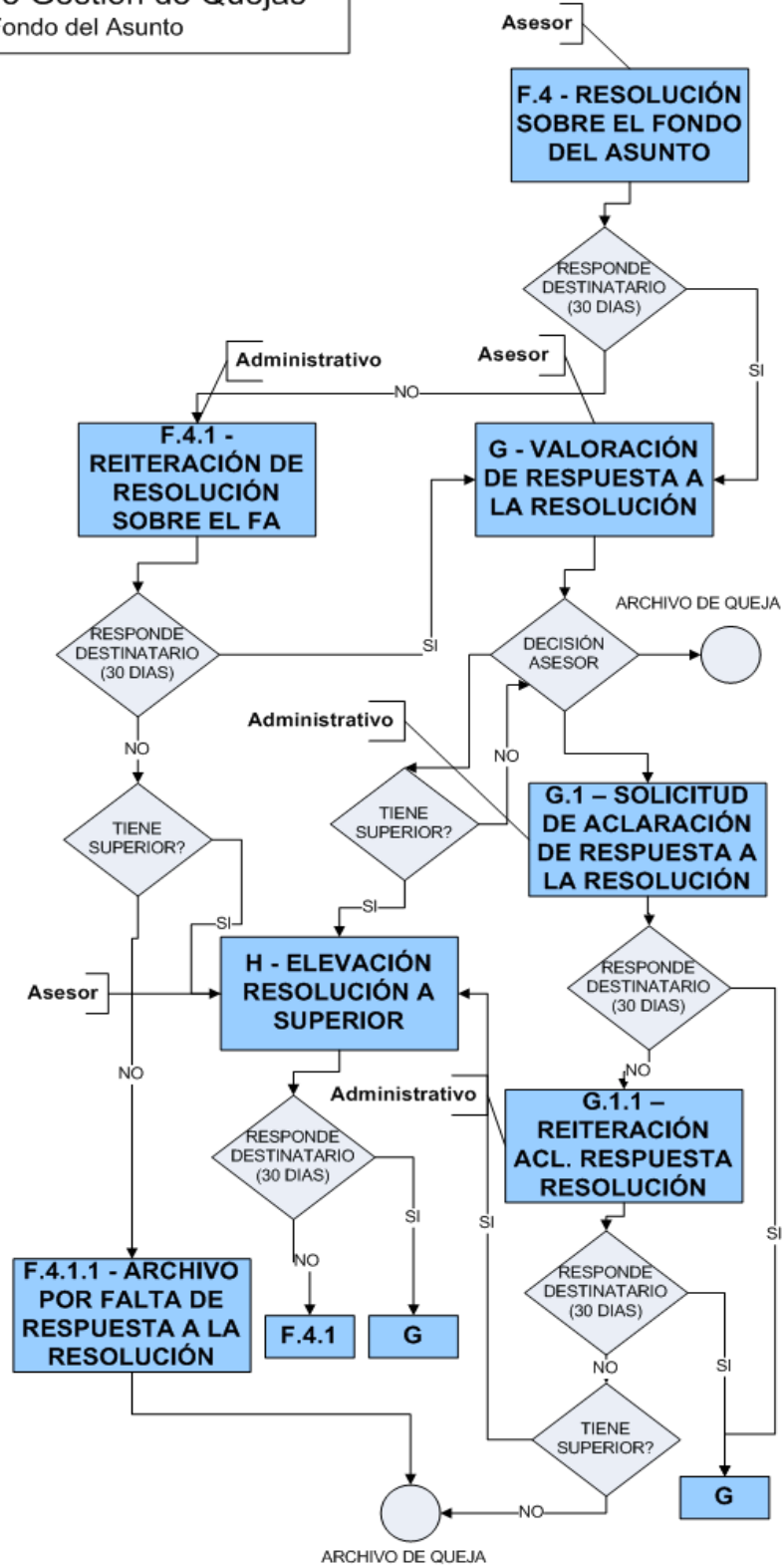
Procedimiento de Gestión de Quejas
Reiteración de la Petición de Informe 2/2



Procedimiento de Gestión de Quejas
Traslado Informe a Declarante y Estudio Técnico



Procedimiento de Gestión de Quejas
Resolución sobre el Fondo del Asunto



4.1.2. Definición de Estados

4.1.2.1. Escrito de Queja

Es el trámite en el que se da de alta una queja. Hay que destacar que no siempre será necesario que el procedimiento pase por este estado, ya que un trámite de queja puede iniciarse a través del procedimiento de Registro de Entrada,

En este estado el perfil administrativo, simplemente debe introducir los datos correspondientes al inicio de una queja.

Datos Heredados	
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) * • Reclamante (Ver definición tipo Persona)* • Representando a ... (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación * • Procedencia • Observaciones del administrativo • Número de Firmantes • Organismo del que Procede
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito de Queja • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	
Perfil	Administrativo
Duración de la Tarea	

4.1.2.2. Asignación de Queja

Una vez creado el nuevo trámite de queja, un usuario con perfil de Asignador debe asignar la queja, a un área determinada, y por lo tanto a un asesor y administrativo. Aunque por defecto tanto el asesor como el administrativo seleccionados son los del área seleccionada, pueden seleccionarse de otro área.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a ...(Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Área a la que se le asigna la queja* • Asesor (Por defecto el del área seleccionada)* • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada)* • Observaciones del Secretario General
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	
Perfil	Asignador
Duración de la Tarea	2 días

4.1.2.3. Primera Comunicación al Reclamante

Una vez asignada la tramitación de queja, el perfil administrativo debe generar el documento donde se le comunica al reclamante que su queja ha sido recibida, indicándole la referencia asignada, el estado en el que se encuentra, los trámites posteriores y sus derechos respecto a la protección de datos.. Solo se comunica al reclamante que la queja ha sido recibida en el Diputado del Común, más adelante, cuando se decida que ocurre con la queja, se le volverá a notificar.

La elaboración de dicho escrito de comunicación, se realiza de forma paralela a la evaluación de la queja donde se decidirá si la queja se admite a trámite o no.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará
------------------------	--

	<p>automáticamente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito de Primera comunicación
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.4. Evaluación Escrito de Queja

En este punto, el Asesor al que se le ha asignado la queja, debe evaluar la misma, y decidir que ocurre con su tramitación, de entre las siguientes opciones:

- Inadmisión de la queja. No se considera oportuno tramitar la queja y no se admite la misma.
- Solicitud de Ampliación de Datos. Se considera insuficiente la documentación aportada por el reclamante y se le solicita que amplíe los datos.
- Acumulación a Queja en curso. Existe una queja con el mismo objetivo, y la queja evaluada se acumula a dicha queja.
- Traslado de Queja. La queja no es competencia del Diputado del Común de Canarias y se traslada la

queja a otro organismo.

- Admisión a Trámite. La queja pasa a tramitarse.

En los siguientes estados se detalla cada uno de estos “caminos posibles” en mayor profundidad.

En este estado, el Asesor, además de tomar la decisión de la tramitación que debe seguir la queja, indicará las instrucciones que crea oportunas para que el Administrativo elabore el escrito correspondiente, del siguiente estado según corresponda.

Hay que destacar que en este estado, el Asesor puede darse cuenta que en realidad la queja no debería ir asignada a su área por lo que debe pasar la queja nuevamente al estado de Asignación de Queja.

<p>Datos Heredados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede
<p>Datos Solicitados (* obligatorios)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Decisión Asesor Sobre Queja* (Ver definición tipo Decisión Asesor Sobre Queja) • Observaciones Asesor
<p>Documentos a adjuntar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria

Documentos generados	
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.5. Escrito de inadmisión

Si el Asesor, decide no admitir a trámite la queja, se pasa a este estado en el que el perfil Administrativo debe redactar el documento donde se comunica al reclamante que su queja no ha sido admitida a trámite. El Administrativo genera el escrito de inadmisión, según instrucciones, si las hay, del Asesor.

Tras emitir el documento de comunicación al reclamante, la queja queda archivada.

Si en este estado llega alguna ampliación de datos, el trámite podrá dirigirse de nuevo al estado de Evaluación de la Queja.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Generamos Escrito de Inadmisión

Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.6. Escrito de Solicitud de Ampliación de Datos

Si el Asesor decide que la información aportada por el reclamante no es suficiente, en este estado, el perfil Administrativo debe redactar el documento en el que se le solicita al reclamante una aplicación de datos. El Administrativo elabora el escrito, según las instrucciones del Asesor.

Tras comunicar al reclamante que debe realizar una ampliación de datos, el trámite debe esperar a que llegue la misma. Si en 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, no ha llegado dicha ampliación, la queja será archivada. Por el contrario, si la ampliación de datos llega en ese plazo de 30 días, el trámite de la queja debe dirigirse, de nuevo, al estado de Evaluación de Queja, para que el Asesor decida si esa ampliación es suficiente o no.

Podría darse el caso de varias ampliaciones de datos sucesivas una detrás de otra.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime

	necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> Escrito de solicitud de ampliación de datos
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.7. Escrito de Acumulación a Queja en Curso

En el caso de que, tras la evaluación de la queja, el Asesor decida que existe una queja en curso, con el mismo objetivo que la queja evaluada, en este estado, el perfil Administrativo deberá redactar un documento donde se informe al reclamante de tal hecho.

Es importante destacar que una queja adherida queda totalmente ligada a la queja madre. Esto quiere decir que el estado de la queja madre será el estado de todas las quejas adheridas y que, además, los reclamantes de todas las quejas adheridas deben ser notificados cuando sea notificado el reclamante de la queja madre.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> Número de queja (se generará automáticamente) Reclamante (Ver definición tipo Persona) Representando a (Ver definición tipo Persona) Fecha de creación Procedencia Observaciones del administrativo Área a la que se le asigna la queja Asesor (Por defecto el del área seleccionada) Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) Observaciones del Secretario General Documentación Proporcionada durante el trámite Número de Firmantes Organismo del que Procede
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> Documentación que se estime

	necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> Escrito de acumulación a queja en curso
Perfil	Administrativo

4.1.2.8. Comunicación de traslado de queja

Si el Asesor, en la evaluación de la queja, decide que es necesario trasladar la queja a otro organismo (Defensor del Pueblo, otros defensores, Fiscalía, CGPJ, etc), es en este estado cuando el perfil Administrativo, debe generar la documentación de notificación al reclamante.

En este caso, la queja no se archiva, si no que queda en un estado “latente” en el que es posible adjuntar al expediente cualquier documento que llegue de su tramitación en el organismo externo. Para el control estadístico del Diputado del Común, esta queja se considera archivada.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> Número de queja (se generará automáticamente) Reclamante (Ver definición tipo Persona) Representando a (Ver definición tipo Persona) Fecha de creación Procedencia Observaciones del administrativo Área a la que se le asigna la queja Asesor (Por defecto el del área seleccionada) Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) Observaciones del Secretario General Documentación Proporcionada durante el trámite Número de Firmantes Organismo del que Procede
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> Organismo a quien se traslada (Misma lista de selección que el

	campo Organismo del que Procede)
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito de comunicación de traslado al reclamante • Escrito de traslado de queja
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.9. Admisión a Trámite

Una vez que el asesor ha decidido que toda la documentación es correcta y que el objetivo de la queja puede ser estudiado por el Diputado del Común, la queja se admite a trámite. En este estado, el Administrativo debe generar el documento que informe al reclamante que su queja ha sido admitida a trámite y el alcance de dicha admisión a trámite.

Este estado, solo tiene como objetivo informar al reclamante, por lo que una vez generado el documento, el trámite de la queja debe pasar al estado siguiente (Petición de Informe).

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito de comunicación de admisión a trámite al reclamante
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	7 días junto con petición de informe

4.1.2.10. *Petición de informe*

Es en este momento cuando el perfil Administrativo debe generar la documentación necesaria donde se solicita una informe a una administración Pública, Entidad u Organismo, según las instrucciones del Asesor. Una vez mandada la petición de informe, el trámite debe quedar en espera del informe con un plazo de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo. Si llega el escrito, el trámite pasa al estado de *Valoración de Informe Recibido*, y si no, al estado *Reiteración de Petición de Informe*.

Desde este estado existirá la posibilidad de volver al al estado de *Evaluar la Queja* en le caso de que llegue una ampliación de datos.

Es importante destacar que se puede dar el caso que existan varias peticiones de informe a distintas administraciones. Por tanto se tendrá en cuenta que puede desembocar en varias ramas de reitero. Además este estado no debe quedar parado hasta que concluyan todas las ramas de reitero, se debe permitir seguir adelante aunque no todas sus ramas finalicen, pero no quiere decir que se corten las ramas de reitero sin finalizar, éstas deben seguir su curso.

Es posible, también, que la petición de informe vaya acompañada de un escrito de comunicación a la Secretaria General Técnica, en el caso de que los informes vayan dirigidos a organismos que dependan de una Consejería.

Si en este estado llega alguna ampliación de datos, el trámite podrá dirigirse de nuevo al estado de Evaluación de la Queja.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona)
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito de petición de informe • Escrito de comunicación de gestión a SGT (Secretaría General Técnica)
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	7 días junto con petición de informe

4.1.2.11. Escrito de reiteración de la petición de informe

Una vez se haya hecho la petición de informe, se esperará dicho informe durante 30 días, desde la fecha del acuse de recibo. En el caso de que pasen estos 30 días y el informe no se haya recibido, se pasará al estado de Reiteración de Petición de Informe, en el que el Administrativo debe generar un escrito dirigido a la administración a la que se solicitó el informe, reiterándole dicha petición.

Una vez enviado el escrito de reiteración, el trámite pasa a un estado de espera de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo. Si llega el informe dentro de este plazo, el trámite pasa al estado *Valoración de Informe Recibido*, sino pasaría al estado *Recordatorio del Deber Legal de Colaborar*.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo)
------------------------	---

	Persona) <ul style="list-style-type: none"> • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito de reiteración de la petición de informe • Documento de reitero para órganos de la administración del estado o la administración de justicia • Comunicación al reclamante
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.12. Escrito de recordatorio del deber legal de colaborar

Una vez enviado la reiteración de petición de informe a la administración, si en un plazo de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, no llega dicho informe, el procedimiento de queja entraría en el estado *Recordatorio del Deber Legal de Colaborar*. En este estado el Administrativo debe generar un documento donde se informe a la administración del deber de colaborar con el Diputado del Común.

Una vez enviado, nuevamente, se entrará en un plazo de espera de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo. Si dentro de este plazo llega el informe solicitado,

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de la administración del estado o la administración de justicia (Si / No)
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria • Documento de segundo reiterno para órganos de la administración del estado o la administración de justicia
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • RDL (Recordatorio del Deber Legal) de colaborar • Comunicación al reclamante
Perfil	Administrativo

Duración de la tarea	2 días
-----------------------------	--------

4.1.2.13. Escrito de reiteración del Recordatorio del Deber Legal de colaborar y advertencia

Una vez mandado el escrito del deber legal de colaborar, si no se recibe el informe en un plazo de 15 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, el procedimiento pasaría al estado de *Reiteración del Recordatorio del Deber Legal de Colaborar*. En este estado, el Administrativo debe generar un documento dirigido a la administración, en el que se le recuerda que se la ha solicitado el informe, que se ha reiterado una vez y que se ha enviado un escrito de Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común.

Como en los estados anteriores, tras enviar la reiteración, comienza un plazo de 30 días para recibir el informe, a partir de la fecha del acuse de recibo.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria

Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito de reiteración y advertencia • Comunicación al reclamante
Perfil	Administrativo

4.1.2.14. **Declaración de obstruccionista**

Una vez mandado el Reitero del Recordatorio del Deber Legal de Colaborar, si en 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, no llega el informe, el procedimiento para al estado *Declaración de Obstruccionista*, en el que el Administrativo debe generar una resolución dirigida a la administración donde se le declara obstruccionista. Este documento debe validarlo el Asesor en el estado siguiente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución por la que se declara

	obstruccionista
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.15. Validación de la declaración de obstruccionista

El Asesor debe validar la declaración de obstruccionista, ya que es un documento jurídico especializado. Por lo tanto puede ocurrir dos cosas, que considere que la resolución de declaración es correcta y tramite el procedimiento hacia el estado *Comunicación al Parlamento de Canarias*, o que considere que la resolución de declaración de obstruccionista debe ser revisada y vuelva a tramitar el procedimiento al estado *Declaración Obstruccionista*, para que el Administrativo modifique dicha resolución de declaración.

Desde este estado el asesor podrá archivar la queja si lo cree conveniente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita confirmación de que se valida la declaración de

	obstruccionista
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución por la que se declara obstruccionista
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.16. Comunicación al Parlamento de Canarias de la declaración de obstruccionista

Si el Asesor decide validar la Resolución de Declaración de Obstruccionista, el trámite pasa a este estado en el que el Administrativo genera un documento de notificación dirigido al Parlamento de Canarias, por la que se le da traslado de la declaración de obstruccionista a la administración que no ha emitido el informe que se le ha solicitado.

Una vez realizado el documento, el trámite de la queja pasa directamente al estado siguiente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Escrito de Notificación a Presidente del Parlamento • Resolución por la que se declara obstruccionista
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.17. Advertencia de la comunicación al ministerio fiscal de la falta de colaboración

En este estado el Asesor genera el escrito en el que se comunica a la administración, que se ha remitido al Presidente de del Parlamento de Canarias la Resolución por la que se le declara obstruccionista y se le advierte de que de persistir en esa actitud se comunicará la misma al Ministerio Fiscal a los efectos previstos en el artículo 502 del Código Penal.

Una vez mandada la comunicación se deberá esperar un plazo de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, por si la administración envía el informe.

Desde este estado el asesor podrá archivar la queja si lo cree conveniente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área)
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Escrito a la AAPP de advertencia
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.18. Comunicación al ministerio fiscal de la falta de colaboración de una AAPP

Si definitivamente la Administración Pública no envía el informe, en el plazo de 30 días desde que ha recibido el escrito de advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal, en este estado el Asesor genera el escrito en el que se comunica al Ministerio Fiscal que una Administración Pública no colabora con el Diputado del Común en la investigación de una queja, a los efectos previstos en el artículo 502 del Código Penal.

Una vez enviado el escrito, se permitirá un plazo de 90 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, por si la Administración Pública enviara el informe. Pasados estos 90 días sin llegar el informe, se archivará el trámite de la queja.

Desde este estado el asesor podrá archivar la queja si lo cree conveniente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Escrito al Ministerio Fiscal
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.19. Valoración de Informe Recibido

Una vez recibido el informe que se ha solicitado a una Administración Pública, Entidad y Organismo, el Asesor lo analiza y decide una de las siguientes posibilidades:

- Solicitar un nuevo informe.
- Trasladar el informe al reclamante para que efectúe alegaciones. Este traslado puede ser:
 - Con aviso de archivo.
 - Sin aviso de archivo.
- Archivo de la queja. Por cualquiera de los siguientes motivos:
 - Por solución.
 - Por entrar en vías de solución.
 - Por no detectar infracción del ordenamiento.

- Por llegar al límite de las posibles actuaciones.
- Remitir Resolución sobre el fondo del asunto.
- Proceder al Estudio Técnico de la queja.

Tome la decisión que tome el Asesor, puede incorporar al sistema las instrucciones oportunas dirigidas al Administrativo en el siguiente estado del procedimiento.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Decisión Asesor Sobre Informe* (Ver definición tipo Decisión Asesor Sobre Informe) • Observaciones Asesor Sobre Informe
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.20. **Solicitud Nuevo Informe**

Si el Asesor así lo ha decidido en el estado anterior, el Administrativo genera el escrito de petición de informe, según las instrucciones del Asesor.

Una vez enviado el escrito de petición de informe, comienza un plazo de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo. En el caso de que no se reciba el informe, debe comenzar la cadena de reiteraciones desde el estado *Reiteración de Petición de Informe*.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Escrito de petición de informe
Perfil	Administrativo

Duración de la tarea	7 días
-----------------------------	--------

4.1.2.21. Traslado del informe al reclamante

En este estado el Administrativo genera un escrito al reclamante de traslado de informe, según las instrucciones del Asesor.

Debe comenzar entonces un plazo de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, para que el reclamante presente alegaciones. El traslado del informe al reclamante puede ser de dos tipos:

- Con Aviso de Archivo. Si el reclamante no presenta alegaciones durante el plazo indicado, la queja se archiva.
- Sin Aviso de Archivo. Si el reclamante no presenta alegaciones, se pasa la queja al estado *Estudio Técnico*.

Si el reclamante presentase alegaciones sea el caso en el que sea, la tramitación debe pasar al estudio de dichas alegaciones.

Desde este estado el asesor podrá archivar la queja si lo cree conveniente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito de Comunicación al reclamante de traslado de informe con o sin aviso de archivo según lo indicado por el asesor
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.22. Estudio Técnico

El Asesor pospone un tiempo la valoración del documento (informe de la Administración Pública o A/D del reclamante). Dispone de 30 días, como máximo, para decidir el trámite a seguir.

Al finalizar el estudio técnico, el asesor debe decidir que camino sigue el trámite:

- Petición de Nuevo Informe.
- Archivo de la Queja.
- Traslado de Informe a Reclamante.
- Resolución sobre el Fondo del Asunto.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área
------------------------	---

	seleccionada) <ul style="list-style-type: none"> • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Decisión Asesor Sobre Informe* (Ver definición tipo Decisión Asesor Sobre Informe) • Observaciones Asesor Sobre Informe
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	30 días

4.1.2.23. Resolución sobre el fondo

El Asesor elabora Recomendación, Sugerencia, o Recordatorio del Deber Legal sobre el fondo del asunto.

Una vez enviada la resolución, comienza un plazo de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, para que la Administración Pública responda a dicha resolución.

Desde este estado el asesor podrá archivar la queja si lo cree conveniente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área)
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Resolución elaborada por el asesor
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	15 días

4.1.2.24. Reiteración de la resolución sobre el fondo del asunto

El Administrativo elabora un escrito de reiteración de la resolución, a los 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, del escrito de resolución sobre el fondo del asunto. A partir de aquí habrá que tener en cuenta si la Administración Pública tiene superior jerárquico o no para ir a un trámite u otro, en el caso de que no se reciba respuesta.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área)
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Escrito de reiteración
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.25. Archivo de la queja por falta de respuesta a la resolución

Si una vez remitida y reiterada la Resolución sobre el fondo del asunto a una Administración Pública que no tiene superior jerárquico, ésta no contesta, se entiende como Resolución no aceptada (a los 30 días del acuse de recibo del escrito de reiteración de la Resolución sobre el fondo del asunto).

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada)
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Resolución del archivo
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.26. *Elevación a superior*

Si una vez remitida y reiterada la Resolución sobre el fondo del asunto a una Administración Pública que si tiene superior jerárquico, ésta no contesta, hay que proceder a elevar la resolución sobre el fondo del asunto a dicho superior.

Tras este estado, si el superior responde hay que valorar la respuesta, y si no responde, proceder a reiterar la elevación en el estado *Reiteración de Resolución sobre el Fondo del Asunto*.

Desde este estado el asesor podrá archivar la queja si lo cree conveniente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Documento de elevación de resolución
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.27. Valoración de respuesta de resolución

El Asesor valora la respuesta de la Administración Pública a la resolución sobre el fondo del asunto y decide el trámite siguiente entre los posibles:

- Archivo por Límite de Actuaciones, si no acepta recomendación.
- Archivo por Solución (si acepta recomendación).
- Elevación a Consejero a autoridad jerárquica superior (si la respuesta no es adecuada)
- Solicitud de Aclaración, si la respuesta es confusa.

Sea cual sea la decisión que tome el Asesor, podrá indicar en el sistema, las instrucciones oportunas dirigidas al administrativo en el siguiente estado.

Desde este estado el asesor podrá archivar la queja si lo cree conveniente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo)
------------------------	---

	Persona) <ul style="list-style-type: none"> • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Decisión de la asesor sobre respuesta de resolución (Ver tipo de dato Decisión asesor sobre resolución)* • Observaciones
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.28. Solicitud de aclaración de la respuesta a la resolución

El Administrativo genera escrito, según instrucciones de Asesor, de solicitud de aclaración de la respuesta a una Resolución sobre el fondo del asunto. Una vez recibido el acuse de recibo, comenzará un plazo de 30 días, a partir de la fecha del acuse de recibo, de espera de la aclaración.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente)
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Observaciones • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Escrito de solicitud de aclaración
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.29. **Reiteración de Aclaración**

Si no se recibe la aclaración solicitada a los 30 días desde el acuse de recibo, el Administrativo genera un escrito reiterando la aclaración solicitada. Del mismo modo, a partir del acuse de recibo, comienza un plazo de 30 días a partir del cual se espera dicha aclaración.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente)
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Observaciones • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación al reclamante • Documento de reiteración de aclaración
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	2 días

4.1.2.30. Archivo de la queja

Se entrará en este estado en todo momento que el trámite permita archivar la queja. Hay que destacar que cada vez que se archive una queja, ésta quedará durante un plazo de 90 días, a partir del acuse de recibo de la notificación de archivo, en un estado de espera, durante el cuál será posible reabrir la queja. Una vez transcurridos los 90 días, la queja quedará archivada de forma definitiva.

Será posible archivar la queja en cualquiera de los estados en los que es el Asesor quien tiene el permiso sobre la

queja.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de queja (se generará automáticamente) • Reclamante (Ver definición tipo Persona) • Representando a (Ver definición tipo Persona) • Fecha de creación • Procedencia • Observaciones del administrativo • Área a la que se le asigna la queja • Asesor (Por defecto el del área seleccionada) • Administrativo (Por defecto el del área seleccionada) • Observaciones del Secretario General • Observaciones • Documentación Proporcionada durante el trámite • Número de Firmantes • Organismo del que Procede • Administraciones afectadas
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Motivo de Archivo * • Observaciones
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Archivo • Comunicación al reclamante • Comunicación a la administración correspondiente (Pueden ser varias administraciones)
Perfil	Administrativo
Duración de la tarea	7 días

4.1.2.31. **Revisión del Asesor**

El flujo del trámite pasará a este estado siempre que desde el registro de entrada se introduzca un documento, para que el asesor evalúe el documento y de las indicaciones necesarias para realizar la tarea. Una vez que el asesor realice estas indicaciones el flujo volverá al estado en el que estaba.

También se llegará a este estado del procedimiento cuando se añada un documento al trámite de forma interna, es decir, sin pasar por el registro de entrada. Estos documentos pueden ser *Gestión Personal*, *Gestión del Departamento de Trabajo Social*, o *Inspección Ocular*. Habrá que indicar el tipo de documento cuando se adjunte al trámite de la queja.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los que se hubiesen heredado en el trámite hasta ese momento • Documentación Proporcionada durante el trámite
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	
Perfil	Asesor
Duración de la tarea	3 días

4.1.2.32. **Subproceso de Validación y Firma**

Cada vez que, en la tramitación de una queja, se genera un documento que debe dirigirse al procedimiento de Registro de Salida para ser enviado a un agente externo, dicho documento debe pasar por el subproceso de Validación y Firma.

No todos los documentos tienen que tener una validación del asesor. Los siguientes, son validados directamente por el Administrativo:

- Primera comunicación a reclamante.
- Escrito de inadmisión.
- Escrito de solicitud de ampliación de datos.
- Escrito de acumulación a queja en curso.
- Escrito de comunicación de traslado de queja.
- Escrito de admisión a trámite.
- Escrito de reiteración de petición de informe.
- Escrito de RDI Colaborar.

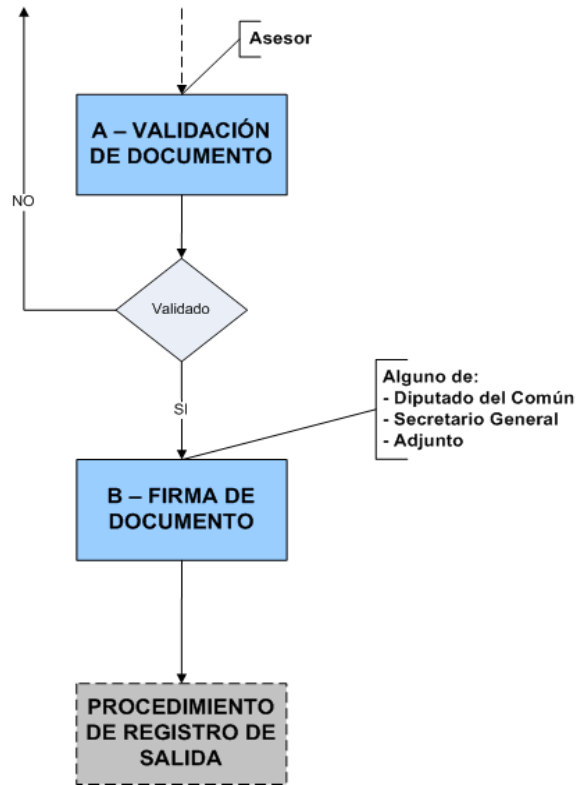
- Escrito de reiteración del RDI colaborar y advertencia.
- Traslado de informe a reclamante.
- Reiteración de la resolución sobre el fondo.
- Archivo de la queja.

El resto de documentos si tienen que pasar, de forma obligatoria, por la validación del asesor. Incluso hay documentos que elabora el Asesor y que, por lo tanto, el mismo valida.

Este subproceso estará compuesto por dos estados:

- **Validación.** El Asesor que tiene asignada la queja debe comprobar que el documento generado por el Administrativo, está correcto. Si considera que el documento no está correcto, debe introducir las instrucciones oportunas en el campo observaciones, o realizar las modificaciones oportunas sobre el documento (descargando el documento, modificándolo y volviendo a adjuntarlo al trámite) y remitir la queja, nuevamente, al estado donde se genera el documento. Por otra parte, si considera que el documento está correcto, deberá remitir el trámite de la queja al estado de firma.
- **Firma.** En este estado, las personas designadas para firmar un documento determinado, deberán firmar dicho documento y remitir el documento al siguiente estado, en el que se generará un nuevo procedimiento de Registro de Salida. Los firmantes de cada documento, lo seleccionará el Administrativo en el momento en el que elabora el documento.

Subproceso de Validación y Firma
Diputado del Común de Canarias



4.2. Registro de Entrada

El procedimiento de *Registro de Entrada*, permitirá registrar todo documento que llegue al Diputado del Común. La finalización de un trámite de registro de entrada debe generar una de las siguientes acciones:

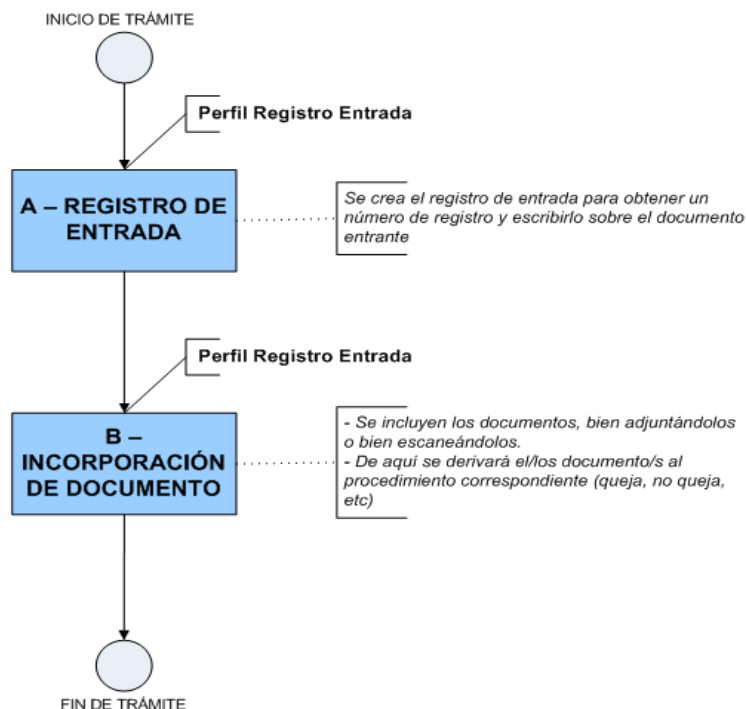
- Nuevo procedimiento de Queja.
- Adjuntar escrito a un trámite de Queja abierto. Si el documento es una ampliación de datos, el procedimiento de queja debe pasar a un estado de revisión del asesor, donde el asesor incluirá en el campo observaciones las instrucciones que considere oportunas. Una vez finalizada la revisión del asesor el trámite volverá al estado del que provenía.
- Nuevo procedimiento de No Queja.

Cada trámite tendrá, de forma automática, un número de registro que estará formado por un número correlativo de 4 dígitos y el año en curso (también de cuatro dígitos), por ejemplo 1234/2008. El año en curso se iniciará los días 1 de Enero de cada año natural.

Para cada registro de entrada que se realice, deberá indicarse la sede del Diputado del Común desde la que se realiza dicho registro. Para ello el sistema indicará por defecto, la sede a la que pertenece la persona que realiza el registro, aunque el usuario podrá modificarlo.

4.2.1. Diagrama de Flujo

Procedimiento de Registro de Entrada
Diputado del Común de Canarias



4.2.2. Definición de Estados

4.2.2.1. Registro de Entrada

El Administrativo genera en el sistema el nuevo registro de entrada, con el objetivo de obtener de forma automática un número de registro, y anotararlo sobre el documento, en caso de disponer de él en formato físico.

Datos Heredados	
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamante (Ver definición tipo Persona)* • Representando a ... (Ver definición tipo Persona) • Fecha Registro de Entrada • Procedencia • Observaciones Administrativo • Destino del Registro (Queja/ No

	<p>Queja)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación o adjuntar a queja/no queja • Queja o no queja a la que se adjunta (Si procede) • Ampliación de datos (Si / No) • Palabras Clave • Tipo de escrito • Subtipo de escrito
Documentos a adjuntar	
Documentos generados	
Perfil	Registro de Entrada

4.2.2.2. Incorporación de documentación

Una vez creado el trámite de registro de entrada y obtenido el número de registro, se procederá a incorporar al mismo la documentación correspondiente.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • N° de entrada (automático) • Reclamante (Ver definición tipo Persona)* • Representando a ... (Ver definición tipo Persona) • Fecha Registro de Entrada • Procedencia • Observaciones Administrativo • Destino del Registro (Queja/ No Queja) • Creación o adjuntar a queja/no queja • Queja o no queja a la que se adjunta (Si procede)
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización del documento de entrada en registro
Documentos generados	
Perfil	Registro de Entrada

4.3. Registro de Salida

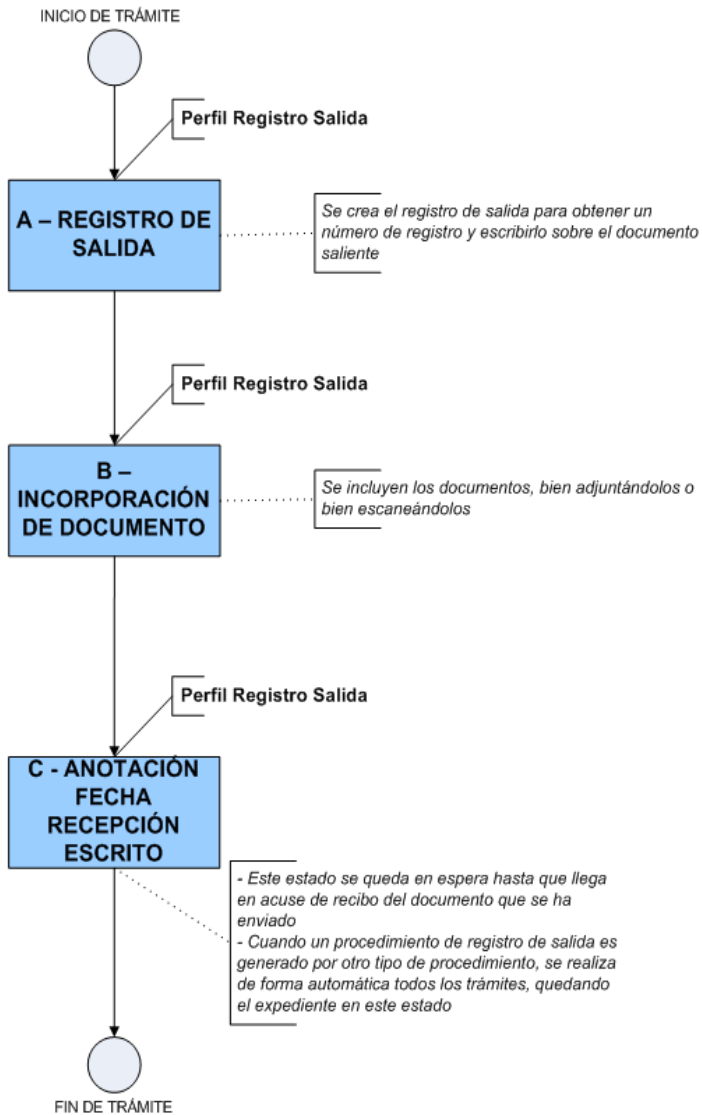
El procedimiento de *Registro de Salida*, se utiliza para registrar en el sistema, todos aquellos documentos que son enviados a un agente externo al Diputado del Común (Reclamante, Administración Pública, Entidad u Organismo). Generalmente vendrá inicializado desde un trámite de Queja, aunque podrá iniciarse un trámite de forma independiente.

El sistema generará, para cada trámite, un número de registro que estará formado por un número correlativo de 4 dígitos y el año en curso (también de 4 dígitos). Por ejemplo 1234/2009. El año en curso comienza el día 1 de Enero de cada año natural.

Del mismo modo que para el registro de entrada, para cada registro de salida que se realice, deberá indicarse la sede del Diputado del Común desde la que se realiza dicho registro. Para ello el sistema indicará por defecto, la sede a la que pertenece la persona que realiza el registro, aunque el usuario podrá modificarlo.

4.3.1. Diagrama de Flujo

Procedimiento de Registro de Salida
Diputado del Común de Canarias



4.3.2. Definición de Estados

4.3.2.1. Registro de Salida

Es el estado inicial, en el que se genera el trámite, para obtener de forma automática un número de registro. En este estado, simplemente se rellenan los datos básicos del trámite.

Datos Heredados	
------------------------	--

Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Destinatario (Ver definición tipo Persona)* • Fecha Registro de Salida • Observaciones • N° de Salida (Automático) • Selección si se firma electrónicamente o no • Palabras Clave • Tipo de escrito • Subtipo de escrito
Documentos a adjuntar	
Documentos generados	
Perfil	Registro de Salida

4.3.2.2. Incorporación de Documentación

Una vez iniciado el trámite, hay que incorporar los documentos que van a ser enviados.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Destinatario (Ver definición tipo Persona)* • Fecha Registro de Salida • Observaciones • N° de Salida (Automático) • Selección si se firma electrónicamente o no
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documento al que se le va a dar salida
Documentos generados	
Perfil	Registro de Salida

4.3.2.3. Espera de Recepción

Una vez enviado el escrito correspondiente, el trámite de Registro de Salida, queda en un estado de espera. En este estado habrá que incluir la fecha de acuse de recibo, cuando ésta llegue al Diputado del Común.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Destinatario (Ver definición tipo Persona)* • Fecha Registro de Salida • Observaciones • N° de Salida (Automático) • Selección si se firma electrónicamente o no • Documentación Proporcionada durante el trámite
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de recepción • Indicación si se ha recibido la respuesta • N° de queja si procede.
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que se crea necesaria
Documentos generados	
Perfil	Registro de Salida
Duración de la tarea	30 días

4.4. Gestión de Escritos No Queja

El procedimiento de *Gestión de Escritos No Queja*, tiene como objetivo tramitar todo aquello que llegue al Diputado del Común y que no tenga relación ninguna con las quejas que se tramitan en el organismo.

Del mismo modo que un trámite de queja, es posible que se inicie un trámite de no queja desde la tramitación de un registro de entrada. El sistema, también, dará la posibilidad de iniciar directamente un trámite de no queja de forma independiente a cualquier otro trámite.

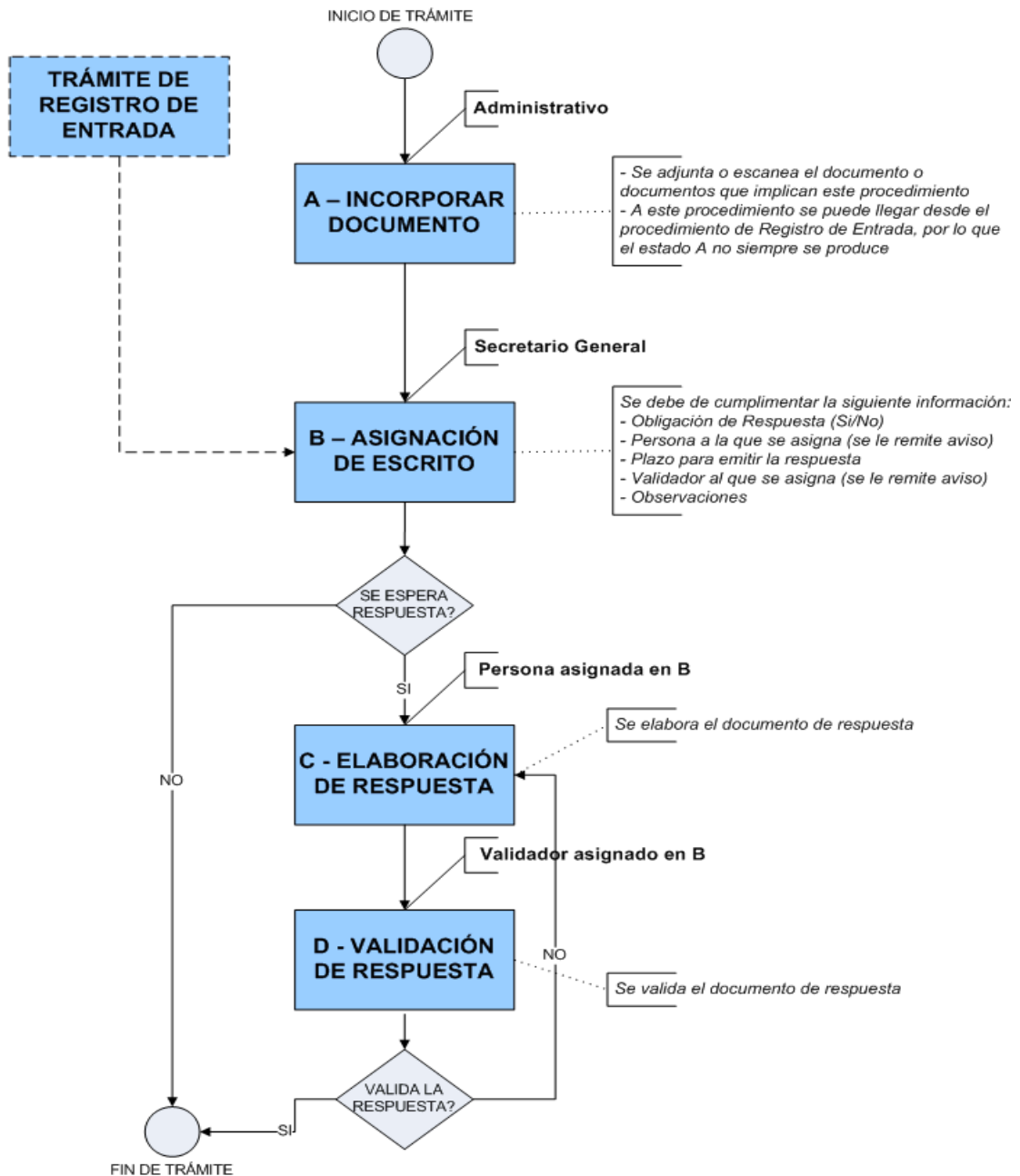
Lo normal es que un procedimiento de no queja sea alguno de los siguientes casos:

- Petición/solicitud que requiere respuesta.
- Documento que no requiere respuesta.

El número de expediente estará formado por el código ENQ, más un número de 4 dígitos correlativo, y el año en curso (también con 4 dígitos), por ejemplo, ENQ1234/2010. El año en curso se iniciará los días 1 de Enero de cada año natural.

4.4.1. Diagrama de Flujo

Procedimiento de Gestión de No Quejas
Diputado del Común de Canarias



4.4.2. Definición de estados

4.4.2.1. Incorporación de Documentación

Lo primero que hay que hacer cuando se tramite un procedimiento de no queja, es incorporar la documentación, ya sea escaneándola o adjuntándola.

Este estado no se llevará a cabo en aquellos trámites que se hayan generado desde la tramitación de un Registro de Entrada.

Datos Heredados	
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de escrito • Subtipo de escrito • Observaciones
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación proporcionada
Documentos generados	
Perfil	Administrativo

4.4.2.2. Asignación de escrito a responsable del mismo

El Secretario General asigna el escrito no queja a una persona responsable dentro de alguno de los siguientes Departamentos:

- Recursos Humanos.
- Contratación.
- Gabinete.
- Asesores.
- Administrativos.

En el mismo acto que asigna responsable, establece el plazo para cumplimentar la respuesta o la posibilidad de que la asignación no conlleve obligatoriedad de respuesta.

El Secretario General también tiene que asignar, que persona debe validar la respuesta al escrito, que puede ser o no la misma persona que tiene que emitir dicha respuesta.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones • Documentación Proporcionada durante el trámite
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario al que se le asigna la tarea* • Exige respuesta o no*

	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario validador de la respuesta* • Plazo para cumplimentar*
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de comunicación al validador
Perfil	Secretario General

4.4.2.3. *Elaboración de la respuesta*

La persona designada en el estado anterior para tramitar el escrito, elabora una respuesta o complementa la ficha informativa referente al trámite dado al mismo, y lo remite al responsable asignado para la validación. El documento de respuesta puede ser, una ficha de control interna o un documento destinado al registro de salida.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones • Documentación Proporcionada durante el trámite
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta al escrito de no queja
Perfil	Usuario seleccionado en fase de asignación

4.4.2.4. *Validación de la respuesta*

La persona designada para validar revisa y acepta (o corrige) la respuesta y/o la ficha informativa.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones • Documentación Proporcionada durante el trámite
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta al escrito de no queja
Perfil	Usuario validador seleccionado en fase de asignación

4.5. Atención al ciudadano

El procedimiento de *Atención al Ciudadano*, pretende registrar en el sistema todas y cada una de aquellas atenciones que se realicen en el Diputado del Común y sea quien sea la persona que realiza dicha atención.

El número de expediente estará formado por un número correlativo de 4 dígitos y el año en curso (también de 4 dígitos). El año en curso comienza el 1 de Enero del año natural.

El objetivo principal de registrar este procedimiento es obtener estadísticas al respecto, por ejemplo, número de atenciones realizadas, número de atenciones de quejas, minutos utilizados de atención al ciudadano, etc.

En el caso de que la atención esté relacionada con una queja determinada, el sistema debe permitir relacionarla para que quede registrado tal echo.

4.5.1. Diagrama de Flujo

Procedimiento de Atención al Ciudadano Diputado del Común de Canarias



4.5.2. Definición de estados

4.5.2.1. Recepción de la consulta

El primer estado del procedimiento tiene como objetivo crear el procedimiento en el sistema para obtener un número de expediente.

Datos Heredados	
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	
Perfil	Diputado Común, Adjuntos, Secretario General, Administrativo o Asesor

4.5.2.2. Cumplimentar el formulario de control

Una vez dado de alta el trámite, solo hay que proceder a incorporar la información de interés de este procedimiento. En este estado también será posible adjuntar cualquier documento, ya que hay ocasiones en que las consultas se realizan por carta.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación proporcionado durante el tramite
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina * • Tipo de Consulta * • Persona que atiende (Listado de usuarios)* • Fecha en la que se realiza* • Área* • Observaciones • Tipo de Asesoramiento * • Queja Vinculada • Escrito No Queja Vinculado • Derivo en queja (Si / No) • Hombre – Mujer • Niño – Adulto – Tercera Edad • Origen Geográfico de las Consultas

	<p>(Listado Mantenable con opción de no sabe/ no contesta)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situación Laboral de los Consultantes (Listado Mantenable con opción de no sabe/ no contesta) • Tipo de Administración/es afectada/s en la consulta (Listado Mantenable con opción de no sabe/ no contesta) • Vía de Información (Listado Mantenable con opción de no sabe/ no contesta)
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que se estime necesaria
Documentos generados	
Perfil	Administrativo, Gabinete, Asesor

4.6. Resoluciones del Diputado Común

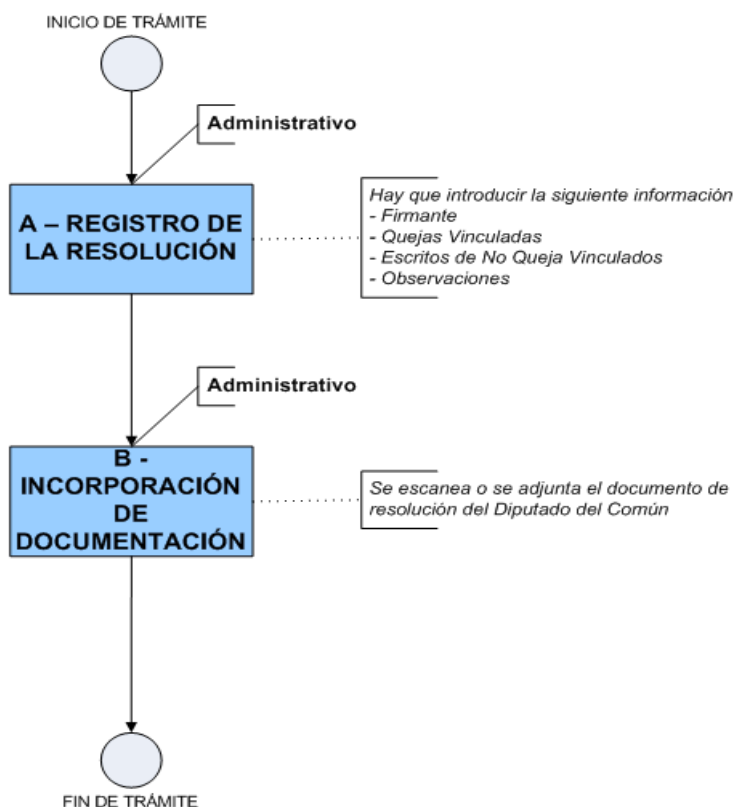
El procedimiento de *Resoluciones del Diputado del Común*, permitirá tramitar aquellas resoluciones que directamente tiene que firmar el Diputado del Común o alguien en el que éste delegue.

El número de expediente estará formado por un número correlativo de 4 dígitos y el año en curso (también de 4 dígitos). El año en curso comienza el 1 de Enero del año natural.

En el caso de que la resolución esté relacionada con una queja determinada, debe quedar registrado en el sistema la queja o quejas con las que se relaciona.

4.6.1. Diagrama de Flujo

Procedimiento de Libro de Resoluciones del Diputado del Común
Diputado del Común de Canarias



4.6.2. Definición de estados

4.6.2.1. Registro de la resolución

El primer estado se utiliza, simplemente para registrar la resolución, obtener un número de expediente e incorporar los primeros datos básicos de la resolución.

Datos Heredados	
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Firmante (Listado Mantenible)* • Queja Vinculada • Escrito No Queja Vinculado • Observaciones • Tipo de Resolución
Documentos a adjuntar	

Documentos generados	
Perfil	Administrativo

4.6.2.2. Incorporación de Documentación

Una vez registrado el procedimiento, solo quedará incorporar la documentación, que generalmente va a ser solo la Resolución firmada por el Diputado del Común o la persona sobre la que éste haya delegado.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Firmante (Listado Mantenable)* • Queja Vinculada • Escrito No Queja Vinculado
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución firmada por el Diputado Común
Documentos generados	
Perfil	Administrativo

4.7. Resoluciones del Secretario General

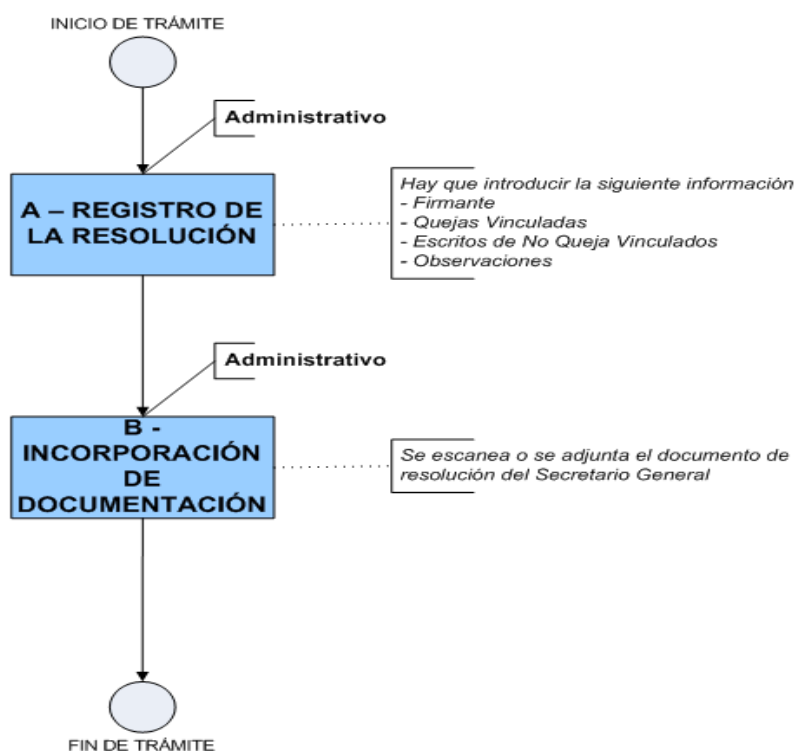
El procedimiento de *Resoluciones del Secretario General*, permitirá tramitar aquellas resoluciones que directamente tiene que firmar el Secretario General o alguien en el que éste delegue.

El número de expediente estará formado por un número correlativo de 4 dígitos y el año en curso (también de 4 dígitos). El año en curso comienza el 1 de Enero del año natural.

En el caso de que la resolución esté relacionada con una queja determinada, debe quedar registrado en el sistema la queja o quejas con las que se relaciona.

4.7.1. Diagrama de Flujo

Procedimiento de Libro de Resoluciones del Secretario General Diputado del Común de Canarias



4.7.2. Definición de estados

4.7.2.1. Registro de la resolución

El primer estado se utiliza, simplemente para registrar la resolución, obtener un número de expediente e incorporar los primeros datos básicos de la resolución.

Datos Heredados	
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Firmante (Listado Mantenable)* • Queja Vinculada • Escrito No Queja Vinculado • Observaciones • Tipo de Resolución
Documentos a adjuntar	
Documentos generados	
Perfil	Administrativo

4.7.2.2. Incorporación de la resolución

Una vez registrado el procedimiento, solo quedará incorporar la documentación, que generalmente va a ser solo la Resolución firmada por el Secretario General o la persona sobre la que éste haya delegado.

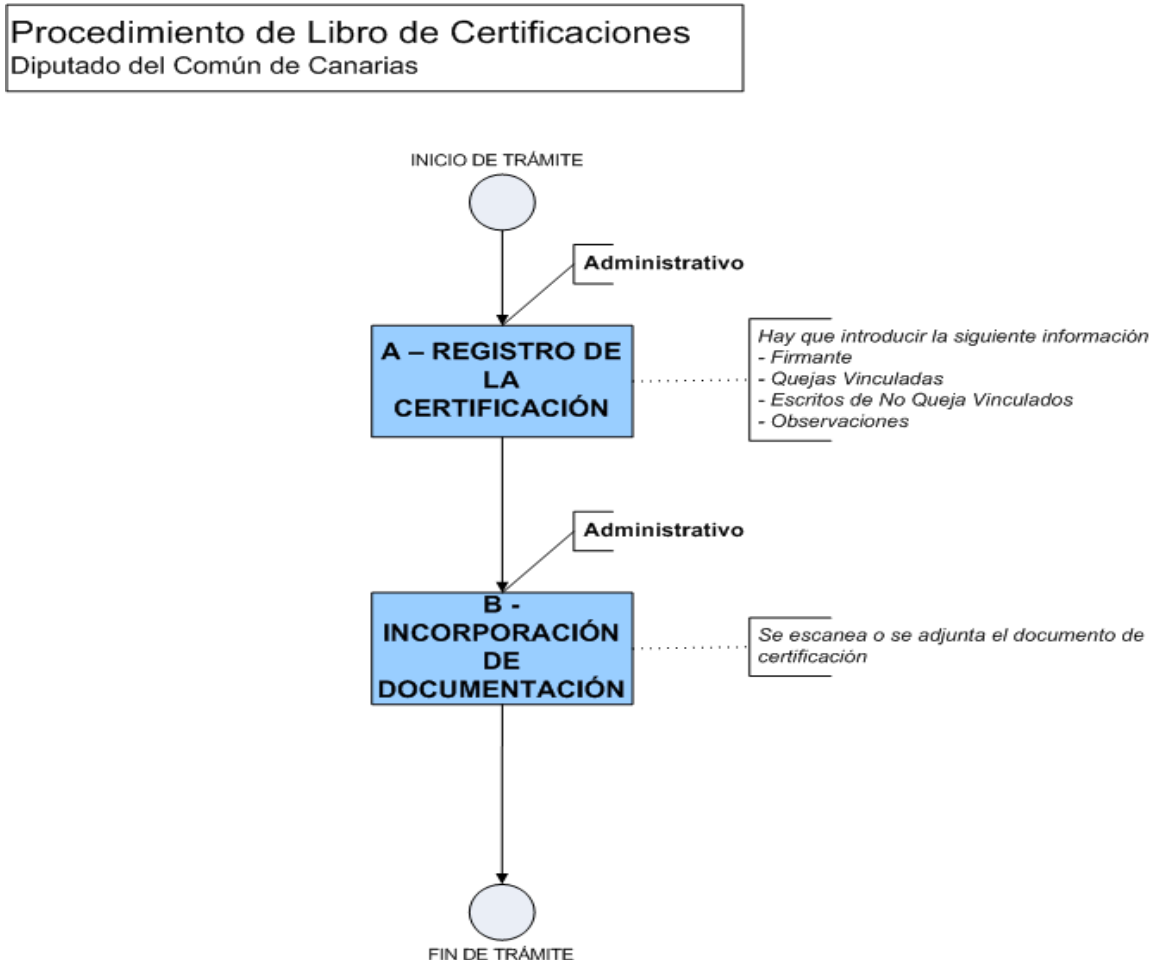
Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Firmante (Listado Mantenable)* • Queja Vinculada • Escrito No Queja Vinculado • Observaciones
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución firmada por el Secretario General
Documentos generados	
Perfil	Administrativo

4.8. Libro de certificaciones

El objetivo del procedimiento de *Libro de Certificaciones*, es registrar en el sistema cada una de las certificaciones que sean emitidas por algún órgano del Diputado del Común.

El número de expediente estará formado por un número correlativo de 4 dígitos y el año en curso (también de 4 dígitos). El año en curso comienza el 1 de Enero del año natural.

4.8.1. Diagrama de Flujo



4.8.2. Definición de estados

4.8.2.1. Registro de la certificación

El primer estado se utiliza, simplemente para registrar la certificación, obtener un número de expediente e incorporar los primeros datos básicos de la certificación.

Datos Heredados	
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Firmante (Listado Mantenable)* • Queja Vinculada • Escrito No Queja Vinculado • Observaciones
Documentos a adjuntar	

Documentos generados	
Perfil	Administrativo

4.8.2.2. Incorporación de Documentación

Una vez registrado el procedimiento, solo quedará incorporar la documentación, que generalmente va a ser solo la Certificación.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Firmante (Listado Mantenable)* • Queja Vinculada • Escrito No Queja Vinculado • Observaciones
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación firmada
Documentos generados	
Perfil	Administrativo

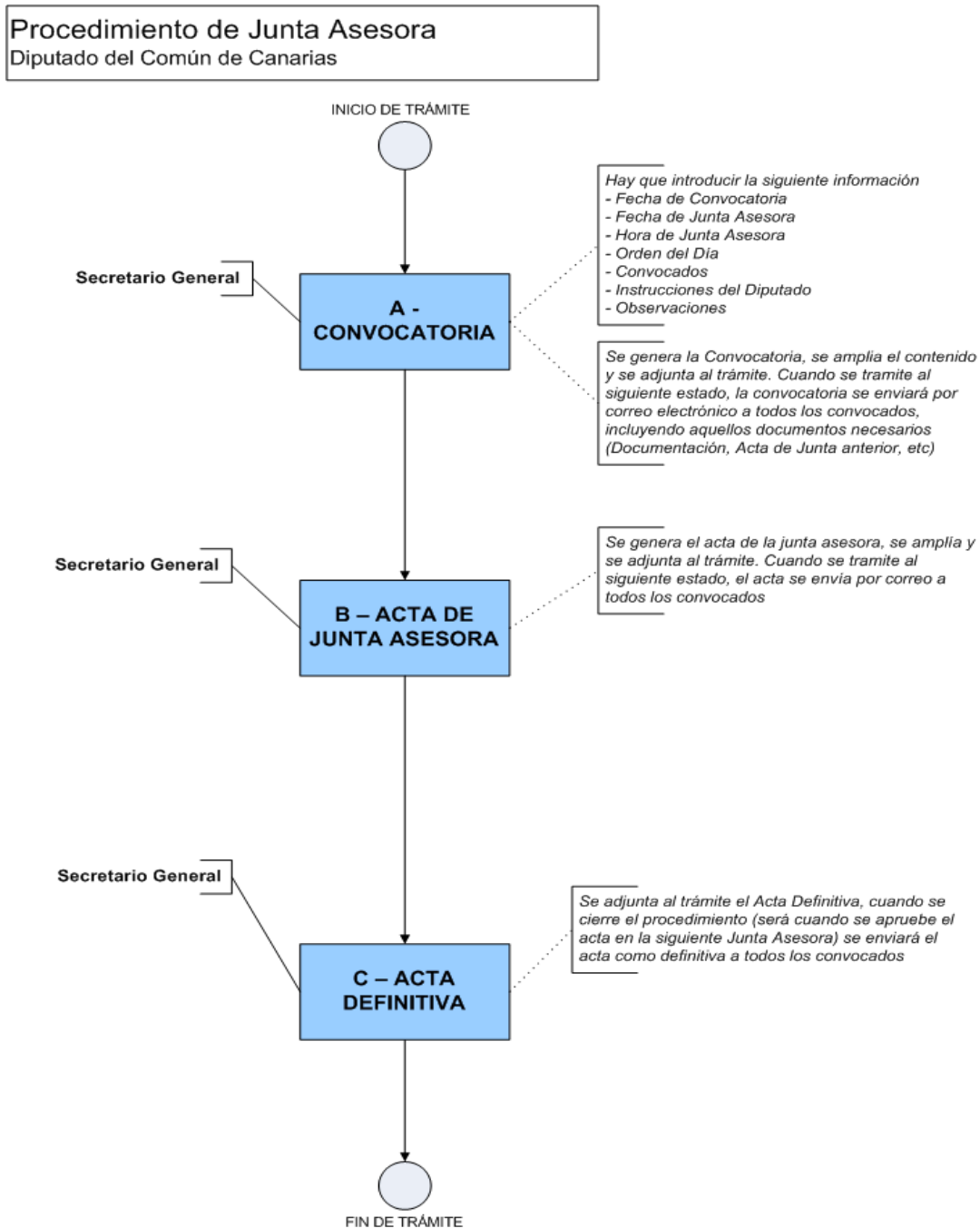
4.9. Junta Asesora

El procedimiento de *Junta Asesora*, tiene como objetivo registrar en el sistema todas las juntas asesoras que se produzcan en el Diputado del Común.

El número de expediente estará formado por un número correlativo de 4 dígitos y el año en curso (también de 4 dígitos). El año en curso comienza el 1 de Enero del año natural.

La Junta Asesora del Diputado del Común estará compuesta habitualmente por Diputado, Secretario General, Adjunto Primero y Adjunto Segundo, aunque cabe la posibilidad de invitar a algún otro miembro de la institución.

4.9.1. Diagrama de Flujo



4.9.2. Definición de estados

4.9.2.1. Convocatoria

El Secretario General convoca la junta asesora, para ello, crea un nuevo procedimiento indicando:

- Fecha de la Convocatoria.
- Fecha de la Junta.
- Hora de la Junta.
- Orden del Día.
- Lista de Convocados.
- Instrucciones del Diputado.
- Observaciones.

El sistema enviará un correo electrónico a todos los convocados, adjuntando la documentación anexada al trámite.

Datos Heredados	
Datos Solicitados (* obligatorios)	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de la Convocatoria * • Fecha de la Junta * • Hora de la Junta * • Orden del Día * • Lista de Convocados * • Instrucciones del Diputado • Observaciones
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de la Junta anterior • Cualquier documento que sea necesario
Documentos generados	
Perfil	Secretario General

4.9.2.2. Acta de Junta Asesora

Una vez celebrada la Junta Asesora, el Secretario General deberá generar el acta de la misma, rellenar el contenido y adjuntarla al trámite para que, en el estado siguiente, cada uno de los convocados pueda acceder a ella.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de la Convocatoria * • Fecha de la Junta * • Hora de la Junta * • Orden del Día * • Lista de Convocados * • Instrucciones del Diputado
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier documento que sea necesario
Documentos generados	
Perfil	Secretario General

4.9.2.3. Acta Definitiva

El Secretario General realiza el acta definitiva, según las indicaciones de todos los convocados, y la adjunta al trámite.

Datos Heredados	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de la Convocatoria * • Fecha de la Junta * • Hora de la Junta * • Orden del Día * • Lista de Convocados * • Instrucciones del Diputado • Observaciones
Datos Solicitados (* obligatorios)	
Documentos a adjuntar	<ul style="list-style-type: none"> • Acta Definitiva • Cualquier documento que sea necesario
Documentos generados	
Perfil	Secretario General

5. Definición de Tipos Necesarios

5.1. Definición Tipo Persona

Para cada dato solicitado que sea de tipo persona se solicitarán los siguientes campos:

1. Persona Física o Jurídica *
2. Nombre Completo / Denominación Social *
3. Dirección
4. Dirección de notificación
5. DNI
6. Sexo
7. Teléfono Fijo
8. Teléfono Móvil
9. Correo Electrónico
10. Municipio *
11. Isla
12. Provincia *
13. Situación Laboral
14. Nivel de Estudios
15. Fax
16. Modo de Notificación (Correo Electrónico, Correo Ordinario o ambos). Si los datos de la persona se han obtenido desde la web el modo de notificación será por correo electrónico, si no sera correo ordinario.*

5.2. Definición Tipo Decisión Asesor Sobre Queja

En en estado donde el Asesor deba decidir que ocurre con la tramitación de una determinada queja, se presentará un desplegable con las siguientes opciones:

1. Inadmisión - Al seleccionar esta opción, también deberá indicarse la causa de la inadmisión.
2. Solicitud de ampliación de datos.
3. Acumulación de queja – Una vez seleccionada esta opción, deberá indicarse a que queja se acumula de entre todas las quejas abiertas en el sistema.
4. Traslado de queja – Al seleccionar esta opción se mostrará deberá indicarse también el destinatario del

traslado (Defensor del pueblo, Otros defensores Ministerio Fiscal, CGPJ)

5. Admisión a trámite con petición de informe – Al seleccionar esta opción, deberán indicarse también, cuales son los destinatarios de la petición de informe. (A admisión a trámite y luego a petición de informe)
6. Admisión a trámite sin petición de informe – Al seleccionar esta opción, deberá indicarse también, cuales son los destinatarios de la resolución sobre el fondo del asunto. (A admisión a trámite y luego a resolución sobre el fondo del asunto)

5.3. Definición Tipo Decisión Asesor Sobre Informe

Cuando el asesor revise un informe, deberá indicar una de las siguientes opciones:

1. Solicita nuevo informe – Indicando uno o varios destinatarios de petición.
2. Trasladar al reclamante con aviso de archivo.
3. Trasladar al reclamante sin aviso de archivo.
4. Archivo de la queja.
5. Remitir resolución sobre el fondo del asunto.
6. Proceder al estudio Técnico.

5.4. Definición Tipo Decisión Asesor Sobre Resolución

Una vez recibida la respuesta de un organismo sobre la Resolución Sobre el Fondo del Asunto, el Asesor debe revisar dicha respuesta y seleccionar una de las siguientes opciones:

1. Solicitud de aclaración de respuesta a la resolución
2. Elevación a consejero o autoridad jerárquicamente superior.
3. Archivo de la queja

5.5. Definición de Tipo Área

El sistema permitirá gestionar las distintas áreas que dispone el Diputado del Común. La gestión de las áreas solo permitirá eliminación lógica de las mismas. La información que se almacenará para cada área será:

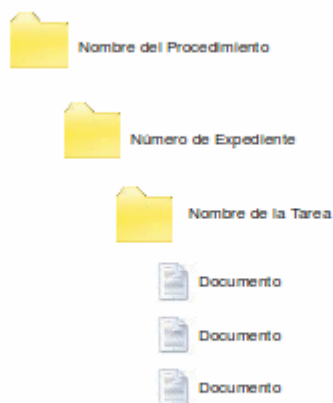
1. Nombre del Área.
2. Componentes del Área. Una persona podrá pertenecer a más de una área.

El concepto de área, en el sistema, se utilizará también para controlar la visibilidad de las quejas. De forma que en la bandeja de entrada cada persona solo podrá ver aquello que compete a su área.

6. Gestor Documental

El sistema utilizará el Gestor Documental *Alfresco* para el almacenamiento de toda la documentación que se vaya adjuntando a los trámites. Este gestor documental permitirá una mejor organización de la documentación y un acceso a ella mediante un sistema de búsquedas mas rápido y completo.

Los documentos se almacenarán en el gestor documental mediante la siguiente estructura de espacios/carpetas:



Cada documento incluido en el gestor documental, a parte de los propios metadatos que proporciona alfresco contendrá los siguientes metadatos:

1. Todos los datos que se recogen del reclamante
2. Área
3. Palabras clave
4. Tipo de escrito
5. Subtipo de escrito
6. Fecha de registro

7. Interfaz Gráfica de Usuario

Se presenta a continuación una propuesta del diseño gráfico para la interfaz de usuario del sistema. A modo de ejemplo se presentan tres pantallas del sistema, como son, la pantalla de acceso, un formulario tipo, y un listado tipo.

Las pantallas del sistema serán auto ajustables según la resolución que tenga el usuario, aunque se ajustará la presentación de los contenidos a la resolución de 1024x768 que es la más extendida entre los usuarios.



Formulario de Acceso al Sistema

El Diputado del Común PARLAMENTO DE CANARIAS

Gestión del Diputado del Común

Enlace 1 Enlace 2 Enlace 3 Enlace 4 Enlace 5 Enlace 6 Enlace 7 Enlace 8 Enlace 9 Enlace 10 Enlace 11 Home Salir

Javier Tur

Mostrando un total de 18 registros

PDF Configurar EXCEL

Formulario de Datos

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Gestión del Diputado del Común

Tramitación Buscadores Informes Administración Home Salir

Admin

Mostrando un total de 18 registros

Ejercicio de derechos	Nombre del Trámite	Último usuario	Versión
Lorem Ipsum / 2010	Lorem Ipsum	admin 24 / 11 / 2010	1
Lorem Ipsum / 2010	Lorem Ipsum	admin 24 / 11 / 2010	1
Lorem Ipsum / 2010	Lorem Ipsum	admin 24 / 11 / 2010	1
Lorem Ipsum / 2010	Lorem Ipsum	admin 24 / 11 / 2010	1
Lorem Ipsum / 2010	Lorem Ipsum	admin 24 / 11 / 2010	1
Lorem Ipsum / 2010	Lorem Ipsum	admin 24 / 11 / 2010	1
Lorem Ipsum / 2010	Lorem Ipsum	admin 24 / 11 / 2010	1

1 de 4

Crear Volver PDF Configurar EXCEL

Bandeja de Entrada / Listado

