



Diputación del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS



**RESOLUCIÓN DEL EXCMO. SR. DON RAFAEL YANES MESA, DIPUTADO DEL COMÚN, RELATIVA A LA ATENCIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN (Exp. 115/2022).**

**ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES**

**1.-** Considerando que la Institución ha asumido como objetivo esencial la atención a la ciudadanía, y con ello el garantizar a la misma el correcto funcionamiento de la actividad que en la Institución se realiza, destacando, por una parte, su derecho a la información sobre el estado del expediente que se tramita a su instancia o del que puede resultar interesado, así como su derecho a la orientación de cómo tramitar su queja por el funcionamiento anormal de una administración pública; y por otra parte, su derecho a presentar documentos en el registro de entrada de la Institución.

**2.-** Teniendo en cuenta que el actuar administrativo de la Institución dirigido a las actividades descritas en el párrafo anterior vienen reguladas por diferentes resoluciones, y así, en relación al Registro General, las Resoluciones del Secretario General nº 19, de 14 de abril de 2016, nº 30 de 14 de junio de 2013 y nº 27 de 15 de mayo de 2012.

En relación con el horario de atención al público se encuentra la Resolución del Diputado del Común nº 43, de 22 de marzo de 2019.

Y finalmente, como consecuencia del Plan de Contingencia de la Institución, que supuso un marco general de actuaciones de seguridad frente al CV19, se prioriza la atención al público de forma telefónica y telemática, necesitándose cita previa para el caso de atención presencial, regulada por la Resolución del Diputado del Común nº 127, de 24 de junio de 2020.

**3.-** A la vista de lo anterior, se hace necesario una regulación única que recoja, de forma clara y concisa, lo que de forma individual ya viene establecido, diferenciando las actuaciones que la ciudadanía realiza en la Institución, y la forma de atención diferente que desde la misma recibe.

A la vista de los anteriores antecedentes y consideraciones, en ejercicio de las facultades que me confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio y el art. 1.k) del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Diputado del Común, aprobado por la Mesa del Parlamento de Canarias, de 5 de marzo de 1997.

**RESUELVO**

**Primero.-** Determinar que las actuaciones ciudadanas consistentes en el ejercicio de su derecho a la información sobre el estado del expediente que se tramita a su instancia, o del que puede resultar interesado, así como su derecho a la orientación sobre cómo tramitar su queja por el



## Diputación del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

funcionamiento anormal de una administración pública; habrán de ser sometidas a la atención por parte del personal de la Institución mediante cita previa, que se regulará por el procedimiento establecido en la Resolución del Diputado del Común nº 127, de 24 de junio de 2020.

**Segundo.-** Determinar que las actuaciones ciudadanas consistentes en el ejercicio de su derecho a presentar documentos en el registro de entrada de la Institución, habrán de ser atendidas por el personal al que se le asignen dichas funciones, en horario de 8.30 a 14.30, conforme a las normas establecidas en las Resoluciones del Secretario General nº 19, de 14 de abril de 2016, nº 30 de 14 de junio de 2013 y nº 27 de 15 de mayo de 2012 y en la Resolución del Diputado del Común nº 43, de 22 de marzo de 2019.

**Tercero.-** La organización prevista en esta Resolución dirigida a clarificar a la ciudadanía la forma en que serán atendidos en la Institución, debe entenderse sin perjuicio del deber y de la responsabilidad exigible al personal integrado en la Diputación del Común, de prestar al público, en todo momento, el máximo de ayuda e información.

**Cuarto.-** Dese cuenta al personal de la Institución y publíquese en la web, a los efectos oportunos.

Santa Cruz de Tenerife, 5 de abril de 2022.



Firmado por YANES MESA RAFAEL JOSE  
42003522W  
el día 06/04/2022 12:04

Rafael Yanes Mesa  
**DIPUTADO DEL COMÚN**