



Proyecto w@ndA
Propuestas de Guía de Tramitación de Familia de
Procedimientos

Familia 8: Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

FICHA DE GUÍA DE FAMILIA

Nº de Familia:

08

Nombre de Familia:

Procedimientos de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Nº de Subfamilia:

11

Nombre de Subfamilia:

Nº de Versión:

01

Fecha de entrada en Vigor:

--

Nº de Versión a la que
sustituye:

11

Responsable de la Guía:

Aprobado por:

Elaborada por:

PRICewaterhouseCOOPERS

Nº de Versión	Responsable de Elaboración	Grupo de Trabajo
01	PRICEWATERHOUSECOOPERS	Asistentes a la Mesa de Trabajo 08 05/ 05/04

CONTROL DE VERSIÓN

Nº de Versión	Fecha de Entrada en Vigor	Descripción de modificaciones

ÍNDICE

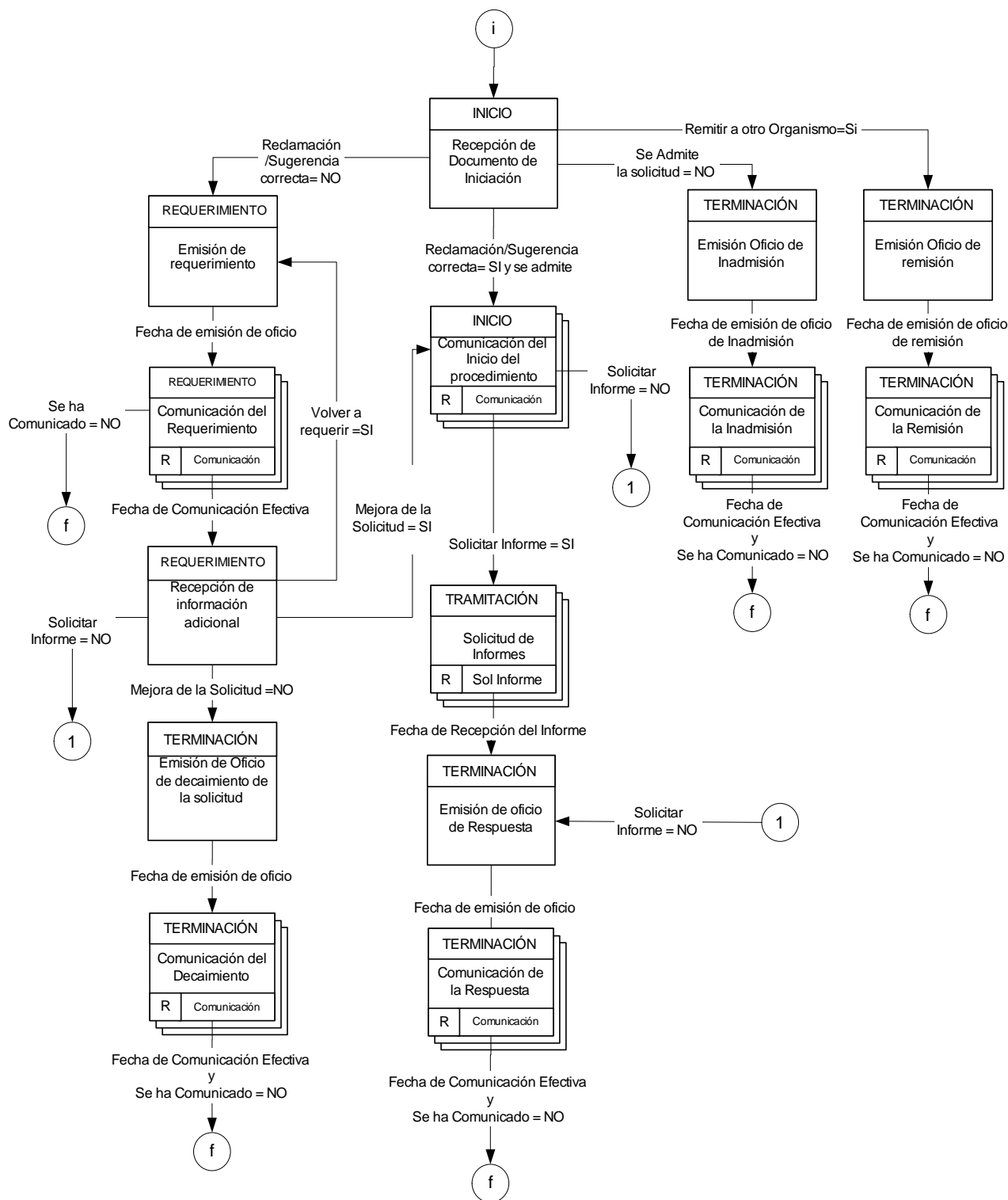
- I.- Esquema de Familia
- II.- Guía de Tramitación
 - 1. Esquema básico
 - 2. Fases
 - 3. Información básica al ciudadano
 - 4. Información para la dirección
- III.- ANEXOS
 - 1. Reutilizable de Comunicación Específica
 - 2. Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

I.- Esquema de Familia

FAMILIA 8: SUGERENCIAS,
QUEJAS Y RECLAMACIONES

II.- Guía de Tramitación

PROCEDIMIENTOS DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES



FASE: RECEPCIÓN DE DOCUMENTO DE INICIACIÓN

Documentos de entrada

Nombre del documento	Documento de Iniciación
Metafase	INICIO
Fase	Recepción de documento de Iniciación
Descripción	
El documento a través del cual se realiza la reclamación/queja o sugerencia.	
Datos	
Nombre	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante	
Domicilio de Comunicación	
Medio de comunicación preferente (Telemática/Ordinaria)	
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa objeto de Reclamación/Queja o Sugerencia	
Tipo de Reclamación/Queja o Sugerencia	
Texto/Objeto de la Reclamación/Queja o Sugerencia	
Fecha de Registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	
Número de Registro de entrada	
Número de registro de entrada del órgano que tramita	
Firma del solicitante	
Otros criterios	
Si se aporta la documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación así como el tipo de documentación aportada	

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación:		
Metafase	INICIO	
Fase	Recepción de documento de Iniciación	
Descripción fase	Fase en donde se inicia el expediente.	
Condición inicio fase		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido		SI
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante		SI
Expediente de referencia		SI
Domicilio de Comunicación		SI
Medio de comunicación preferente (Telemática/Ordinaria)		SI
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)		SI
Órgano, Centro o Unidad Administrativa objeto de Reclamación/Queja o Sugerencia		SI
Tipo de Reclamación/Queja o Sugerencia		SI
Texto/Objeto de la Reclamación/Queja o Sugerencia (Texto libre)		SI
Fecha de Registro de entrada		NO
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita		SI
Número de Registro de entrada		NO
Número de registro de entrada del órgano que tramita		SI
¿Se admite la solicitud? = SI/NO		SI
¿Reclamación/Queja o Sugerencia Correcta? = SI/NO		SI
¿Se remite la solicitud? = SI/NO		SI
¿Solicitar informe? = SI/NO		SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">Haber contestado a la pregunta ¿Se admite la solicitud?Haber contestado a la pregunta ¿Solicitar Informe?Haber contestado a la pregunta ¿Reclamación/Queja o Sugerencia Correcta?Haber contestado a la pregunta ¿Se remite la solicitud?	

Documento de salida

Nota: Este documento sólo se emitirá si ¿Se admite la solicitud? = SI, ¿Se remite la solicitud? = NO y ¿Reclamación/queja o Sugerencia correcta? = SI

Nombre del documento	Comunicación de recepción de Solicitud a Inspección General de los Servicios.	
Metafase	INICIO	
Fase	Recepción de documento de Iniciación	
Descripción		
Se le notifica a Inspección General de los Servicios que se ha recibido su solicitud, iniciándose el procedimiento correspondiente.		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Expediente de referencia		SI
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante		SI
Domicilio de Comunicación		SI
Texto/Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia) (Texto libre)		SI
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)		SI
Otros criterios		
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.		
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.		
En el documento deberá aparecer el plazo máximo normativamente establecido para la resolución así como los efectos que pueda producir el silencio administrativo		

Nota: Este documento sólo se emitirá si ¿Se admite la solicitud? = SI, ¿Se remite la solicitud? = NO y ¿Reclamación/queja o Sugerencia correcta? = SI

Nombre del documento	Comunicación de recepción de Solicitud a interesado	
Metafase	INICIO	
Fase	Recepción de documento de Iniciación	
Descripción		
Se le notifica al interesado que se ha recibido su solicitud, iniciándose el procedimiento correspondiente.		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Expediente de referencia		SI
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante		SI
Domicilio de Comunicación		SI
Texto/Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia) (Texto libre)		SI
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)		SI
Otros criterios		
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.		
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora		
En el documento deberá aparecer el plazo máximo normativamente establecido para la resolución así como los efectos que pueda producir el silencio administrativo		

FASE: EMISIÓN DE REQUERIMIENTO

Información básica para la tramitación

Metafase	REQUERIMIENTO
Fase	Emisión de requerimiento
Descripción fase	Fase en la que se elabora el requerimiento.
Condición inicio fase	¿Reclamación/Queja o Sugerencia Correcta?
Datos	
Nombre	Obligatorio
Documentación o dato requerido	SI
Fecha de emisión del oficio de requerimiento	SI
Plazo para presentar la documentación requerida	SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión del oficio de requerimiento

Documentos de salida

Nombre del documento	Requerimiento de documentación adicional
Metafase	REQUERIMIENTO
Fase	Emisión de Requerimiento
Descripción	
Documento a través del cual se requiere al interesado para que subsane la solicitud	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Comunicación	SI
Documentación o dato requerido	SI
Expediente de referencia	SI
Plazo para presentar la documentación requerida	SI
Fecha de emisión del oficio de requerimiento	SI
Otros criterios	
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.	
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	
En el documento deberán constar los efectos de no presentar la documentación requerida en el plazo señalado.	

FASE: RECEPCIÓN INFORMACIÓN ADICIONAL

Documento de entrada

Nombre del documento	Documentación adicional presentada
Metafase	REQUERIMIENTO
Fase	Recepción de Información adicional.
Descripción	
Documentación aportada por el interesado/s para la mejora de la solicitud resultado del requerimiento realizado	
Datos	
Nombre	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa a la que va dirigida	
Expediente de referencia	
Fecha de registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	
Número de registro de entrada	
Número de registro de entrada del órgano que tramita	
Documentos o datos que aporta	
Otros criterios	
Si se aporta la documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación así como el tipo de documentación aportada	

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación	
Metafase	REQUERIMIENTO
Fase	Recepción de Información adicional.
Descripción fase	Se procede a comprobar si el interesado/s han aportado la documentación que se le había solicitado.
Condición inicio fase	Fecha de Comunicación Efectiva
Datos	
Nombre	Obligatorio
Documentación que aporta	SI
Fecha de registro de entrada	NO
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	SI
Número de registro de entrada	NO
Número de registro de entrada del órgano que tramita	SI
¿Volver a Requerir? = SI/NO	SI
¿Mejora de la solicitud? = SI/NO	SI
¿Solicitar informe? = SI/NO	SI
Condición finalización fase	Haber contestado a la pregunta ¿Volver a Requerir? Haber contestado a la pregunta ¿Solicitar Informe? Haber contestado a la pregunta ¿Mejora de la Solicitud?

FASE: EMISIÓN DE OFICIO DE DECAIMIENTO DE LA SOLICITUD

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de oficio de decaimiento de la Solicitud	
Descripción fase	Si el interesado no contesta o contesta de manera incompleta el requerimiento realizado se procede al cierre del expediente emitiendo un documento en el que se informa de este aspecto.	
Condición inicio fase	¿Mejora de la solicitud? = NO	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión del oficio de decaimiento		SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión del oficio de decaimiento	

Documentos de salida

Nombre del documento	Decaimiento de la Solicitud	
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de oficio de decaimiento de la Solicitud	
Descripción		
Documento a través del cual se notifica al interesado que se procede al cierre de su expediente por documentación incompleta o por no haber aportado la documentación requerida		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante		SI
Domicilio de Comunicación		SI
Expediente de referencia		SI
Fecha de emisión del oficio de decaimiento		SI
Texto/Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia) (Texto libre)		SI
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)		SI
Otros criterios		
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.		

FASE: EMISIÓN OFICIO DE INADMISIÓN

Información básica para la tramitación

Metafase	TERMINACIÓN
Fase	Emisión de Oficio de Inadmisión
Descripción fase	Se elabora el documento de inadmisión
Condición inicio fase	¿Se admite la solicitud? = NO
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de emisión de oficio de inadmisión	SI
Hechos que motivan la inadmisión	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la inadmisión	SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión de oficio de inadmisión

Documento de salida

Nombre del documento	Oficio de Inadmisión
Metafase	TERMINACIÓN
Fase	Emisión de la Oficio de Inadmisión
Descripción	
Documento en donde se procede a la finalización del expediente por inadmisión de la solicitud	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Expediente de referencia	SI
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Comunicación	SI
Texto/Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia) (Texto libre)	SI
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)	SI
Fecha de emisión de oficio de inadmisión	SI
Hechos que motivan la inadmisión	SI
Fundamentación Jurídica que motiva la inadmisión	SI
Otros criterios	
En el documento deberá aparecer el cargo y Firmante.	
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	

FASE: EMISIÓN DE OFICIO DE REMISIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación:		
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de oficio de remisión	
Descripción fase	Si se recibe una solicitud que es competencia de otro organismo dentro de la Junta de Andalucía, se procede a remitir esa solicitud a dicho organismo.	
Condición inicio fase	¿Remitir a otro organismo? = SI	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión del oficio de remisión		SI
Datos identificativos del organismo al que se remite		SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión del oficio de remisión	

Documentos de salida

Documentos de salida	
Nombre del documento	Comunicación al interesado de la remisión de su reclamación a otro organismo
Metafase	TERMINACIÓN
Fase	Emisión de oficio de remisión
Descripción	
Documento a través del cual se notifica al interesado que se procede a remitir su solicitud al organismo competente	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Comunicación	SI
Expediente de referencia	SI
Fecha de emisión del oficio de remisión	SI
Datos identificativos del organismo al que se remite	SI
Texto/Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia) (Texto libre)	SI
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)	SI
Otros criterios	
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	

Nombre del documento	Comunicación al organismo competente	
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de oficio de remisión a otros organismos	
Descripción		
Documento a través del cual se notifica al organismo competente		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión del oficio de remisión		SI
Texto/Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia) (Texto libre)		SI
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)		SI
Datos identificativos del organismo al que se remite		SI
Otros criterios		
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.		
Junto con este escrito se remitirá la solicitud presentada por el interesado		

FASE: EMISIÓN DE OFICIO DE RESPUESTA

Información básica para la tramitación

Metafase	TERMINACIÓN
Fase	Emisión de oficio de respuesta
Descripción fase	Se toma nota de las medidas adoptadas por el órgano gestor objeto de Reclamación/Queja o Sugerencia.
Condición inicio fase	Fecha de recepción de informe
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de las medidas adoptadas	NO
Medidas adoptadas	NO
Resultado de las medidas adoptadas	NO
Texto de respuesta	SI
Fecha de emisión de oficio de respuesta	SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión de oficio de respuesta

Documento de salida

Nombre del documento	Oficio de respuesta
Metafase	TERMINACIÓN
Fase	Emisión de oficio de respuesta
Descripción	
Documento en donde se procede a informar al interesado de la respuesta dada por parte de la Administración en base a su reclamación.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Expediente de referencia	SI
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Comunicación	SI
Texto de respuesta	SI
Fecha de emisión de oficio de respuesta	SI
Otros criterios	
En el documento deberá aparecer el cargo y Firmante.	
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	

Nombre del documento	Oficio de contestación a Inspección General de los Servicios	
Metafase	TERMINACIÓN	
Fase	Emisión de la Oficio de respuesta	
Descripción		
Documento en donde se procede a informar a Inspección General de los Servicios de las medidas adoptadas por parte del órgano reclamado en base a la reclamación del interesado		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Expediente de referencia		SI
Datos identificativos del/los interesado/s y/o Representante		SI
Domicilio de Comunicación		SI
Tipo de procedimiento (Reclamación/Queja o Sugerencia)		SI
Fecha de las medidas adoptadas		NO
Medidas adoptadas		NO
Resultado de las medidas adoptadas		NO
Fecha de emisión de oficio de respuesta		SI
Otros criterios		
En el documento deberá aparecer el cargo y Firmante. En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.		
Junto con el oficio de contestación a Inspección General de los Servicios se deberá adjuntar una copia de la contestación enviada al interesado, una copia de los informes solicitados, así como cualquier otra documentación que haya sido analizada para elaborar la contestación al interesado.		

2.- Información básica al interesado.

METAFASE	FASE	DENOMINACIÓN	CONDICIÓN	INFORMACIÓN AL CIUDADANO
INICIO	Documento de Iniciación	Inicio de Expediente	Fecha de entrada en registro	Con fecha "Fecha de registro de entrada del órgano que tramita" se ha recibido la solicitud y se procede a iniciar el procedimiento
INICIO	Emisión de requerimientos	Requerimiento	Fecha de requerimiento	La solicitud se encuentra requerida por falta de documentación. "Documentación o dato requerido" y " Plazo para presentar la documentación requerida". Deberá constar los efectos de no presentar la documentación requerida en el plazo señalado.
TERMINACIÓN	Emisión de oficio de decaimiento de la solicitud	Archivo de la solicitud	¿Mejora de la solicitud? = NO	Se procede al archivo del expediente por no contestación o contestación incompleta. "Fecha de emisión del decaimiento".
TERMINACIÓN	Emisión de oficio de inadmisión	Inadmisión	¿Se admite la solicitud? = NO	Se procede al archivo del expediente por Inadmisión. "Fecha de emisión del Oficio de Inadmisión"
TERMINACIÓN	Emisión de oficio de remisión	Remisión a otros Organismos	¿Remitir a otro Organismo? = SI	"Fecha de remisión" "Organismo al que se remite" "Datos identificativos del Órgano/Centro o Unidad Gestora del procedimiento"
TERMINACIÓN	Emisión de oficio contestación	Contestación	Fecha de emisión del oficio	"Texto de la contestación"

3.- Información para la dirección

DENOMINACION INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PERIODICIDAD
Número de Reclamaciones/Quejas o Sugerencias presentadas.	<p>La información irá por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Órgano receptor de la Reclamación/Queja o Sugerencia - Órgano, Centro o Unidad Administrativa objeto de Reclamación/Queja o Sugerencia - Órgano que tramita la Reclamación/Queja o Sugerencia - Motivo de reclamación <p>Diferenciando en todos los listados entre Reclamación/Queja o Sugerencia</p>	<p>Mensual</p> <p>Anual</p>
Porcentaje de solicitudes finalizadas con respuesta	(Número de solicitudes finalizadas con respuesta./ Número de solicitudes presentadas) x 100	<p>Mensual</p> <p>Anual</p>
Porcentaje de solicitudes finalizadas por decaimiento de la solicitud	(Número de solicitudes finalizadas por decaimiento de la solicitud./ Número de solicitudes presentadas) x 100	<p>Mensual</p> <p>Anual</p>
Porcentaje de solicitudes finalizadas por Inadmisión.	(Número de solicitudes finalizadas por Inadmisión./ Número de solicitudes presentadas) x 100	<p>Mensual</p> <p>Anual</p>
Porcentaje de solicitudes finalizadas por remisión.	(Número de solicitudes finalizadas por remisión./ Número de solicitudes presentadas) x 100	<p>Mensual</p> <p>Anual</p>
Porcentaje de solicitudes finalizadas por no contestación o contestación incompleta de requerimiento	(Número de solicitudes finalizadas por no contestación o contestación incompleta de requerimiento./ Número de solicitudes presentadas) x 100	<p>Mensual</p> <p>Anual</p>

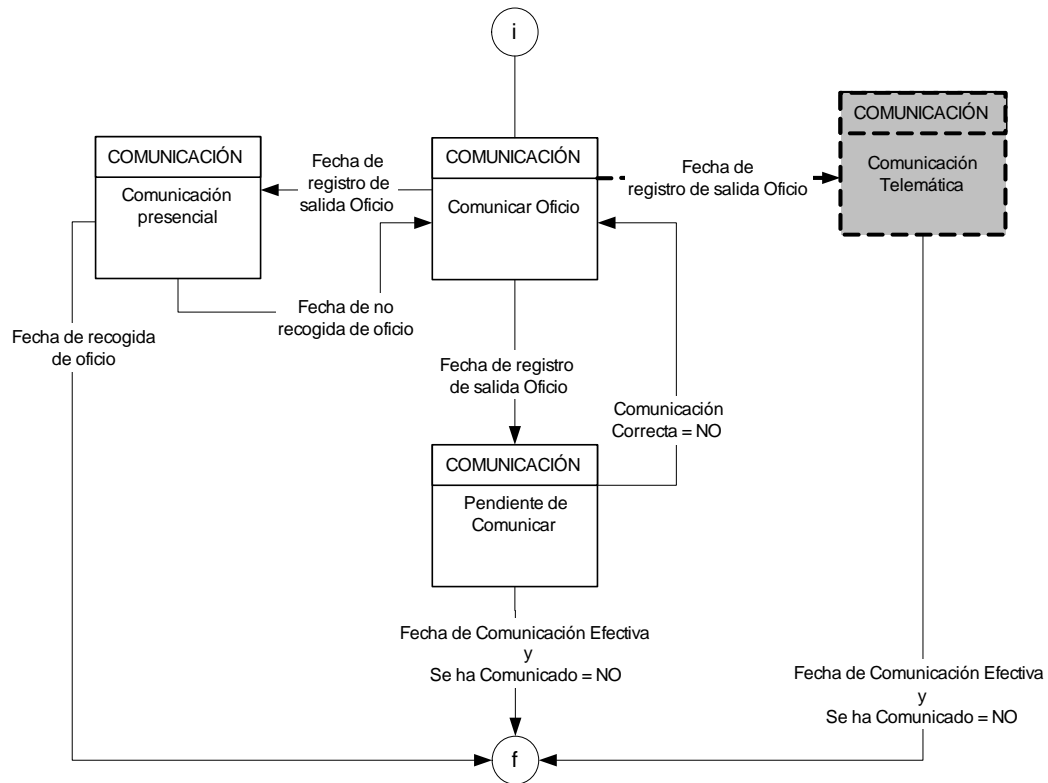
Días de Gestión. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatoria (Fecha de resolución – Fecha de entrada en registro de la solicitud)/Número de solicitudes presentadas.	Anual
Plazo de Resolución Efectivo. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatoria (Fecha de emisión de resolución – Fecha de entrada en registro de la solicitud)-Días de paralización de expediente)/ Número de solicitudes presentadas.	Anual
Plazo (real-estimado) de Metafase. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatoria (Plazo real de ejecución de Metafase-Plazo estimado de ejecución de Metafase) / Número de solicitudes presentadas..	Anual

Sería conveniente que además de los indicadores establecidos anteriormente, se pudieran extraer listados de consulta en donde apareciesen los expedientes en función de su punto de tramitación. Por ejemplo, los expedientes en fase de subsanación

ANEXOS

1.- REUTILIZABLE DE COMUNICACIÓN ESPECÍFICA

EVENTO- COMUNICACIÓN ESPECÍFICA



FASE: COMUNICAR OFICIO

Información básica para la tramitación

Metafase	COMUNICACIÓN	
Fase	Comunicar Oficio	
Descripción fase	Se procede a tomar nota de la fecha de registro de salida del oficio. Asimismo, se emitirá el documento para correos.	
Condición inicio fase		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de registro de salida de oficio		SI
Tipo de Comunicación Elegida		SI
Condición finalización fase	Fecha de registro de salida de oficio.	

Documentos de salida

Nota: Se emite este documento sólo si el tipo de comunicación elegida es por correos.

Nombre del documento	Justificante de Comunicación por Correos	
Metafase	COMUNICACIÓN	
Fase	Comunicar Oficio	
Descripción		
Documento justificativo que se entrega a correos en donde se indica el destinatario y el remitente de la comunicación. Este es el mismo documento que luego se recibirá en la fase de “Pendiente de Comunicación”.		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Datos del Expedidor de la comunicación		SI
Datos de Destinatario		SI
Otros criterios		

FASE: PENDIENTE DE COMUNICAR

Documentos de entrada

Nombre del documento	Aviso de Recibo de Correos
Metafase	COMUNICACIÓN
Fase	Pendiente de Comunicar
Descripción	
Documento justificativo que entrega correos para justificar el resultado de la Comunicación.	
Datos	
Nombre	
Datos del Expedidor de la comunicación	
Datos de Destinatario	
Fecha y hora de primer intento de Comunicación	
Fecha y hora de segundo intento de Comunicación	
Resultado de la Comunicación	
Fecha de Registro de Entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	
Número de Registro de Entrada	
Número de registro de entrada del órgano que tramita	
Otros criterios	

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación	
Metafase	COMUNICACIÓN
Fase	Pendiente de Comunicar
Descripción fase	Se espera para saber si se ha realizado la comunicación con éxito o no
Condición inicio fase	Fecha de registro de salida del oficio
Datos	
Nombre	Obligatorio
¿Se ha comunicado? = SI/NO	SI
Fecha y hora de primer intento de Comunicación	SI
Fecha y hora de segundo intento de Comunicación	SI
Fecha de Registro de Entrada	NO
Fecha de registro de entrada del órgano que tramita	SI
Número de Registro de Entrada	NO
Número de registro de entrada del órgano que tramita	SI
Condición finalización fase	Haber contestado a la pregunta ¿Se ha Comunicado?

FASE: COMUNICACIÓN PRESENCIAL

Información básica para la tramitación

Metafase	COMUNICACIÓN	
Fase	Comunicación Presencial	
Descripción fase	Se procede a tomar nota de la fecha de registro de salida del oficio y de la fecha de recogida del oficio por parte del interesado.	
Condición inicio fase	Fecha de registro de salida de oficio	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de recogida del oficio		SI
Fecha de no recogida del oficio		SI
Datos identificativos del interesado/s que recogen la Comunicación		SI
Gestor que emite la diligencia		SI
Condición finalización fase	Si existe fecha de no recogida del oficio, irá a Comunicar Oficio Si existe fecha de recogida del oficio irá a Fin.	

Documentos de salida

Documentos de Salida	
Nombre del documento	Diligencia
Metafase	COMUNICACIÓN
Fase	Comunicación Presencial
Descripción	
Documento justificativo en donde se hace constar el resultado de la comunicación.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de recogida del oficio	SI
Fecha de no recogida del oficio	SI
Datos identificativos del interesado/s que recogen la Comunicación	SI
Gestor que emite la diligencia	SI
Otros criterios	
Si se registra la fecha de recogida del oficio, la fecha de no recogida del oficio no será obligatoria.	
Si se registra la fecha de no recogida del oficio, la fecha de recogida del oficio no será obligatoria.	
En el documento deberá aparecer el cargo y firmante del mismo. En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad Gestora.	

2.- Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

Fecha	05 de mayo de 2004
Familia	Procedimientos de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
Lugar	PricewaterhouseCoopers
Asistentes	Entidad
José Ignacio Cortés	Servicio de Coordinación Informática
José María Donaire	Servicio de Organización Administrativa
Luis Sánchez Arteaga	Servicio de Planificación Sanitaria
Francisco J Espinosa	Inspección General de Servicios
Jesús Gómez Fernández	Consejería de Justicia y Administración Pública
Ignacio Jesús García Viejo	Servicio Andaluz de Salud
Carmen Barragán White	Servicio Andaluz de Salud
Isabel Escalona Labella	Servicio Andaluz de Salud
Cristina Suero Gómez	Servicio Andaluz de Empleo
Javier de la Cruz Ríos	Inspección General de Servicios
Miguel Campo	PricewaterhouseCoopers
Carmen Medrano	PricewaterhouseCoopers