

Procedimiento de Sugerencias y Quejas

El procedimiento para la tramitación de las sugerencias, quejas y reclamaciones, que los usuarios de los museos y centros, y en general de los servicios que presta Museos de Tenerife (Organismo Autónomo de Museos y Centros del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife), deseen formular, fue aprobado por Acuerdo de Junta Rectora, el 30 de junio de 2009, conforme a lo siguiente:

- Las sugerencias y quejas se podrán formular por los siguientes medios, además de por cualquiera de los previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:
 - Presencialmente, en el propio museo o en el Registro General del Organismo Autónomo de Museos y Centros. El personal de Recepción facilitará los medios necesarios para que la persona interesada pueda formular su sugerencia o queja en estas dependencias.
 - Por correo postal, dirigido a: Organismo Autónomo de Museos y Centros del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, c/ Fuente Morales nº 1, 38003 Santa Cruz de Tenerife.
 - Por medios telemáticos:
 - A través del portal www.museosdetenerife.org
 - Correo electrónico: administración@museosdetenerife.org
- La sugerencia o queja formuladas presencialmente deberán estar suscritas en el correspondiente formulario existente (anexo), que en su reverso incluye el presente procedimiento.

Las sugerencias y quejas anónimas (ya sean presenciales, escritas o telemáticas) no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

- La tramitación de las sugerencias o quejas seguirá un tratamiento interno que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos de dirección del Organismo Autónomo.
- La dependencia que reciba la sugerencia o queja, habrá de remitirla en el plazo máximo de un día hábil, a la Gerencia del Organismo Autónomo. Ésta, en el plazo de veinte días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.
- Las quejas formuladas de acuerdo con estas normas, no tendrán con carácter general la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlo.

- Asimismo, estas quejas no condicionan en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora del procedimiento administrativo, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

.....

FORMULARIO DE SUGERENCIA/QUEJA

DATOS PERSONALES ¹

Nombre	Apellidos	
DNI nº	Domicilio	
En su caso, Entidad a la que representa y cargo:		
Código postal	Ciudad	
Correo electrónico	Teléfonos Fijo:	Móvil:

DATOS DEL MUSEO, CENTRO O ÁREA QUE ORIGINA LA SUGERENCIA O QUEJA

Museo, Centro o Área donde se produjo la incidencia que da lugar a la sugerencia o queja.

Fecha de la incidencia.

Motivo de la sugerencia o queja:

- **Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su o sugerencia o queja:**

Copia del formulario Carta Correo electrónico Otros

Fecha y firma del interesado:

¹ Los datos personales solicitados en este documento son de carácter NECESARIO. Las sugerencias y quejas anónimas (ya sean presenciales, escritas o telemáticas) no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, aunque si podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos.

De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, le informamos que los datos personales que hubiere facilitado, se incorporarán al Fichero Gestión de Expedientes Administrativos, del que es responsable el ORGANISMO AUTONOMO DE MUSEOS Y CENTROS del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife (CIF nº Q-3800504-G), con domicilio en c/ Fuente Morales nº 1, 38003 Santa Cruz de Tenerife; donde podrá dirigirse mediante escrito para ejercitar los derechos que tiene de oposición, acceso, rectificación y cancelación de dichos datos.

- De las sugerencias y quejas:
 - Los usuarios de los Museos y Centros, y en general, de los servicios que presta Museos de Tenerife (Organismo Autónomo de Museos y Centros), podrán formular sus sugerencias y quejas, además de por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por los siguientes:
 - Presencialmente, en el propio museo o en el Registro General del Organismo Autónomo de Museos y Centros. El personal de Recepción facilitará los medios necesarios para que la persona interesada pueda formular su sugerencia o queja en estas dependencias.
 - Por correo postal, dirigido a: Organismo Autónomo de Museos y Centros del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, c/ Fuente Morales nº 1, 38003 Santa Cruz de Tenerife
 - Por medios telemáticos:
 - A través del portal www.museosdetenerife.org
 - Correo electrónico: administración@museosdetenerife.org
 - La tramitación de las sugerencias o quejas seguirá un tratamiento interno que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos de dirección del Organismo Autónomo.
 - La dependencia que reciba la sugerencia o queja, habrá de remitirla en el plazo máximo de un día hábil, a la Gerencia del Organismo Autónomo. Ésta, en el plazo de veinte días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.
 - Las quejas formuladas de acuerdo con estas normas, no tendrán con carácter general la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlo.
 - Asimismo, estas quejas no condicionan en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora del procedimiento administrativo, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.
-