
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN
PG-07
QUEJAS, APELACIONES Y
SUGERENCIAS

Edición nº 1

Edición	Fecha	Causa del cambio
1	Junio 2026	Edición inicial

Edición	Revisado/aprobado por
Nombre	Fernando del Corral Cervera
Firma	
Fecha	18/06/2026

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
4.1 GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y APELACIONES	4
4.2 GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS	6
4.3 GESTIÓN DE LOS RECHAZOS DEL AYUNTAMIENTO	7
5. FORMATOS	7

1.

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática seguida por A-URBÉTICA para el tratamiento de las quejas, apelaciones y sugerencias que pudieran surgir como consecuencia de las actividades que le son propias.

Los rechazos recibidos por parte del correspondiente Ayuntamiento de la Comunidad de Andalucía y/o de la propia Comunidad de Andalucía serán considerados, según proceda, como una queja o apelación y serán gestionados conforme a lo establecido en el presente procedimiento.

2. ALCANCE

La sistemática descrita en este documento se aplica a todas las quejas, apelaciones o sugerencias recibidas en relación con las actividades que realiza. También se aplica a los rechazos a los expedientes.

3. REFERENCIAS

Las referencias básicas para la elaboración de este procedimiento son:

- Apartados 7.5 y 7.6 Manual de Gestión.
- PG-05 Control de la documentación.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Podrán presentarse quejar o apelaciones, de modo gratuito, frente a las actuaciones llevadas a cabo por A-URBÉTICA, que consideren que vulneran sus derechos o intereses legítimos.

A-URBÉTICA considera las posibles quejas y/o apelaciones como circunstancias que, aun siendo indeseables, permiten poner a prueba y, en su caso, modificar el sistema de gestión implantado.

Las **sugerencias** son consideradas como una fuente de información valiosa utilizada como entrada para la mejora continua del sistema de gestión definido.

La **apelación** está referida a las actuaciones de verificación y control y que, a criterio del cliente, vulneren sus derechos y/o intereses legítimos. Consiste en un escrito de disconformidad que puede presentar el cliente contra los resultados de la inspección realizada.

La **queja** está referida al funcionamiento sobre el servicio de A-URBÉTICA y no tiene relación directa con sus actuaciones de verificación y control.

El **rechazo** está referido a las comunicaciones que pueden emitir los Técnicos de los Ayuntamientos en los que A-URBÉTICA ejerza sus funciones, en su proceso de supervisión del trabajo realizado por A-URBÉTICA, por no estar conforme con alguna parte del proceso y solicitar aclaraciones y/o subsanaciones.

4.1 GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

A-URBÉTICA contará con un sistema para el tratamiento de las quejas y apelaciones recibidas poniendo a disposición de los solicitantes y otras partes interesadas en las actividades llevadas a cabo (p.e. administración, entes públicos) medios adecuados para interponerlas.

A-URBÉTICA pone a disposición de los solicitantes y de otras partes interesadas el presente procedimiento, lo cual será informado en su página web y a través de la solicitud de actividad correspondiente, en las comunicaciones de denegación de certificado de conformidad, actas de comprobación desfavorables. Asimismo, se facilitará una copia del presente procedimiento a los clientes de A-URBÉTICA, que lo soliciten.

Cualquier persona de A-URBÉTICA podrá recibir las quejas y/o apelaciones de los solicitantes documentándolas en caso necesario en *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)* y deberán comunicarlo al Responsable de Calidad que será el responsable de su gestión, con la colaboración del Gerente Técnico cuando así se determine.

Los canales por los que se podrán recibir las quejas y/o apelaciones son:

- o De manera presencial

Para ello, se dispondrá de la *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)* que deberá ser cumplimentado por quien interponga la queja o apelación y que contendrá la siguiente información:

- Nombre y apellidos del interesado con identificación del medio y lugar preferente para efectuar las notificaciones.
- Hechos y motivos que la fundamentan.
- Fecha y firma del solicitante.

NOTA 1 – Si el solicitante presentara la queja y/o apelación en otro documento, le persona que la reciba deberá cumplimentar la *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)*.

- o Sistemas telemáticos: correo electrónico, Internet

Si es recibida por **correo electrónico**, la persona receptora solicitará al interesado la información anteriormente indicada, para cumplimentar la *Hoja de Queja/Apelación/ Sugerencia (F-PG0701)*.

Si es recibida **vía internet**, la persona receptora comprobará que se han cumplimentado todos los campos necesarios y en caso contrario, se solicitará al interesado la información necesaria para ello.

Una vez recibida, el Responsable de Calidad evaluará si se trata de una queja o una apelación y asignará un código con la siguiente estructura:

X-YY/ZZZ

X: Q en el caso de quejas y A en el caso de apelaciones

YY: corresponde a las dos últimas cifras del año en curso

ZZZ: número correlativo dentro del año

y emitirá al solicitante un acuse de recibo haciendo referencia al código, así como, a la fecha de presentación.

Las quejas y/o apelaciones recibidas son comunicadas al Gerente Técnico, responsable del acto que la haya motivado quien será el responsable de investigar los hechos y recopilará toda la información necesaria de forma que el Abogado pueda establecer las causas y definir las actividades a realizar para su solución. En caso de que el Abogado estuviera implicado en los hechos objeto de queja y/o apelación, el responsable de estas últimas actuaciones será el Gerente Técnico o el Responsable de Calidad, debiendo ser ajeno a dichos hechos. Todo este proceso quedará documentado en *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)*.

Del análisis realizado, se podrá decidir que ésta no es procedente, considerando, por lo tanto, que no es necesario definir actuaciones y quedando documentado en *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)*.

Cuando las acciones a tomar para su solución no sean actuaciones puntuales, sino que requieran un plazo de implantación, así como un seguimiento, se deberá abrir un *Informe de No Conformidad (F-PG0901)* aplicando, a partir de ese momento, la sistemática definida en *PG-09 Control de No conformidades y acciones correctivas/preventivas*.

4.1.1 Comunicación al solicitante

a) *Apelaciones*

Tanto si la apelación se considera procedente y, por lo tanto, se establecen acciones para su resolución, como si se considera no procedente, el Gerente Técnico o el Responsable de Calidad deberá notificar la resolución al solicitante fundamentando la decisión tomada y utilizando el medio indicado en la solicitud, en un plazo inferior a un mes a la fecha de presentación.

Se deberá tener constancia de su recepción (p.e. acuse de recibo del correo electrónico, indicación de comunicación telefónica en *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)* anotando la fecha en la que se ha producido la misma, ...).

b) *Quejas*

Tanto si la queja se considera procedente y, por lo tanto, se establecen acciones para su resolución, como si se considera no procedente, el Gerente Técnico o el

Responsable de Calidad deberá comunicar al solicitante la decisión tomada, utilizando el medio indicado en la solicitud.

Se deberá tener constancia de su recepción (p.e. acuse de recibo del correo electrónico, indicación de comunicación telefónica en *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)* anotando la fecha en la que se ha producido la misma, ...). En este caso, se le informará al cliente de que podrá tramitar la queja conforme a la normativa específica.

4.1.2 Comunicación al Ayuntamiento de las apelaciones

En aquellos casos en los que se resuelva de manera desfavorable la apelación, o que no fuese resuelta en el plazo de un mes desde la fecha de presentación y el interesado traslade la apelación al Ayuntamiento correspondiente, y éste requiera a A-URBÉTICA los antecedentes sobre la misma, se deberá remitir:

- Copia de la apelación presentada por el interesado.
- Alta de la apelación en el sistema con la indicación de la fecha de presentación.
- Información del análisis de las causas y, en su caso, acciones llevadas a cabo, que hayan sido documentadas en la *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)*.
- Demás documentos que solicite específicamente el Ayuntamiento de que se trate.

El plazo máximo para la remisión de la documentación al Ayuntamiento de que se trate será de cinco días, o el tiempo indicado por el mismo, desde la recepción del requerimiento.

En el caso de que el Ayuntamiento de que se trate notifique las acciones que se deben llevar a cabo, el Gerente Técnico las indicará en la *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)* y será el responsable de que éstas se lleven a cabo.

4.2 GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS

Se dispondrá de una sistemática para la gestión de las sugerencias presentadas por los solicitantes.

Las sugerencias serán recepcionadas por cualquier persona de A-URBÉTICA y documentadas en la *Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)* asignándole un código:

S-XX/YYY

XX: corresponde a las dos últimas cifras del año en curso

YYY: número correlativo dentro del año, comenzando por 001

y emitirá al solicitante un acuse de recibo haciendo referencia al código, así como a la fecha de presentación.

Las sugerencias son comunicadas al Gerente Técnico quien realizará una evaluación de la misma, con la colaboración del Responsable de Calidad, y, en caso de considerarla adecuada, establecerá las acciones a llevar a cabo e informará de ellas al solicitante por el medio que éste haya indicado en la presentación.

En las contestaciones a los solicitantes se deberá tener en cuenta:

- que deberá ser una respuesta personalizada
- que estará ajustada a lo planteado en la sugerencia.
- que se realiza un análisis y una aclaración de los hechos.

El Gerente Técnico, o el Responsable de Calidad, realizará un seguimiento para comprobar que las acciones acordadas han sido llevadas a cabo dejando registro de todo ello en *la Hoja de Queja/Apelación/Sugerencia (F-PG0701)*.

El plazo máximo para la comunicación de las acciones a tomar será de quince días hábiles desde la recepción.

4.3 GESTIÓN DE LOS RECHAZOS DEL AYUNTAMIENTO

Cuando el Ayuntamiento de que se trate comunique un rechazo en un expediente, el Gerente Técnico junto con el Abogado, deberán realizar un análisis de las causas, y establecerán las acciones a llevar a cabo para su corrección, elaborando un Informe de Rechazo.

Finalizado el plazo de implantación asignado a las acciones a llevar a cabo, el Gerente Técnico junto con el Abogado, deberá evaluar si las acciones definidas han sido, o no, eficaces, lo que documentará en el Informe de Rechazo.

En el marco de la revisión por la dirección, se realizará un análisis de todos los rechazos recibidos, dejando constancia de ello en el acta de dicha reunión.

5. FORMATOS

- *Hoja de Queja / Apelación / Sugerencia (F-PG0701).*