



ardatz

Gobernantzaren. Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Modelo Básico de Tramitación Familia de Denuncias (2023_01)

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



Modelo Básico de Tramitación

Familia de Denuncias

(2023_01)



ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Ámbito.....	4
3. Conceptos y cuestiones clave	4
4. Tramitación.....	5
4.1.- Fase de Inicio	5
4.2.- Fase de Instrucción	6
4.3.- Fase de Requerimiento - Resolución	6
4.4.- Fase de Desistimiento - Renuncia	6
5. Flujo de tramitación.....	8
5.1.- Fases, trámites, tareas y documentos.....	13
5.2.- Descripción de trámites comunes	17
6. Modelo de datos.....	18
7. Interrelaciones con otras familias de procedimientos	20
8. Marco normativo general: elaboración y tramitación.....	22
9. Grupo de Trabajo	23



1. Introducción

Se entiende por denuncia, el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone el conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de un procedimiento administrativo (Artículo 62.1.- de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)

En este documento se tratan las denuncias y no las reclamaciones, quejas y sugerencias, también manifestaciones de insatisfacción, pero de otra índole y que son cursadas mediante otros procesos.

2. Ámbito

Tienen cabida en esta familia los expedientes de denuncia que gestionan todos los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco.

El procedimiento de denuncia, en general, se atiene a lo regulado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Hay que tener en cuenta que no es objeto del MBT descender a los detalles de cada expediente concreto, sino estandarizar lo que es común a los expedientes de cada familia de procedimientos. De tal forma, que todos los expedientes pueden seguir el esquema básico de tramitación definido en esta familia para los trámites comunes, quedando la definición de las especificidades de cada caso bajo la responsabilidad de los gestores de cada expediente concreto.

3. Conceptos y cuestiones clave

Traslados de avisos y denuncias e identificación de la parte denunciante

En algunos casos puede darse la circunstancia de que la denuncia tiene su origen en un aviso, comunicación o llamada telefónica a determinados servicios como SOS DEIAK que es diagnosticada por el órgano destinatario al que se da traslado de esta como fundada y puede ocurrir que no se disponga de la identificación de la persona denunciante. En estos casos, independientemente de las implicaciones jurídicas de tal circunstancia, no ha lugar a los actos de comunicación contemplados en el flujo de tramitación de la familia.



4. Tramitación

La tramitación del procedimiento tiene las siguientes fases:

4.1.- Fase de Inicio

Presentación

El procedimiento se inicia a instancias de parte, persona física o jurídica, mediante la presentación ante la Administración de una solicitud de denuncia administrativa, acompañada de la documentación que se requiera en cada caso.

La Administración abre un expediente de denuncia valorando la misma, teniendo en cuenta, al menos, dos aspectos distintos:

- si se trata de una denuncia, una reclamación u otro tipo de comunicación (queja, sugerencia, etc.) y
- si el órgano destinatario de la denuncia es el que la recibe u otro diferente (por ejemplo, de otro ámbito competencial o territorial).

Lógicamente, en caso de que la presentación se realice presencialmente en la ventanilla de la Administración, el/la mismo/a funcionario/a podría valorar dichos aspectos antes de proceder a la apertura formal del expediente.

En cualquier momento de la fase de inicio pueden ser invocados o no los trámites de Suspensión por Diligencias Penales, Solicitud al Ministerio Fiscal, Acumulación a un expediente del mismo tipo, Medidas Cautelares y Desistimiento/Renuncia.

Estudio y documentación

Tras su estudio y solicitando previamente en su caso la subsanación de documentación, si procede, se estima la denuncia y se notifica a la parte denunciada su admisión a trámite en caso de que dicha notificación no perjudique actos posteriores del procedimiento como puede ser una inspección. En este último caso, la notificación puede ser posterior a la inspección o, incluso, explicitarse junto con el requerimiento de la siguiente fase en la propia Acta de Inspección.

Si la subsanación de documentación no se produce en los plazos establecidos para ello se considera que se produce desistimiento.



Tras la notificación a la parte denunciada, la misma puede presentar alegaciones.

4.2.- Fase de Instrucción

Realización de los actos de instrucción (inspecciones, toma de muestras, elaboración de estudios e informes técnicos, requerimientos, adopción de medidas cautelares, recepción de alegaciones, etc.) por medio de los cuales se aportan al órgano decisorio los elementos de juicio necesarios para que dicte Resolución con posibilidad de presentar alegaciones las partes, proponer práctica de pruebas, etc.

Para la elaboración de estudios e informes técnicos puede encargarse la realización de una prueba pericial al colegio oficial o entidad correspondiente. Igualmente, en algunos casos se requieren otro tipo de actuaciones como la solicitud de informes técnicos de otras administraciones, toma de muestras, intervención cautelar, etc.

4.3.- Fase de Requerimiento - Resolución

Una vez finalizadas todas las actuaciones, en algunas ocasiones, el órgano competente dicta la Resolución motivada, que decide sobre las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del procedimiento (como por ejemplo medidas cautelares). Dicha Resolución administrativa se notifica a las partes implicadas.

En otras ocasiones no se dicta una resolución administrativa y una vez verificados hechos y aportados los elementos de juicio, el órgano titular requiere a la parte denunciada la subsanación, la solución, reparación o satisfacción que corresponda. Cuando la misma ejecuta dichas acciones del Requerimiento se termina el ciclo de vida de la denuncia, cerrándose el expediente. El órgano competente puede en ocasiones realizar una inspección para verificar que estas acciones han sido ejecutadas y que satisfacen el requerimiento, pero en el diagrama de flujo de tramitación se refleja el caso más básico, no recogiendo dicha casuística.

4.4.- Fase de Desistimiento - Renuncia

En este documento, los trámites de desistimiento y renuncia se presentan en una única fase. Pero, en realidad, estos trámites pueden tener lugar en diferentes momentos del procedimiento.

Así mismo, es necesario tener clara la diferencia entre ambos:



- *Desistimiento*: el/la solicitante de la denuncia puede desistir de la misma en cualquier momento del procedimiento, bien sea de forma expresa mediante una comunicación a la Administración, o de forma tácita, por ejemplo, al no subsanar un requerimiento.
- *Renuncia*: la renuncia se realiza sobre un derecho, en este caso se renuncia al derecho a la denuncia. Por ello, la renuncia es cronológicamente posterior a la resolución o el requerimiento en este caso y es realizada de forma expresa.

El tercero tiene la posibilidad de desistir o renunciar a la denuncia presentada. Si se produce alguna de estas circunstancias, se archiva el expediente. No obstante, en el caso de sanidad alimentaria (Dirección de Salud Pública) el desistimiento / renuncia por parte del tercero no conlleva el cierre y archivo del expediente, sino que la Administración continúa con los trámites del procedimiento para dilucidar los hechos.

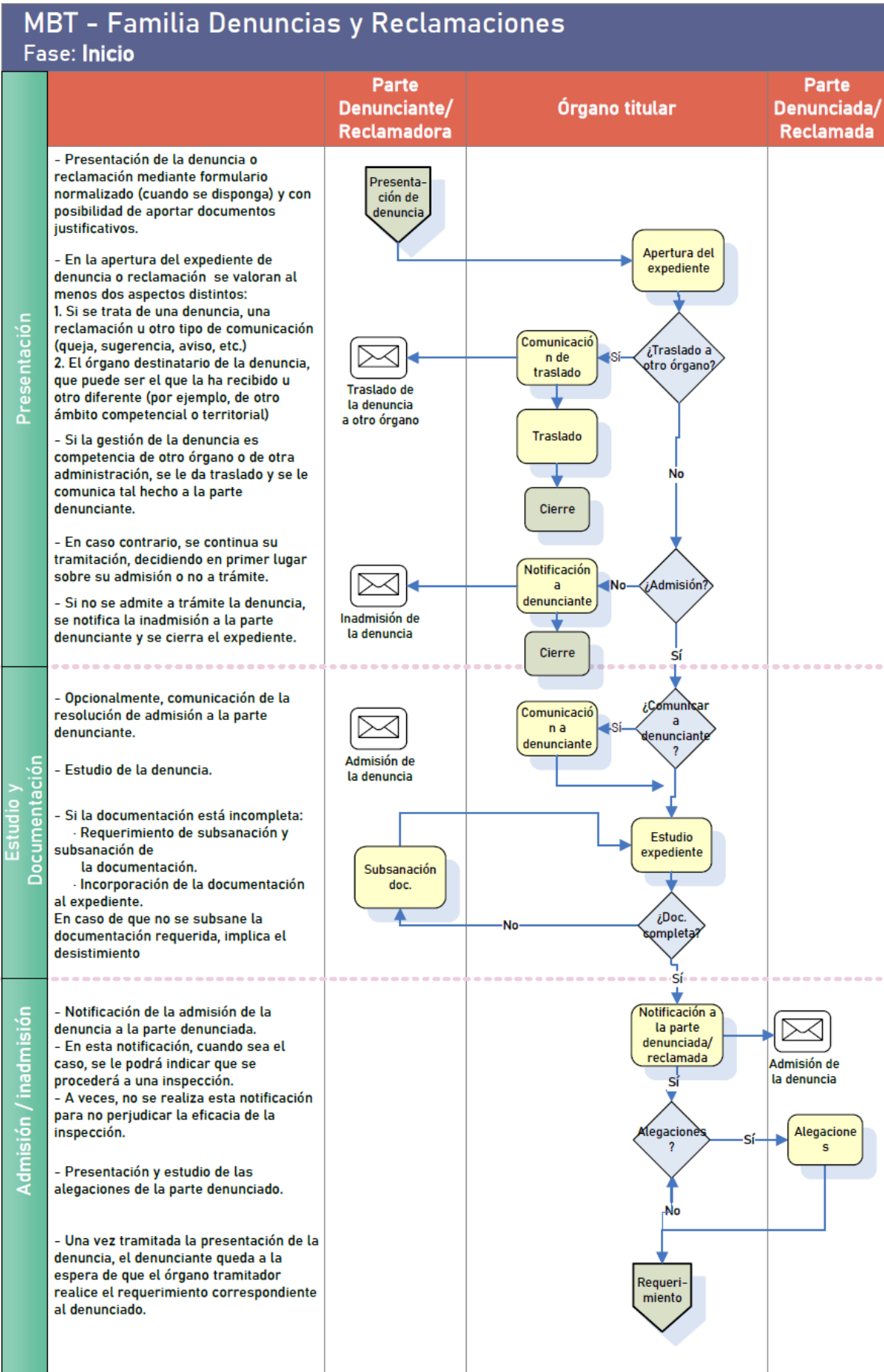
Como ya se ha señalado, es importante recalcar que, aunque se ha reflejado al final de esta fase, el expediente de denuncia puede dar lugar a la incoación de expediente sancionador en cualquier momento de la vida de este.

A continuación, se incluye el detalle de tramitación de los procedimientos pertenecientes a la familia de denuncias:



5. Flujo de tramitación

A continuación, se incluye el detalle de tramitación del procedimiento en forma de diagrama de flujo:

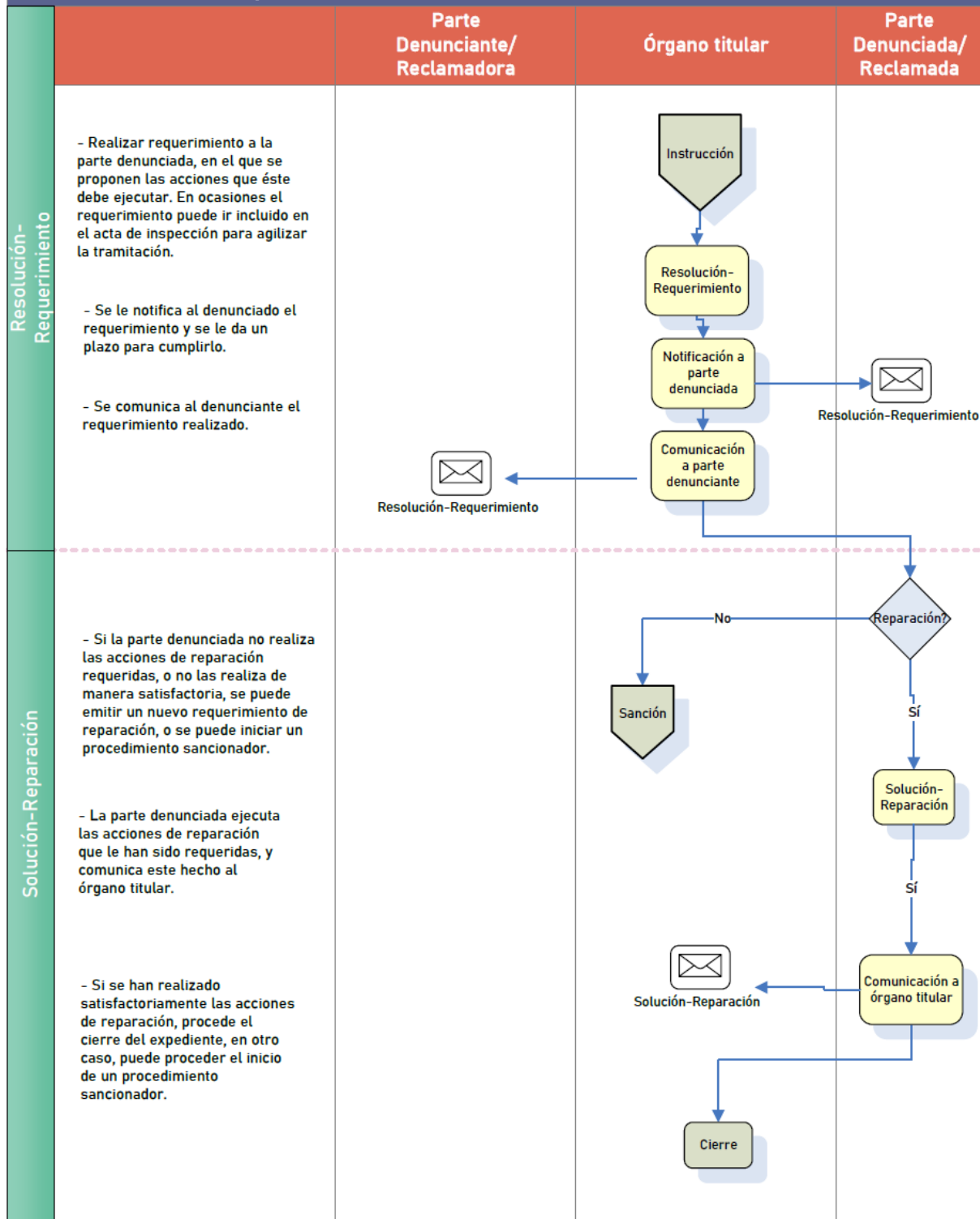


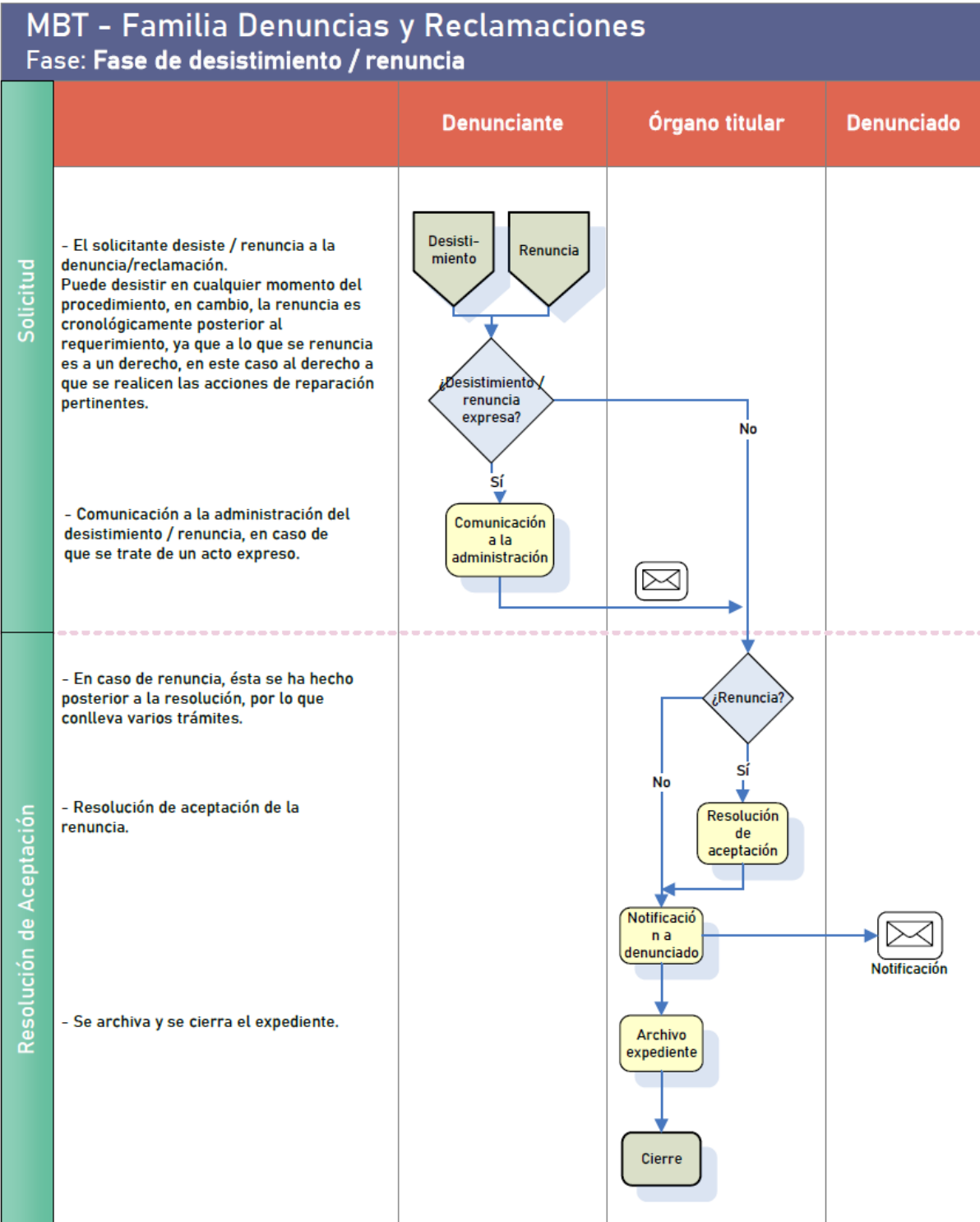


MBT - Familia Denuncias y Reclamaciones			
Fase: Instrucción			
	Parte Denunciante/ Reclamadora	Órgano titular	Parte Denunciada/ Reclamada
Instrucción	<ul style="list-style-type: none">- Tras la presentación y admisión de la reclamación, procede la fase de instrucción- Inspección, a criterio del órgano titular, para comprobar los hechos denunciados.- Opcionalmente, elaboración de estudio técnico. El estudio técnico puede tratarse, o acompañarse, de un informe pericial de otro órgano, como un colegio oficial u otra entidad que corresponda.	<pre>graph TD; A[Presentación de denuncia] --> B{¿Inspección?}; B -- Sí --> C[Inspección]; B -- No --> D{¿Estudio técnico-prueba pericial?}; C --> D; D -- Sí --> E[Estudio Técnico-prueba pericial]; D -- No --> F[Resolución- Requerimiento];</pre>	



MBT - Familia Denuncias y Reclamaciones Fase: Resolución-Requerimiento







5.1.- Fases, trámites, tareas y documentos

Las fases, trámites, tareas y documentos para la tramitación de los expedientes de denuncia son los siguientes:

Leyenda:

C = Ciudadana/o, F= Funcionaria/o

(*) = ver trámites comunes, al final de la tabla

Fase: Inicio (presentación de la denuncia)			
Trámites	Tareas		Documentos
	Presencial	Telemático	
Presentación			
Presentación de la denuncia Cumplimentar el formulario de denuncia y aportar los documentos justificativos.	C: Presentar denuncia en ventanilla F: Registro de entrada F: Entrega acuse recibo C: Recibir acuse de recibo	C: Enviar denuncia C: Descargar acuse de recibo	- Formulario de denuncia - Documentos justificativos - Acuse de recibo
Apertura de expediente Apertura del expediente y valoración de la denuncia.	F: Recoger documentación F: Estudiar la documentación F: Abrir expediente	F: Recoger a documentación F: Estudiar la documentación F: Abrir expediente	
Comunicación de traslado (*) En caso de que el órgano destinatario de la denuncia sea otro diferente al que la ha recibido, comunicar el traslado a la parte denunciante.			
Notificación de inadmisión de la denuncia (*) En caso de que no se admita la denuncia, notificar este hecho al denunciante.			
Cierre del expediente En caso de que proceda el traslado del expediente a otro órgano, o de que no se admita la denuncia, cierre del expediente.	F: Cierre	F: Cierre	
Estudio y Documentación			



Requerimiento de subsanación documentación Requerir la documentación que falta.	F: Crear requerimiento de subsanación	F: Crear requerimiento de subsanación	- Requerimiento de subsanación
Notificación del requerimiento de subsanación (*) Notificar a la parte denunciante el requerimiento de subsanación			
Subsanación de la documentación Entregar la documentación requerida.	C: Presentar en ventanilla documentación requerida F: Registro de entrada F: Entrega acuse recibo C: Recibir acuse de recibo	C: Enviar documentación requerida C: Descargar acuse de recibo	- Documentos subsanados
Incorporación de la documentación al expediente	F: Recoger documentación F: Estudiar la documentación F: Incorporar al expediente la documentación aportada	F: Acceder a documentación F: Estudiar la documentación F: Incorporar al expediente la documentación aportada	
Admisión / Inadmisión			
Resolución de admisión o inadmisión de la denuncia	F: Dictar resolución	F: Dictar resolución	- Resolución de admisión o inadmisión
Comunicación de la resolución de admisión / inadmisión (*) Comunicar la resolución de admisión / inadmisión a la parte denunciante.			
Notificación al denunciado (*) Notificar a la parte denunciada la presentación de la denuncia.			
Presentación de alegaciones Alegaciones de la parte denunciada.	C: Presentar documentación en ventanilla F: Registro de entrada F: Entrega de acuse de recibo C: Recibir acuse de recibo	C: Presentación telemática de las alegaciones C: Descargar acuse de recibo	- Alegación



Estudio de las alegaciones e incorporación de la documentación al expediente	F: Recoger documentación F: Estudio de las alegaciones F: Incorporar al expediente la documentación aportada	F: Acceder a documentación F: Estudio de las alegaciones F: Incorporar al expediente la documentación aportada	
---	--	--	--

Fase: Instrucción			
Trámites	Tareas		Documentos
	Presencial	Telemático	
Comprobación			
Inspección, toma de muestras, medidas cautelares... A criterio del órgano competente.	F: Realizar la actuación para verificar los hechos denunciados	F: Realizar la actuación para verificar los hechos denunciados	- Acta de inspección, informes técnicos, resolución de adopción de medidas cautelares...
Estudio Técnico De carácter opcional. Puede tratarse o acompañarse de un informe pericial de otra Entidad.	F: Elaborar estudio técnico	F: Elaborar estudio técnico	- Estudio Técnico

Fase: Resolución - Requerimiento			
Trámites	Tareas		Documentos
	Presencial	Telemático	
Resolución - Requerimiento			



Resolución - Requerimiento Propuesta de acciones que debe ejecutar la parte denunciada - reclamada para reparar las causas que dan lugar a la denuncia.	F: Elaborar resolución - requerimiento	F: Elaborar resolución - requerimiento	- Informe de requerimiento de reparación o Resolución Administrativa
Notificación del requerimiento a la parte denunciada (*) Notificar a la parte denunciada el requerimiento con el plazo correspondiente para cumplirlo.			
Comunicación del requerimiento a la parte denunciante (*) Comunicar el requerimiento a la parte denunciante.			
Solución / Reparación			
Solución - Reparación Ejecutar las causas que dieron lugar a la denuncia.	C: Ejecutar solución - reparación	C: Ejecutar solución - reparación	
Comunicación a órgano titular (*) El denunciado comunica al órgano titular que ha ejecutado el requerimiento y reparando las causas que dieron lugar a la denuncia.			

Fase: Desistimiento / Renuncia			
Trámites	Tareas		Documentos
	Presencial	Telemático	
Desistimiento / Renuncia			
Desistimiento / renuncia En caso de que se trate de un acto expreso, comunicación a la Administración del desistimiento o de la renuncia.	C: Presentar el desistimiento / renuncia en ventanilla F: Registro de entrada F: Entrega acuse recibo C: Recibir acuse de recibo	C: Presentación telemática del desistimiento / renuncia C: Descargar acuse de recibo	- Escrito de desistimiento / renuncia
Aceptación			
Resolución de aceptación Aceptación de la renuncia por parte del órgano competente.	F: Aceptar renuncia	F: Aceptar renuncia	- Resolución de aceptación de la renuncia
Notificación del desistimiento / renuncia a la parte denunciada (*) Notificar a la parte denunciada - reclamada el desistimiento / renuncia.			



Fase: Cierre			
Trámites	Tareas		Documentos
	Presencial	Telemático	
Cierre Cerrar el expediente	F: Cierre	F: Cierre	

5.2.- Descripción de trámites comunes

Trámites Comunes			
Trámites	Tareas		Documentos
	Presencial	Telemático	
Notificación			
Notificación	F: Crear documento de notificación F: Registro de salida F: Notificación postal C: Recibir notificación F: Recibir acuse de recibo de la notificación	F: Crear notificación F: Enviar notificación / Registro telemático C: Recibir notificación F: Recibir acuse de recibo de la notificación	- Notificación de Acuse de recibo
Comunicación			
Comunicación	F: Crear documento de comunicación F: Registro de salida F: Comunicación postal C: Recibir comunicación	F: Crear documento de comunicación F: Enviar comunicación / Registro telemático C: Recibir comunicación	- Comunicación



6. Modelo de datos

Los datos comunes a todos los procedimientos pertenecientes a la familia de denuncias son los siguientes:

Dato: denominación y descripción	Propósito del dato		
	Consulta	Tramitación	Archivo
Inicio			
• Presentación de la denuncia			
○ Fecha de presentación de la denuncia	X	X	
○ Descripción de los hechos	X	X	
○ Pretensiones	X	X	
○ Documentación aportada	X	X	
• Apertura del expediente			
○ Número del expediente (NIVEL 1)	X	X	X
○ Fecha de apertura del expediente (NIVEL 1)	X	X	X
○ Calificación del asunto: denuncia, reclamación, queja, etc.	X	X	
○ Órgano gestor responsable (NIVEL 1)	X	X	
• Inadmisión			
○ Fecha de resolución de la inadmisión	X	X	X
○ Número de resolución			
○ Objeto de la resolución: inadmisión	X	X	X
○ Tipo de recurso admitido (contra la resolución de inadmisión)	X	X	
○ Órgano que resuelve el recurso	X	X	
○ Plazo de recurso	X	X	
• Admisión			
○ Fecha de resolución	X	X	
○ Número de resolución	X	X	
○ Objeto de la resolución: admisión	X	X	
○ Órgano gestor responsable (NIVEL 1)	X	X	X



<ul style="list-style-type: none">• Comunicación a la parte denunciante de la admisión / inadmisión (opcional) <i>Ver modelo de datos de los trámites comunes</i>			
<ul style="list-style-type: none">• Subsanación de documentación			
<ul style="list-style-type: none">○ Fecha de petición de la documentación	X	X	
<ul style="list-style-type: none">○ Plazo de subsanación	X	X	
<ul style="list-style-type: none">○ Fecha límite de subsanación	X	X	
<ul style="list-style-type: none">○ Fecha de recepción de la documentación	X	X	
<ul style="list-style-type: none">• Notificación a la parte denunciante del requerimiento de subsanación <i>Ver modelo de datos de los trámites comunes</i>			
<ul style="list-style-type: none">• Notificación a la parte denunciada de la admisión / inadmisión <i>Ver modelo de datos de los trámites comunes</i>			
<ul style="list-style-type: none">• Opciones de tramitación telemática			
<ul style="list-style-type: none">o Idioma de comunicación con la Administración	X	X	
<ul style="list-style-type: none">o Notificación telemática: Sí / No	X	X	
Instrucción			
<ul style="list-style-type: none">• Inspección, toma de muestras, etc. (opcional):			
<ul style="list-style-type: none">o Fecha de inspección, toma de muestras, etc.	X	X	
<ul style="list-style-type: none">• Estudio técnico (opcional)			
<ul style="list-style-type: none">o Fecha de realización del estudio técnico	X	X	
Resolución - Requerimiento			
<ul style="list-style-type: none">• Requerimiento			
<ul style="list-style-type: none">○ Fecha de realización del requerimiento	X	X	
<ul style="list-style-type: none">○ Acciones requeridas	X	X	
<ul style="list-style-type: none">○ Plazo para ejecutar el requerimiento	X	X	
<ul style="list-style-type: none">• Notificación a la parte denunciante de la resolución - requerimiento <i>Ver modelo de datos de los trámites comunes</i>			
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación a la parte denunciada de la resolución - requerimiento <i>Ver modelo de datos de los trámites comunes</i>			



Cierre			
• Cierre			
o Fecha de cierre (NIVEL 1)	X	X	X

Desistimiento / Renuncia			
• Desistimiento / Renuncia			
o Fecha de desistimiento / renuncia	X	X	
• Resolución de aceptación de la renuncia:			
o Fecha de aceptación de desistimiento / renuncia	X	X	
• Notificación al denunciado de la resolución de desistimiento / renuncia <i>Ver modelo de datos de los trámites comunes</i>			

7. Interrelaciones con otras familias de procedimientos

La familia de “denuncias” puede tener relación con las familias de Sanciones, Autorizaciones, Inspecciones e Información, tal y como se recoge en el diagrama de flujo correspondiente.

Familia de “Sanciones”

La familia de denuncias se ha abordado separadamente de la familia de sanciones, aunque ambas están claramente interrelacionadas ya que una denuncia puede dar lugar a una sanción. Este aspecto se refleja también en la familia de procedimientos de sanción, en cuya fase de iniciación se contempla el inicio de oficio por el órgano titular de la potestad sancionadora, a partir de la denuncia realizada por un tercero.

Aunque en los diagramas de flujo de esta familia se refleja que la consecuencia sancionadora de una denuncia ocurre al final de la tramitación del expediente, hay que aclarar que un expediente de denuncia puede iniciar una sanción en cualquier momento de la vida de este. La causa de haberlo reflejado al final de la tramitación es porque es el caso más representativo y redundante en favor de la claridad del diagrama de flujo.



Familia de “Autorizaciones”

La familia de denuncias puede tener relación con la de “autorizaciones”, en el sentido de que la denuncia del incumplimiento de algún extremo o contenido de una Resolución administrativa que otorga una autorización o habilita una licencia, podría conllevar la revocación o inhabilitación de esta.

En el caso de sanidad alimentaria, la Dirección de Salud Pública en ocasiones detecta en el curso de un expediente de denuncia situaciones de pequeños establecimientos sin autorización sanitaria ni el registro oportuno, por lo que procede a incoar un expediente de autorización.



MBT - Familia Denuncias	
Interrelación con otras familias de procedimientos	
Flujograma	Descripción
<pre> graph LR A[Denuncia] --> B{¿Procede sanción?} B --> C[Sanción] </pre>	<p>Si una denuncia prospera generalmente da lugar al inicio de un expediente sancionador</p>
<pre> graph LR A[Denuncia] --> B{¿Procede inspección?} B --> C[Inspección] </pre>	<p>Una denuncia puede dar lugar a una inspección.</p>
<pre> graph LR A[Denuncia] --> B[Información] </pre>	<p>Todo procedimiento de la familia de denuncias debe tener su homólogo en la familia de información.</p>
<pre> graph LR A[Denuncia] --> B{¿Procede legalización actividad - instalación?} B --> C[Autorizaciones] </pre>	<p>Las interrelaciones entre ambas familias pueden ser diversas. Ver apartado "Conceptos claves" de la familia</p>

8. Marco normativo general: elaboración y tramitación

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Existe una gran profusión de normas sectoriales de distinto rango en consonancia con los numerosos sectores y servicios públicos implicados.



9. Grupo de Trabajo

El grupo de trabajo de la revisión de la familia de Denuncias del MBT ha estado formado por las siguientes personas:

Nombre	Departamento	Unidad Administrativa
Iñaki Ortíz Sánchez Ander Ibarondo Cristina Pérez de San Román Mónica Soto	Justicia y Administración Pública	Dirección de Innovación y Administración Electrónica
Goio Pérez Garcia de Amezaga Pablo Pérez Lafuente José Ángel Rodríguez González		Dirección de Informática y Telecomunicaciones
Dolores Coll Jordá	Sanidad y Consumo	Dirección de Salud Pública
Elena Irusta Iturregi Patricia Arratibel Ugarte		Dirección de Consumo
Marta Verganzones Nicolás	Vivienda, Obras Públicas y Transportes	Viceconsejería de Vivienda Oficina Territorial de Araba
M ^a del Mar Martínez González		Viceconsejería de Vivienda Oficina Territorial de Bizkaia
Mikel Ballesteros García	Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca	Dirección de Calidad Ambiental
José Manuel Odriozola	Industria, Innovación,	Dirección de Comercio
Joseba Etxebarria Goikoetxea	Comercio y Turismo	Dirección de Servicios