

CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS, INCLUYENDO LOS DE CARÁCTER TRIBUTARIO EN SU CASO, CON INDICACIÓN DE LOS QUE ESTÉN DISPONIBLES EN FORMATO ELECTRÓNICO.

1) Procedimiento de sugerencias, queja y reclamaciones:

Los usuarios de ASISTA CANARIAS, tienen un plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha en que se produjera el hecho causante de las mismas, para efectuar una queja o reclamación. Las sugerencias no tienen plazo alguno de presentación.

➤ Medios a través de los cuales se puede presentar una queja, reclamación y/o sugerencia

Presentación telemática: Complimentando y enviando el formulario establecido que está a disposición de los usuarios en el siguiente enlace <https://asistacanarias.org/portal/sugerencias-reclamaciones>

Correo electrónico - Remitiendo el formulario establecido, debidamente cumplimentado, a la dirección de e-mail habilitada al efecto (planificacion@asistacanarias.org).

Oficinas de registro - Entregando escrito simple o formulario establecido, facilitado in situ, en las Oficinas de ASISTA CANARIAS en la sede de Gran Canaria, en la calle Profesor Agustín Millares Carló, 20 Anexo Ed. Usos Múltiples I, 35003, Las Palmas de Gran Canaria, y en la de Tenerife, en la Avenida 3 de Mayo, 4, 38003, Santa Cruz de Tenerife.

Correo postal - Remitiendo por correo postal, escrito simple o formulario establecido a las Oficinas de ASISTA CANARIAS en la sede de Gran Canaria, en la calle Profesor Agustín Millares Carló, 20 Anexo Ed. Usos Múltiples I, 35003, Las Palmas de Gran Canaria, y en la de Tenerife, en la Avenida 3 de Mayo, 4, 38003, Santa Cruz de Tenerife.

Teléfono - Realizando una llamada a los números de Atención Telefónica de ASISTA CANARIAS: 928 976 500 en Santa Cruz de Tenerife; o el 928 976 500 en Las Palmas de Gran Canaria.

2) Instrucción para dar respuesta a la solicitud

En un plazo máximo de un mes, usted recibirá una contestación a su queja, reclamación y/o sugerencia. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase por cualquiera de los medios descritos en el punto anterior para ponerse en contacto con ASISTA CANARIAS.

Este procedimiento está disponible en formato electrónico, que se encuentra a disposición de los usuarios en el siguiente enlace <https://asistacanarias.org/portal/sugerencias-reclamaciones>

3) Instrucción en materia de Transparencia y acceso a la información

En cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, ASISTA CANARIAS pone a disposición de la ciudadanía la normativa interna que regula estas materias, con el objetivo de garantizar el derecho de acceso a la información y reforzar la rendición de cuentas en su actividad.

En este sentido, ASISTA CANARIAS ha aprobado la Instrucción Interna de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Asistencia Integral Tributaria, S.A., documento que se pone a disposición para su consulta y descarga en los formatos. [.pdf](#) [.odt](#).

5) Uso del canal interno de información de la Ley 2/2023 y principios esenciales del procedimiento de gestión

La entidad dispone de un **Canal Interno de Información (Canal Ético)** destinado a la comunicación de posibles irregularidades, incumplimientos normativos o conductas contrarias a los principios éticos y de buen gobierno.

Actualmente el canal de denuncias lo tenemos implementado a nivel interno y estamos trabajando para incorporarlo en la web de ASISTA

Puede acceder a través del siguiente enlace: [Canal ético](#)