

Conselleria de Benestar Social

ORDE 15/2013, de 3 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el sistema de queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels centres i institucions de servicis socials dependents de la Conselleria. [2013/9998]

Índex

Preàmbul
Capítol I. Disposicions de caràcter general
Article 1. Objecte
Article 2. Àmbit d'aplicació
Article 3. Queixes
Article 4. Suggeriments
Article 5. Agraïments
Capítol II. Del sistema de queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels centres i institucions de servicis socials dependents de la Conselleria de Benestar Social.
Article 6. Presentació i recepció de queixes, suggeriments i agraïments
Article 7. Registres i remissions
Article 8. Tramitació
Article 9. Termini de resposta
Article 10. Òrgans responsables de la resposta
Article 11. Seguiment de les queixes, suggeriments i agraïments
Article 12. Informació al ciutadà
Article 13. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes
Article 14. Millora contínua
Article 15. Protecció de dades de caràcter personal
Disposició adicional. Aplicació de l'orde
Disposició transitòria. Queixes i suggeriments ja presentades
Disposició derogatòria única.
Disposició final. Entrada en vigor
Annex. Models d'impresos per a la presentació de queixes, suggeriments i agraïments.

PREÀMBUL

L'article 9.2 de la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, assenyala expressament que tots els ciutadans tenen dret a gaudir de servicis públics de qualitat. En consonància amb això, la Generalitat treballa des de fa anys per a elevar els nivells de qualitat en la prestació i gestió dels servicis públics, amb múltiples i diverses actuacions, dins d'un procés de millora contínua per a aconseguir l'excel·lència en la gestió, que inclou les que des de fa anys es desenrotllen específicament en el camp de l'atenció social, de conformitat amb els compromisos i les garanties en la qualitat dels servicis socials valencians que s'establixen expressament en l'article 5 i el títol sèptim de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el Sistema de Servicis Socials en l'Àmbit de la Comunitat Valenciana.

Respecte d'això, cal tindre en compte que un dels instruments clau en matèria de qualitat el constituïxen les queixes i els suggeriments, per ser de gran utilitat per a conèixer la percepció que la ciutadania té de la qualitat dels servicis públics que l'administració de la Generalitat els ofereix. I amb eixe caràcter s'arregleguen en el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, que els dedica el capítol V (articles 31 i 32), en desplegament d'allò ja establert en el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

Este últim decret establíx que el sistema de queixes i suggeriments que regula s'aplica directament als òrgans i a les unitats de caràcter administratiu de la Generalitat i preveu, en canvi, la seua aplicació a través d'un mecanisme d'adaptació per a determinats sectors amb carac-

Consellería de Bienestar Social

ORDEN 15/2013, de 3 septiembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Conselleria. [2013/9998]

Índice

Preámbulo
Capítulo I. Disposiciones de carácter general
Artículo 1. Objeto
Artículo 2. Ámbito de aplicación
Artículo 3. Quejas
Artículo 4. Sugerencias
Artículo 5. Agradecimientos
Capítulo II. Del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la Consellería de Bienestar Social.
Artículo 6. Presentación y recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos
Artículo 7. Registros y remisiones
Artículo 8. Tramitación
Artículo 9. Plazo de respuesta
Artículo 10. Órganos responsables de la respuesta
Artículo 11. Seguimiento de las quejas, sugerencias y agradecimientos
Artículo 12. Información al ciudadano
Artículo 13. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas
Artículo 14. Mejora continua
Artículo 15. Protección de datos de carácter personal
Disposición adicional. Aplicación de la orden
Disposición transitoria. Quejas y sugerencias ya presentadas
Disposición derogatoria única.
Disposición final. Entrada en vigor
Anexo. Modelos de impresos para la presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos.

PREÁMBULO

El artículo 9.2 de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, señala expresamente que todos los ciudadanos tienen derecho a gozar de servicios públicos de calidad. En consonancia con ello, la Generalitat viene trabajando desde hace años para elevar los niveles de calidad en la prestación y gestión de los servicios públicos, con múltiples y diversas actuaciones, dentro de un proceso de mejora continua para alcanzar la excelencia en la gestión, que incluye las que desde hace años se vienen desarrollando específicamente en el campo de la atención social, de conformidad con los compromisos y garantías en la calidad de los servicios sociales valencianos que se establecen expresamente en el artículo 5 y el título séptimo de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Al respecto hay que tener en cuenta que uno de los instrumentos clave en materia de calidad lo constituyen las quejas y sugerencias, por ser de gran utilidad para conocer la percepción que la ciudadanía tiene de la calidad de los servicios públicos que la administración de la Generalitat les ofrece. Y con ese carácter se contemplan en el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, que les dedica su capítulo V (artículos 31 y 32), en desarrollo de lo ya establecido en el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

Este último decreto establece que el sistema de quejas y sugerencias en él regulado es de aplicación directa a los órganos y unidades de carácter administrativo de la Generalitat, previendo, en cambio, su aplicación a través de un mecanismo de adaptación para determinados

terístiques especials, com el de servicis socials, a fi de permetre una regulació normativa més específica i adaptada a les seues necessitats sectorials, que ha de comprendre tant el procediment administratiu per a la presentació, tramitació i resolució de queixes i suggeriments –en què haurà de tindre's en compte que es tracta de sectors en què hi ha una extensa xarxa de centres i uns òrgans centrals de seguiment i control–, com l'anàlisi i la posada en marxa d'iniciatives de millora, que redunden en una major qualitat en la prestació dels servicis a la ciutadania. Tot això en els termes que preveuen l'article 2 i la disposició adicional segona del mencionat Decret 165/2006, de 3 de novembre, comptant amb la ferramenta informàtica a què es referix la seua disposició adicional primera, i atenent el que preveu en matèria d'administració electrònica i simplificació de tràmits i càrregues.

Resulta, doncs, necessari procedir a regular en eixos termes el sistema de queixes, suggeriments i, si és el cas, agraïments, dels ciutadans i ciutadanes en relació amb el funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials.

En conseqüència, en virtut de tot allò que s'ha exposat, de conformitat amb la disposició adicional segona del Decret 165/2006, de 3 de novembre, i fent ús de les facultats atribuïdes per l'article 28.e de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell,

ORDENE

CAPÍTOL I

Disposicions de caràcter general

Article 1. Objecte

La present orde té per objecte la regulació de les queixes, suggeriments i agraïments dels ciutadans i ciutadanes en relació amb el funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, a fi d'atendre'ls adequadament i extraure'n oportunitats de millora continua de la qualitat dels servicis que presta, i a este efecte estableix els sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten el compliment eficaç d'este objectiu.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. Esta orde serà aplicable directament a l'activitat del conjunt de centres i institucions de servicis socials de titularitat de la conselleria amb competències en matèria de servicis socials.

2. La conselleria competent en matèria de servicis socials admetrà també com a queixes, suggeriments o agraïments els que siguen formulats davant d'ella en relació amb els servicis de la seua titularitat prestats per una altra administració en virtut d'encàrrec o delegació, així com els prestats per una empresa pública o privada amb la qual la conselleria competent en matèria de servicis socials haja contractat la dita prestació, amb independència de les reclamacions de qualsevol tipus que es considere oportú formular directament davant de l'empresa o davant dels servicis de protecció i defensa dels consumidors i consumidoras.

Article 3. Queixes

1. Als efectes del que disposa esta orde tindran la consideració de queixes els escrits i les comunicacions en què la ciutadania realitze únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, que constituïsquen falta de qualitat en el servici prestat.

2. La formulació d'una queixa no impedis ni condiciona l'exercici de les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, que puguen correspondre a la ciutadania, ni suposarà per tant, paralització dels terminis per a la seua interposició.

3. Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no podrà interposar-se cap recurs, sense perjudi que els motius de la queixa es tornen a exposar en els possibles recursos que es puguen interposar en el procediment administratiu amb què tinguen relació.

sectores con características especiales, como el de servicios sociales, a fin de permitir una regulación normativa más específica y adaptada a sus necesidades sectoriales, que ha de comprender tanto el procedimiento administrativo para la presentación, tramitación y resolución de quejas y sugerencias – en el que deberá tenerse en cuenta que se trata de sectores en los que existe una extensa red de centros y unos órganos centrales de seguimiento y control –, como el análisis y la puesta en marcha de iniciativas de mejora, que redunden en una mayor calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía. Todo ello en los términos previstos en el artículo 2 y la disposición adicional segunda del citado Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, contando con la herramienta informática a que se refiere su disposición adicional primera, y atendiendo a lo previsto en materia de administración electrónica y simplificación de trámites y cargas.

Resulta, pues, necesario proceder a regular en esos términos el sistema de quejas, sugerencias y, en su caso, agradecimientos, de los ciudadanos y ciudadanas en relación con el funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales.

En consecuencia, en virtud de todo lo expuesto, de conformidad con la disposición adicional segunda del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, y en uso de las facultades atribuidas por el artículo 28.e de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell,

ORDENO

CAPÍTULO I

Disposiciones de carácter general

Artículo 1. Objeto

La presente orden tiene por objeto la regulación de las quejas, sugerencias y agradecimientos de los ciudadanos y ciudadanas en relación con el funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, con el fin de atenderlos adecuadamente y extraer de ellos oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios que presta, estableciendo, a tal efecto, los sistemas de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Esta orden será de aplicación directa a la actividad del conjunto de centros e instituciones de servicios sociales de titularidad de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales.

2. La conselleria competente en materia de servicios sociales admitirá también como quejas, sugerencias o agradecimientos los que sean formulados ante ella en relación a los servicios de su titularidad prestados por otra administración en virtud de encomienda o delegación, así como a los prestados por una empresa pública o privada con la que la conselleria competente en materia de servicios sociales haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones de todo tipo que se considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores y consumidoras.

Artículo 3. Quejas

1. A efectos de lo dispuesto en esta orden tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que la ciudadanía realice únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, que constituyan falta de calidad en el servicio prestado.

2. La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a la ciudadanía, ni supondrá por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.

3. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

4. No tenen la consideració de queixes, als efectes d'esta orde, les denúncies que puguen presentar els ciutadans i ciutadanes en què posen de manifest possibles irregularitats o infraccions de la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servici dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per la unitat competent en matèria d'inspecció de la dita conselleria.

5. Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, ni de reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, ni de reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions economicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits en la normativa vigent per als recursos i reclamacions esmentats.

6. Les queixes tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

Article 4. Suggestiments

Als efectes del que disposa esta orde, els suggeriments són les propostes formulades pels ciutadans i ciutadanes per a millorar la qualitat del funcionament dels centres i institucions de servicis socials de titularitat de la conselleria competent en matèria de servicis socials i, en especial, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties a les persones i les seues famílies, així com a humanitzar l'atenció social que reben i incrementar la seua satisfacció amb ella.

Article 5. Agraïments

A través dels agraïments previstos en esta orde s'expressa el reconeixement de la ciutadania pel bon funcionament d'un centre o institució de servicis socials dependent de la conselleria competent en matèria de servicis socials, per l'òptima prestació en este d'un servici o pel bon tracte rebut en la dita prestació.

CAPÍTOL II

Del sistema de queixes, suggestiments i agraïments en l'àmbit dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria

Article 6. Presentació i recepció de queixes, suggestiments i agraïments

1. En totes les unitats de registre i els centres i institucions de servicis socials de titularitat de la conselleria competent en matèria de servicis socials s'advertirà la ciutadania, per mitjà de cartells informatius o qualsevol altre instrument semblant, de la possibilitat de formular queixes, suggestiments i agraïments, amb la indicació que per a poder materialitzar-los tenen a la seua disposició impresos tipus, els models dels quals figuren en l'annex d'esta orde, sense perjudi de la plena validesa, en tot cas, dels presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits arrellegats en el punt 2 d'este article.

2. Els ciutadans i les ciutadanes presentaran les seues queixes, suggestiments i agraïments per escrit, en el Registre General de la conselleria competent en matèria de servicis socials, en els seus registres auxiliars, en els registres de les seues direccions territorials o en qualsevol de les formes previstes en l'article 38.4 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i hauran d'indicar:

- a) Nom i cognoms
- b) Domicili als efectes de notificació
- c) Telèfon de contacte
- d) Centre o institució de servicis socials objecte de la queixa, suggeriment o agraïment
- e) Fets i raons en què es concrete amb claredat la queixa, o bé l'exposició del suggeriment o l'agraïment
- f) Lloc i la data de presentació
- g) Firma
- h) Direcció territorial a la qual es dirigix la queixa, el suggeriment o l'agraïment, com a òrgan responsable de la seua atenció i resposta.

4. No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente orden, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos y ciudadanas poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones de la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes por la unidad competente en materia de inspección de dicha conselleria.

5. Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, ni de reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, ni de reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos en la normativa vigente para los citados recursos y reclamaciones.

6. Las quejas tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

Artículo 4. Sugerencias

A efectos de lo dispuesto en esta orden, las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos y ciudadanas para mejorar la calidad del funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales de titularidad de la conselleria competente en materia de servicios sociales y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias a las personas y sus familias, así como a humanizar la atención social que reciben e incrementar su satisfacción con ella.

Artículo 5. Agradecimientos

A través de los agradecimientos previstos en esta orden se expresa el reconocimiento de la ciudadanía por el buen funcionamiento de un centro o institución de servicios sociales dependiente de la conselleria competente en materia de servicios sociales, por la óptima prestación en él de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

CAPÍTULO II

Del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los centros e instituciones de servicis socials dependientes de la conselleria

Artículo 6. Presentación y recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos

1. En todas las unidades de registro y los centros e instituciones de servicis socials de titularidad de la conselleria competente en materia de servicis socials se advertirá a la ciudadanía, mediante carteles informativos o cualquier otro instrumento similar, de la posibilidad de formular quejas, sugerencias y agradecimientos, con la indicación de que para poder materializarlos tienen a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuren en el anexo de esta orden, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de los presentados sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el punto 2 del presente artículo.

2. Los ciudadanos y ciudadanas presentarán sus quejas, sugerencias y agradecimientos por escrito, en el Registro General de la conselleria competente en materia de servicis socials, en sus registros auxiliares, en los registros de sus direcciones territoriales o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo indicar:

- a) Nombre y apellidos
- b) Domicilio a efectos de notificación
- c) Teléfono de contacto
- d) Centro o institución de servicis socials objeto de la queja, sugerencia o agradecimiento
- e) Hechos y razones en que se concrete con claridad la queja, o bien la exposición de la sugerencia o el agradecimiento
- f) Lugar y la fecha de presentación
- g) Firma
- h) Dirección territorial a la que se dirige la queja, sugerencia o agradecimiento, como órgano responsable de su atención y respuesta

3. Si l'escrit en què es formula la queixa, el suggeriment o l'agraïment no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés és defectuós, l'òrgan competent per a la seua resposta requerirà la persona interessada perquè, en un termini de deu dies, esmene la deficiència advertida, amb la indicació expressa que si no ho fa així, es procedirà a l'arxiu de la queixa, el suggeriment o l'agraïment. Si en l'escrit no s'identifica el centre o institució de servicis socials objecte d'este, ni la direcció territorial responsable de la seua resposta, el requeriment d'esmena l'efectuarà l'òrgan de què depenga la unitat de registre davant la qual es presente la queixa, el suggeriment o l'agraïment.

4. També podrà realitzar-se la presentació, el registre, la tramitació i la resposta de les queixes, suggeriments i agraïments per via telemàtica, que tindran plena validesa i s'hauran d'ajustar a les condicions i requisits previstos en el Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat i Regulació de les Notificacions Telemàtiques de la Generalitat, actualment denominat Registre Electrònic de la Generalitat.

5. Els ciutadans i les ciutadanes podran ser auxiliats pel personal de les oficines de registre i informació en la formulació i constància de la seua queixa, suggeriment o agraïment, que, en tot cas, hauran de ser firmats per estos com a mostra de conformitat.

Article 7. Registre i remissions

1. Les unitats de registre de la conselleria competent en matèria de servicis socials segellaran l'escrit o comunicació presentat i practicanen l'assentament corresponent, indicant la data del dia de la seua recepció.

2. Les unitats de registre enviaran sense dilació l'escrit de queixa, suggeriment o agraïment a la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials, i remetran simultàniament còpia a l'òrgan responsable de la resposta, d'acord amb el que disposa l'article 10 d'esta orde.

3. Els òrgans respectius responsables de la resposta introduiran en el programa informàtic habilitat per al registre de queixes, suggeriments i agraïments la data d'entrada, tant en el seu registre respectiu com en el Registre General de la conselleria, les dades identificatives de la persona, el motiu de la queixa, suggeriment o agraïment, les dades de la investigació duta a terme i de la seua resolució, i la data de la resposta i de la seua notificació.

Article 8. Tramitació

1. L'òrgan responsable de la resposta qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua verdadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit, haja d'interpretar-se com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa, i en este cas se sol·licitarà de la persona interessada la confirmació de la seua verdadera intenció.

2. Presentada la queixa, el suggeriment o l'agraïment, l'òrgan responsable de la resposta obrirà un expedient informatiu, i durà a terme les indagacions i diligències que considere pertinents, per a la qual cosa, si és necessari, comptarà amb la col·laboració dels altres òrgans i unitats de la conselleria amb competències en matèria de servicis socials i, específicament, de la unitat competent en matèria d'inspecció.

Entre les actuacions a realitzar haurà d'obtenir la informació oportuna tant del centre o institució directament afectada, com de la direcció general competencialment responsable d'este.

Article 9. Termini de resposta

1. Totes les queixes, suggeriments i agraïments presentats en els termes que preveu l'article 6 d'esta orde hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta.

2. La contestació haurà de notificar-se a la persona interessada en un termini no superior a un mes des que la queixa, el suggeriment o l'agraïment va tindre entrada en el Registre General de la conselleria competent en matèria de servicis socials. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

Article 10. Òrgans responsables de la resposta

L'atenció i la resposta a les queixes, suggeriments o agraïments regulats en esta orde és responsabilitat de les direccions territorials de

3. Si el escrito en el que se formula la queja, sugerencia o agradecimiento no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su respuesta requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que, si no lo hiciera, se procederá al archivo de la queja, sugerencia o agradecimiento. Si en el escrito no se identificara el centro o institución de servicios sociales objeto del mismo, ni la dirección territorial responsable de su respuesta, este requerimiento de subsanación lo efectuará el órgano del que dependa la unidad de registro ante la que se presente la queja, sugerencia o agradecimiento.

4. También podrá realizarse la presentación, registro, tramitación y respuesta de las quejas, sugerencias y agradecimientos por vía telemática, que tendrán plena validez ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en el Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat, actualmente denominado Registro Electrónico de la Generalitat.

5. Los ciudadanos y ciudadanas podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su queja, sugerencia o agradecimiento, que, en todo caso, deberán firmarse por los mismos como muestra de conformidad.

Artículo 7. Registro y remisiones

1. Las unidades de registro de la conselleria competente en materia de servicios sociales sellarán el escrito o comunicación presentado y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de su recepción.

2. Las unidades de registro enviarán sin dilación el escrito de queja, sugerencia o agradecimiento a la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales, remitiendo simultáneamente copia del mismo al órgano responsable de la respuesta, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de esta orden.

3. Los respectivos órganos responsables de la respuesta introducirán en el programa informático habilitado para el registro de quejas, sugerencias y agradecimientos la fecha de entrada, tanto en su respectivo registro como en el Registro General de la conselleria, los datos identificativos de la persona, el motivo de la queja, sugerencia o agradecimiento, los datos de la investigación llevada a cabo y de su resolución, y la fecha de la respuesta y de su notificación.

Artículo 8. Tramitación

1. El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que, sin embargo, por su contenido expreso o implícito, deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja, en cuyo caso se solicitará de la persona interesada la confirmación de su verdadera intención.

2. Presentada la queja, sugerencia o agradecimiento, el órgano responsable de la respuesta abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes, para lo que, si fuera necesario, contará con la colaboración de los demás órganos y unidades de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales y, específicamente, de la unidad competente en materia de inspección.

Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna tanto del centro o institución directamente afectada, como de la dirección general competencialmente responsable del mismo.

Artículo 9. Plazo de respuesta

1. Todas las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados en los términos previstos en el artículo 6 de esta orden deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.

2. La contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la queja, sugerencia o agradecimiento tuvo entrada en el Registro General de la conselleria competente en materia de servicios sociales. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Artículo 10. Órganos responsables de la respuesta

La atención y respuesta a las quejas, sugerencias o agradecimientos regulados en esta orden es responsabilidad de las direcciones territoria-

la conselleria competent en matèria de servicis socials respecte d'aquelles relatives a centres i institucions de servicis socials de la seua competència.

Article 11. Seguiment de les queixes i suggeriments

1. En la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials hi ha un Registre de Queixes, Suggeriments i Agraïments que conté informació sobre totes estes, el seu procés de tramitació i la seua resolució i notificació, facilitada de conformitat amb allò que disposa l'article 7.3 d'esta orde.

2. La subsecretaria esmentada:

a) Realitzarà el seguiment de la tramitació, motius i resolució de les queixes, suggeriments i agraïments presentats respecte al funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, així com, específicament, del compliment del termini de notificació de la seua respectiva resposta a la persona interessada.

Per a això, a més de facilitar informació en els termes que preveu l'article 7.3 d'esta orde, tots els òrgans responsables de la resposta enviaran a la subsecretaria, abans de finalitzar el mes següent a aquell en què la dita resposta s'haja produït, els documents següents:

- Còpia de la queixa, el suggeriment o l'agraïment.
- Còpia de la contestació i de la seua notificació.

b) Adoptarà, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme el compliment estricte del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades.

Article 12. Informació a la persona interessada

1. En qualsevol moment, la persona interessada podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa, suggeriment o agraïment, i caldrà donar complida resposta respecte d'això.

2. Així mateix, podrà formular nova queixa, esta vegada davant de la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials, quan s'haja incomplert el deure de resposta establert en l'article 9.

Article 13. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes

1. Els escrits de resposta a les queixes o suggeriments s'ajustaran a les directrius següents:

- a) Resposta el més ràpida possible, sense necessitat d'esgotar terminis.
- b) Personalització de la resposta.
- c) Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes demanats.
- d) Contestació formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes.
- e) Expressió, si és el cas, de les accions que es promouran per a corregir els defectes origen de la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.
- f) Disculpes per les molèsties que, si és el cas, hagen pogut causar-se a la persona interessada, incloses les que puguen haver-se produït al formular la queixa o el suggeriment, i agrair l'oportunitat de millora que estes brinden.

2. Els escrits de resposta als agraïments seran personalitzats, estaran redactats de forma clara i senzilla i expressaran tant la gratitud a la persona remitent per la seua formulació, com la voluntat de l'Administració de continuar en eixa línia de qualitat en la gestió dels servicis per a l'adequada i completa satisfacció dels drets i necessitats de la ciutadania.

Article 14. Millora contínua

1. El contingut de les queixes, suggeriments i agraïments serà tingut en compte tant per les direccions territorials de la conselleria competent en matèria de servicis socials responsables de la seua atenció i resposta, com per les corresponents direccions generals de què depenguen competencialment els centres o les institucions i per la subsecretaria, als efectes de la millora contínua de la qualitat dels servicis socials. Per esta raó:

- a) Es facilitarà la seua formulació i atenció amb els mitjans més eficaços i eficients possibles.
- b) Es realitzarà anualment una valoració i anàlisi de les queixes, suggeriments i agraïments presentats i tramitats l'any anterior, així com

les de la conselleria competent en materia de servicios sociales respecto de aquellas relativas a centros e instituciones de servicios sociales de su competencia.

Artículo 11. Seguimiento de las quejas y sugerencias

1. En la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales existe un Registro de Quejas, Sugerencias y Agradecimientos que contiene información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y su resolución y notificación, facilitada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.3 de esta orden.

2. La citada subsecretaría:

a) Realizará el seguimiento de la tramitación, motivos y resolución de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados respecto al funcionamiento de los centros e instituciones de servicios sociales dependientes de la conselleria competente en materia de servicios sociales, así como, específicamente, del cumplimiento del plazo de notificación de su respectiva respuesta a la persona interesada.

Para ello, además de facilitar información en los términos previstos en el artículo 7.3 de esta orden, todos los órganos responsables de la respuesta enviarán a la subsecretaría, antes de finalizar el mes siguiente a aquel en que dicha respuesta se haya producido, los siguientes documentos:

- Copia de la queja, la sugerencia o el agradecimiento.
- Copia de la contestación y de su notificación.

b) Adoptará, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas.

Artículo 12. Información a la persona interesada

1. En cualquier momento, la persona interesada podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja, sugerencia o agradecimiento, debiendo dar cumplida respuesta al respecto.

2. Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales, cuando se haya incumplido el deber de respuesta establecido en el artículo 9.

Artículo 13. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas

1. Los escritos de respuesta a las quejas o sugerencias se ajustarán a las siguientes directrices:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.
- b) Personalización de la respuesta.
- c) Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
- d) Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.
- e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
- f) Disculpas por las molestias que, en su caso, hayan podido causar-se a la persona interesada, incluidas las que puedan haberse producido al formular la queja o sugerencia, agradeciendo la oportunidad de mejora que las mismas brindan.

2. Los escritos de respuesta a los agradecimientos serán personalizados, estarán redactados de forma clara y sencilla y expresarán tanto la gratitud a la persona remitente por su formulación, como la voluntad de la administración de continuar en esa línea de calidad en la gestión de los servicios para la adecuada y completa satisfacción de los derechos y necesidades de la ciudadanía.

Artículo 14. Mejora continua

1. El contenido de las quejas, sugerencias y agradecimientos será tenido en cuenta tanto por las direcciones territoriales de la conselleria competente en materia de servicios sociales responsables de su atención y respuesta, como por las correspondientes direcciones generales de las que dependan competencialmente los centros o instituciones y por la subsecretaría, a efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios sociales. Por esta razón:

- a) Se facilitará su formulación y atención con los medios más eficaces y eficientes posibles.
- b) Se realizará anualmente una valoración y análisis de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados y tramitados en el año

de les respostes i accions adoptades, si és el cas, a través d'un informe que elaboraran les esmentades direccions territorials i que remetran en el primer trimestre de cada any a la subsecretaria i a les direccions generals competents.

2. La mera estadística de queixes i suggeriments dirigides a un centre o institució de servicis socials no serà considerada, en sí mateixa, exponent negatiu d'esta. Sí que ho serà, al contrari, la falta de resposta i la passivitat o desconsideració cap a les queixes o suggeriments.

3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments es posen de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servici, la subsecretaria de la conselleria amb competències en matèria de servicis socials, podrà promoure, a través de la unitat competent en matèria de qualitat i amb la col·laboració de les direccions generals i territorials competencialment afectades i dels centres o institucions analitzats, un equip de millora que estudie, elabore i propose les mesures necessàries per a la seua correcció i definisca les accions de millora a implantar, integrades en un pla específic de millora que serà remès a la subsecretaria de la conselleria amb competències en matèria de servicis socials, als efectes del seu coneixement i seguiment.

4. Sense perjudi del que disposa l'apartat 1.b d'este article, la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials elaborarà, dins dels dos primers mesos de cada any, un informe estadístic valoratiu de les queixes, suggeriments i agraïments presentats i tramitats l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas. Este informe estadístic es remetrà a l'òrgan superior competent en matèria de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics de la Generalitat, per al seu coneixement.

Article 15. Protecció de dades de caràcter personal

La subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials assegurarà la deguda protecció de les dades de caràcter personal que s'arreglen en els escrits i comunicacions, d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i les seues normes de desenvolupament.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Aplicació de l'orde

S'habilita la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials per a adoptar les mesures necessàries per a l'aplicació de la present orde.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Queixes i suggeriments ja presentades

La tramitació i resposta de les queixes i dels suggeriments presentats amb anterioritat a l'entrada en vigor d'esta orde, es regiran exclusivament pel que disposa el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, i el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació de disposicions

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o d'un rang inferior quan contradiguen o s'oposen al que disposa esta orde.

DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor

La present orde entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 3 de setembre de 2013

La consellera de Benestar Social,
ASUNCIÓN SÁNCHEZ ZAPLANA

anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, a través de un informe que elaborarán las citadas direcciones territoriales y que remitirán en el primer trimestre de cada año a la subsecretaría y a las direcciones generales competentes.

2. La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a un centro o institución de servicios sociales no será considerada, en sí misma, exponente negativo de la misma. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta y la pasividad o desconsideración hacia las quejas o sugerencias.

3. Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la subsecretaría de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales, podrá promover, a través de la unidad competente en materia de calidad y con la colaboración de las direcciones generales y territoriales competencialmente afectadas y de los centros o instituciones analizados, un equipo de mejora que estudie, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que será remitido a la subsecretaría de la conselleria con competencias en materia de servicios sociales, a los efectos de su conocimiento y seguimiento.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1.b de este artículo, la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales elaborará, dentro de los dos primeros meses de cada año, un informe estadístico valorativo de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentados y tramitados en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso. Este informe estadístico se remitirá al órgano superior competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, para su conocimiento.

Artículo 15. Protección de datos de carácter personal

La subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que se recojan en los escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y sus normas de desarrollo.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Aplicación de la orden

Se habilita a la subsecretaría de la conselleria competente en materia de servicios sociales para adoptar las medidas necesarias para la aplicación de la presente orden.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Quejas y sugerencias ya presentadas

La tramitación y respuesta de las quejas y sugerencias presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de esta orden, se regirán exclusivamente por lo dispuesto en el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, y en el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

DISPOSICIÓ DEROGATORIA

Única. Derogación de disposiciones

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en esta orden.


DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor


La presente orden entrarà en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 3 de septiembre de 2013


La consellera de Bienestar Social,
ASUNCIÓN SÁNCHEZ ZAPLANA

 GENERALITAT VALENCIANA	FULL DE QUEIXES HOJA DE QUEJAS		
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA			
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	DNI	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO
B CENTRE OBJECTE DE LA QUEIXA / CENTRO OBJETO DE LA QUEJA			
NOM / NOMBRE	LOCALITAT / LOCALIDAD		
C MOTIU DE LA QUEIXA / MOTIVO DE LA QUEJA			
_____, _____ d _____ del _____ La persona interessada / La persona interesada		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA	
Firma: _____		DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE	
<small> Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99). Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99). </small>			

CHAP - IAC
DIN - A4

 GENERALITAT VALENCIANA	FULL DE SUGGERIMENTS HOJA DE SUGERENCIAS		
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA (*) / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA (*)			
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	DNI	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO
B DADES DEL CENTRE / DATOS DEL CENTRO			
NOM / NOMBRE	LOCALITAT / LOCALIDAD		
C EXPOSICIÓ / EXPOSICIÓN			
<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> _____, ____ d _____ del _____ La persona interessada / La persona interesada </div> <div style="margin-bottom: 20px;"> Firma: _____ </div> <p style="font-size: small;"> (*) Si desitja resposta al seu suggeriment, òmpliga els espais reservats amb les seues dades personals. La resposta li serà remesa en un termini màxim de 15 dies. (*) Si desea respuesta a su sugerencia, cumplimente los espacios reservados con sus datos personales. La respuesta le será remitida en un plazo máximo de 15 días. </p> <p style="font-size: x-small;"> Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99). Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE n° 298, de 14/12/99). </p>			
		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA	
		DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE	

CHAP - IAC
DIN - A4

 GENERALITAT VALENCIANA	FULL D'AGRAÏMENT (*) HOJA DE AGRADECIMIENTO (*)		
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA			
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	DNI	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO
B DADES DEL CENTRE / DATOS DEL CENTRO			
NOM / NOMBRE	LOCALITAT / LOCALIDAD		
C AGRAÏMENT O FELICITACIÓ A / AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN A			
<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> _____, _____ d _____ del _____ La persona interessada / La persona interesada </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> Firma: _____ </div> <div style="font-size: small;"> <p>(*) Este imprés li permet deixar constància de les atencions rebudes i el treball realitzat pels professionals que l'atenen. <i>Ayúdenos amb la seua aportació a estimular la nostra labor assistencial.</i></p> <p>(*) Este impreso le permite dejar constancia de las atenciones recibidas y el trabajo realizado por los profesionales que le atienden. <i>Ayúdenos con su aportación a estimular nuestra labor asistencial.</i></p> <p>Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).</p> <p>Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</p> </div>			
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE </div>	

CHAP - IAC

DIN - A4