

Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital

RESOLUCIÓ de 2 de desembre de 2020, de la presidenta de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, per la qual s'aprova el procediment de presentació i tramitació de les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels serveis prestats per la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva. [2020/10485]

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental regula els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, articulant els drets per a la ciutadania.

Este decret, en la seua disposició adicional tercera, estableix que les entitats enunciatades en l'article 2.2.d d'aquest, entre les quals s'inclou l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (d'ara en avant, AVAP), que encara no compten amb normativa pròpia de queixes, suggeriments i agraïments, hauran d'aprovar el procediment de presentació i tramitació d'aquestes, o el modificaran si ja existira.

És per això que, tenint en compte que la AVAP no disposa d'un procediment propi de queixes, suggeriments i agraïments, resulta necessari adaptar a les seues peculiaritats l'esmentat procediment regulat en el Decret 41/2016.

Per tot això, i d'acord amb el que disposa l'article 7.2, apartat f del Decret 6/2008, de 18 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, es resol:

Primer

Aprovar les bases que regulen el procediment de presentació i tramitació de queixes, suggeriments i agraïments de la AVAP que s'adjunta en annex a esta resolució.

Segon

Donar compte de la present resolució a l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis, perquè al seu torn habiliten els mitjans i realitzen els tràmits necessaris perquè esta resolució puga emportar-se a efecte.

Tercer

La present resolució entrarà en vigor l'endemà al de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Alacant, 2 de desembre de 2020.— La presidenta de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva: Carolina Pascual Villalobos

ANNEX I

Bases reguladores del procediment de presentació i tramitació de les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels serveis prestats per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva

Base Primera. Objecte

Les presents bases tenen per objecte la regulació del procediment de presentació i tramitació de les queixes, suggeriments i/o agraïments dels ciutadans/as en relació amb els serveis prestats per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP), amb la fi última de garantir uns serveis públics de qualitat.

Base Segona. Àmbit d'aplicació

Les presents bases seran aplicable a totes les queixes, suggeriments i/o agraïments de els/as ciutadans/as en relació amb els serveis prestats per la AVAP.

Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital

RESOLUCIÓN de 2 de diciembre de 2020, de la presidenta de la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, por la que se aprueba el procedimiento de presentación y tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los servicios prestados por la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva. [2020/10485]

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental regula los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, articulando los derechos para la ciudadanía.

Dicho decreto, en su disposición adicional tercera, establece que las entidades enunciatadas en el artículo 2.2.d del mismo, entre las que se incluye la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (en adelante, AVAP), que todavía no cuentan con normativa propia de quejas, sugerencias y agradecimientos, habrán de aprobar el procedimiento de presentación y tramitación de las mismas, o lo modificarán si ya existiera.

Es por ello que, teniendo en cuenta que la AVAP no dispone de un procedimiento propio de quejas, sugerencias y agradecimientos, resulta necesario adaptar a sus peculiaridades el mencionado procedimiento regulado en el Decreto 41/2016.

Por todo ello, y de acuerdo con lo que dispone el artículo 7.2, apartado f del Decreto 6/2008, de 18 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, se resuelve:

Primero

Aprobar las bases que regulan el procedimiento de presentación y tramitación de quejas, sugerencias y agradecimientos de la AVAP que se adjunta en anexo a esta resolución.

Segundo

Dar cuenta de la presente resolución al órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios, para que a su vez habiliten los medios y realicen los trámites necesarios para que esta resolución pueda llevarse a efecto.

Tercero

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

Alicante, 2 de diciembre de 2020.— La presidenta de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva: Carolina Pascual Villalobos

ANEXO

Bases reguladoras del procedimiento de presentación y tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los servicios prestados por la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva

Base Primera. Objeto

Las presentes bases tienen por objeto la regulación del procedimiento de presentación y tramitación de las quejas, sugerencias y/o agradecimientos de los ciudadanos/as en relación con los servicios prestados por la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP), con el fin último de garantizar unos servicios públicos de calidad.

Base Segunda. Ámbito de aplicación

Las presentes bases serán de aplicación a todas las quejas, sugerencias y/o agradecimientos de los/as ciudadanos/as en relación con los servicios prestados por la AVAP.



Base tercera. Conceptes i naturalesa

Conceptes

1. Les queixes són els escrits i comunicacions en els quals els ciutadans i les ciutadanes realitzen manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient que observen en el funcionament de les dependències administratives de la AVAP.

2. Els suggeriments són les propostes formulades pels ciutadans i les ciutadanes per a millorar la qualitat dels serveis prestats per la AVAP i, especialment, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits en les seues relacions amb este organisme.

3. Els agraïments són les manifestacions per les quals ciutadans i ciutadanes expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat, l'òptima prestació del servei o el bon tracte rebut en este organisme.

Naturalesa

1. La formulació d'una queixa o suggeriment no impedeix ni condiciona l'exercici de quantes reclamacions, drets o accions, de caràcter administratiu o judicial, puguen correspondre a qui l'haja interposada, ni suposarà paralització o suspensió de terminis per a la seua interposició.

2. Per la pròpia naturalesa de la queixa o suggeriment, contra la seua resposta no cabrà cap recurs, sense perjudici que els seus motius puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que calga interposar en el procediment administratiu amb el qual guarden relació.

3. No tenen la consideració de queixes o suggeriments, a l'efecte d'aquest tràmit, les denúncies presentades davant esta Agència per les persones que denuncien, informen o alerten d'actes o conductes que puguen ser constitutius de frau o corrupció, o altres irregularitats en les quals subjau una situació similar.

4. Les queixes i suggeriments no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions economicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza ni suspén els terminis establits per a la presentació dels citats recursos i reclamacions segons la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'amparo de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició.

5. Així mateix, també seran admeses les queixes i suggeriments que se susciten respecte dels serveis públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual la *AVAP haja contractat esta prestació, amb independència de les reclamacions, de tota mena, que l'usuari considere oportú formular directament davant l'empresa o davant els serveis de protecció i defensa dels consumidors.

Base quarta. Òrgans responsables i òrgans tramitadors de les queixes, suggeriments i/o agraïments.

La resposta a les queixes, suggeriments i/o agraïments correspondrà a la persona titular de la Direcció General de la AVAP, com a òrgan responsable.

La tramitació de les queixes, suggeriments i/o agraïments estarà a càrrec de la persona titular del servei de Qualitat de l'Educació Superior i Innovació, o al servei de Gestió Prospectiva i Serveis Públics, respecte d'aquelles que afecten unitats i serveis de la seua competència.

Base cinquena. Procediment

Este procediment incorporarà, en els seus propis termes, el règim jurídic substantiu i de procediment comú contingut en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, sense perjudici de les especificitats organitzatives pròpies de la AVAP que s'esmenten a continuació.

A. Presentació i recepció de les queixes, suggeriments i agraïments

1. Els ciutadans i les ciutadanes podran presentar, seguint el model normalitzat disponible en la seua electrònica de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, i que figura com a Annex II de la present resolució, les queixes, suggeriments i/o agraïments pels mitjans electrònics vàlidament admesos per a esta finalitat o per qualsevol de les formes previstes en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Base tercera. Conceptos y naturaleza

Conceptos

1. Las quejas son los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos y las ciudadanas realizan manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de actuación deficiente que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas de la AVAP.

2. Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos y las ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios prestados por la AVAP y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites en sus relaciones con este organismo.

3. Los agradecimientos son las manifestaciones por las que ciudadanos y ciudadanas expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad, la óptima prestación del servicio o el buen trato recibido en este organismo.

Naturalesa

1. La formulación de una queja o sugerencia no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones, de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto, ni supondrá paralización o suspensión de plazos para su interposición.

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

3. No tienen la consideración de quejas o sugerencias, a efectos de este trámite, las denuncias presentadas ante esta Agencia por las personas que denuncian, informan o alertan de actos o conductas que puedan ser constitutivos de fraude o corrupción, u otras irregularidades en las que subyace una situación similar.

4. Las quejas y sugerencias no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paralitza ni suspende los plazos establecidos para la presentación de los citados recursos y reclamaciones según la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

5. Asimismo, también serán admitidas las quejas y sugerencias que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la AVAP haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones, de todo tipo, que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

Base cuarta. Órganos responsables y órganos tramitadores de las quejas, sugerencias y/o agradecimientos.

La respuesta a las quejas, sugerencias y/o agradecimientos corresponderá a la persona titular de la Dirección General de la AVAP, en cuanto órgano responsable.

La tramitación de las quejas, sugerencias y/o agradecimientos estará a cargo de la persona titular del servicio de Calidad de la Educación Superior e Innovación, o al servicio de Gestión Prospectiva y Servicios Públicos, respecto de aquellas que afecten a unidades y servicios de su competencia.

Base quinta. Procedimiento

Este procedimiento incorporará, en sus propios términos, el régimen jurídico sustantivo y de procedimiento común contenido en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, sin perjuicio de las especificidades organizativas propias de la AVAP que se mencionan a continuación.

A. Presentación y recepción de las quejas, sugerencias y agradecimientos

1. Los ciudadanos y las ciudadanas podrán presentar, siguiendo el modelo normalizado disponible en la sede electrónica de la Agencia Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, las quejas, sugerencias y/o agradecimientos por los medios electrónicos válidamente admitidos para esta finalidad o por cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.



2. L'escrit en què es continga la queixa, suggeriment o agraïment haurà d'indicar, en qualsevol cas:

- Nom i cognoms.
- Domicili, a l'efecte de notificació i, en el seu cas, telèfon de contacte o correu electrònic.
- Fets i raons, en els quals es concrete amb claredat la queixa, exposició del suggeriment o agraïment.
- Lloc i data.
- Signatura.
- Òrgan, centre o unitat administrativa a la qual es dirigeix.

Si l'escrit no reuneix els requisits exigits, o l'emplenament de l'imprés és insuficient, l'òrgan competent per a la seua tramitació o l'òrgan receptor si no s'identificara l'òrgan objecte de queixa, suggeriment o agraïment, requerirà a la persona interessada, si és possible, perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència advertida, amb indicació expressa que si no ho fera es procedirà al seu arxiu.

3. Les sol·licituds podran presentar-se mitjançant procediments d'administració electrònica. Es podrà optar per presentar estos escrits signant electrònicament mitjançant els procediments admesos per la normativa vigent per a això.

4. Quan per raó de la matèria, l'escrit presentat no es corresponga amb l'àmbit de competència de la AVAP, el receptor de les queixes, suggeriments i agraïments enviarà, sense dilació, l'escrit a l'òrgan competent per a la seua resolució.

5. Els ciutadans i les ciutadanes podran ser auxiliats pel personal de la AVAP en la formulació de la seua queixa, suggeriment i/o agraïment.

6. No s'admetran a tràmit les queixes, suggeriments i agraïments que es formulen de manera anònima.

7. S'inadmetran, mitjançant resolució motivada, tots aquells escrits presentats per una mateixa persona, el contingut de la qual siga manifestament repetitiu o tinga caràcter abusiu o no justificat. D'igual manera s'inadmetran tots aquells escrits que continguen insults, vexacions o amenaces. La resolució d'inadmissió se subscriurà per l'òrgan al qual correspondria signar la contestació a la queixa de no emmalaltir d'un motiu d'inadmissió.

B. Tramitació de les queixes, suggeriments i agraïments

1. Presentat l'escrit de queixa, suggeriment i/o agraïment, el personal respectiu de la AVAP segellarà l'escrit o comunicació presentada i practicarà el corresponent seient, indicant la data del dia de la recepció.

Esta unitat encarregada de registre general remetrà, sense dilació, l'escrit de queixa o el suggeriment a l'òrgan tramitador segons corresponga, indicant la data del dia de la recepció.

2. En tot cas, l'òrgan encarregat de tramitar les queixes, suggeriments i/o agraïments les qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua vertadera 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 a la queixa, es remetrà directament a l'òrgan competent per a tramitar aqueix recurs, petició o reclamació, donant compte d'aquesta remissió a la persona que haja formulat la suposada queixa.

3. Presentada la queixa, suggeriment i/o agraïment, l'òrgan encarregat de tramitar-la obrirà un expedient informatiu, duent a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions a realitzar haurà d'obtenir la informació oportuna de la unitat o servei directament afectats.

En el cas que l'òrgan tramitador considere que no es tracta d'un assumpte de la seua competència, el remetrà a la unitat que considere competent.

4. Totes les comunicacions internes que es realitzen entre òrgans, serveis i unitats s'efectuaran preferentment a través de mitjans electrònics, eliminant-se les possibles comunicacions en paper.

Base sisena. Termini de resposta

1. Totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta.

2. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre de la AVAP.

2. El escrito en que se contenga la queja, sugerencia o agradecimiento deberá indicar, en cualquier caso:

- Nombre y apellidos.
- Domicilio, a efectos de notificación y, en su caso, teléfono de contacto o correo electrónico.
- Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja, exposición de la sugerencia o agradecimiento.
- Lugar y fecha.
- Firma.
- Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

Si el escrito no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es insuficiente, el órgano competente para su tramitación o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de queja, sugerencia o agradecimiento, requerirá a la persona interesada, si es posible, para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá a su archivo.

3. Las solicitudes podrán presentarse mediante procedimientos de administración electrónica. Se podrá optar por presentar estos escritos firmando electrónicamente mediante los procedimientos admitidos por la normativa vigente para ello.

4. Cuando por razón de la materia, el escrito presentado no se corresponda con el ámbito de competencia de la AVAP, el receptor de las quejas, sugerencias y agradecimientos enviará, sin dilación, el escrito al órgano competente para su resolución.

5. Los ciudadanos y las ciudadanas podrán ser auxiliados por el personal de la AVAP en la formulación de su queja, sugerencia y/o agradecimiento.

6. No se admitirán a trámite las quejas, sugerencias y agradecimientos que se formulen de forma anónima.

7. Se inadmitirán, mediante resolución motivada, todos aquellos escritos presentados por una misma persona, cuyo contenido sea manifestamente repetitivo o tenga carácter abusivo o no justificado. De igual modo se inadmitirán todos aquellos escritos que contengan insultos, vejaciones o amenazas. La resolución de inadmisión se suscribirá por el órgano al que correspondería firmar la contestación a la queja de no adolecer de un motivo de inadmisión.

B. Tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos

1. Presentado el escrito de queja, sugerencia y/o agradecimiento, el personal respectivo de la AVAP sellará el escrito o comunicación presentada y practicará el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

Dicha unidad encargada de registro general remitirá, sin dilación, el escrito de queja o la sugerencia al órgano tramitador según corresponda, indicando la fecha del día de la recepción.

2. En todo caso, el órgano encargado de tramitar las quejas, sugerencias y/o agradecimientos las 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, se remitirá directamente al órgano competente para tramitar ese recurso, petición o reclamación, dando cuenta de esta remisión a la persona que haya formulado la supuesta queja.

3. Presentada la queja, sugerencia y/o agradecimiento, el órgano encargado de tramitarla abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados.

En el caso de que el órgano tramitador considere que no se trata de un asunto de su competencia, lo remitirá a la unidad que considere competente.

4. Todas las comunicaciones internas que se realicen entre órganos, servicios y unidades se efectuarán preferentemente a través de medios electrónicos, eliminándose las posibles comunicaciones en papel.

Base sexta. Plazo de respuesta

1. Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

2. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro de la AVAP.



Base setena. Informació al ciutadà i ciutadana

En qualsevol moment, el ciutadà/a podrà recaptar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa, suggeriment o agraïment.

Base octava. Criteris per a l'elaboració de les respostes a les queixes i suggeriments

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

- Resposta el més ràpida possible.
- Personalització de la resposta.
- Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes recaptats.
- Contestació formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible.

e) Expressió, en el seu 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 han pogut causar-se al ciutadà en explicitar la seua queixa o suggeriment i agraïment per l'oportunitat de millora que les mateixes brinden, en el seu cas.

Base novena. Queixes tramitades a través del Síndic de Greuges, Defensor del Poble, i altres organismes públics similars.

Una vegada que es registre la sol·licitud d'informe en la AVAP, la unitat encarregada de registre general procedirà al registre intern en la base de dades i la remetrà sense dilació a la unitat tramitadora corresponent per raó de la matèria perquè s'elabore el corresponent informe, que serà signat per la persona titular de la Direcció General de la AVAP. L'informe es remetrà per la unitat responsable de la seua elaboració a l'organisme que l'haja sol·licitat.

Base dècima. Millora contínua de la AVAP

Es constitueix un Equip de Millora integrat per les persones titulars de la Direcció General de la AVAP, i les prefectures del servei de Qualitat de l'Educació Superior i innovació, i servei de Gestió, Prospectiva i Serveis Públics, a l'efecte de la millora contínua de la qualitat dels serveis, elaborant i promovent, si escau, les correccions i millores pertinents.

La mera estadística de queixes i suggeriments dirigits a una unitat no serà considerada, en si mateixa, exponent negatiu d'aquesta. Sí que ho serà, per contra, la falta de resposta i/o la

Dins dels dos primers mesos de cada any, l'Equip de Millora elaborarà un informe valoratiu de les queixes, suggeriments i/o agraïments presentades i tramitades l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si escau, que serà sotmès a l'aprovació de la persona que ocupe la Direcció General de la AVAP i remès a la Conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat en els serveis públics en relació amb el sistema de queixes, suggeriments i agraïments regulat pel Decret 41/2016, del Consell.

Base onzena. Protecció de dades de caràcter personal

En compliment del que es disposa en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les dades de caràcter personal obtinguts dels ciutadans seran tractats pel personal de la AVAP amb la deguda diligència i subjecció al deure de confidencialitat, de tal manera que es garantisca una seguretat adequada d'aquests, inclosa la protecció contra el tractament no autoritzat o il·lícit i contra la seua pèrdua, destrucció o mal accidental, mitjançant l'aplicació d'aquelles mesures tècniques o organitzatives més apropiades que determine la persona responsable del tractament per part de la AVAP.

Base séptima. Informació al ciudadano y ciudadana

En cualquier momento, el ciudadano/a podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja, sugerencia o agradecimiento.

Base octava. Criterios para la elaboración de las respuestas a las quejas y sugerencias

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

- Respuesta lo más rápida posible.
- Personalización de la respuesta.
- Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
- Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible.

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 han podido causarse al ciudadano al explicitar su queja o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas brindan, en su caso.

Base novena. Quejas tramitadas a través del Síndic de Greuges, Defensor del Pueblo, y otros organismos públicos similares.

Una vez que se registre la solicitud de informe en la AVAP, la unidad encargada de registro general procederá al registro interno en la base de datos y la remitirá sin dilación a la unidad tramitadora correspondiente por razón de la materia para que se elabore el correspondiente informe, que será firmado por la persona titular de la Dirección General de la AVAP. El informe se remitirá por la unidad responsable de su elaboración al organismo que lo haya solicitado.

Base dècima. Mejora continua de la AVAP

Se constituye un Equipo de Mejora integrado por las personas titulares de la Dirección General de la AVAP, y las jefaturas del servicio de Calidad de la Educación Superior e innovación, y servicio de Gestión, Prospectiva y Servicios Públicos, a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios, elaborando y promoviendo, si procede, las correcciones y mejoras pertinentes.


La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a una unidad no será considerada, en sí misma, exponente negativo de la misma. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta y/o la

Dentro de los dos primeros meses de cada año, el Equipo de Mejora elaborará un informe valorativo de las quejas, sugerencias y/o agradecimientos presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, que será sometido a la aprobación de la persona que ocupe la Dirección General de la AVAP y remitido a la Conselleria competente en materia de gestión y mejora de la calidad en los servicios públicos en relación con el sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos regulado por el Decreto 41/2016, del Consell.

Base undécima. Protección de datos de carácter personal

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, los datos de carácter personal obtenidos de los ciudadanos serán tratados por el personal de la AVAP con la debida diligencia y sujeción al deber de confidencialidad, de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los mismos, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de aquellas medidas técnicas u organizativas más apropiadas que determine la persona responsable del tratamiento por parte de la AVAP.

ANEXO II

 GENERALITAT VALENCIANA	 <small>AGÈNCIA VALENCIANA D'AVALUACIÓ I PROSPECTIVA</small>	QUEIXA – SUGGERIMENT – AGRAÏMENT / QUEJA – SUGERENCIA – AGRADECIMIENTO	
Seleccione el tipo de escrito que presenta / <i>Seleccione el tipo de escrito que presenta (*)</i> <input type="checkbox"/> Queixa / <i>Queja</i> <input type="checkbox"/> Suggestiment / <i>Sugerencia</i> <input type="checkbox"/> Agraïment / <i>Agradecimiento</i> Si es tracta d'una queixa, els camps marcats amb un asterisc (*) s'han d'emplenar obligatòriament. / Si se trata de una queja, los campos marcados con un asterisco (*) se tienen que cumplimentar obligatoriamente.			
A DADES DEL SOL·LICITANT / DATOS DEL SOLICITANTE			
Nom i cognoms o raó social / <i>Nombre y apellidos o razón social (*)</i>	Tipus d'identificació / <i>Tipo de identificación (*)</i>	Número (*)	Tipus de persona / <i>Tipo de persona</i>
	DNI NIF NIE PAS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Jurídica
B DADES REPRESENTANT / DATOS REPRESENTANTE			
Nom i cognoms o raó social / <i>Nombre y apellidos o razón social</i>	Tipus d'identificació / <i>Tipo de identificación</i>	Número	Tipus de persona / <i>Tipo de persona</i>
	DNI NIF NIE PAS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Jurídica
C DADES DE CONTACTE / DATOS DE CONTACTO			
Llengua / <i>Lengua (*)</i>	Telèfon / <i>Teléfono</i>	Adreça electrònica / <i>Correo electrónico</i>	
<input type="checkbox"/> Valencià / <i>Valenciano</i> <input type="checkbox"/> Castellà / <i>Castellano</i>			
D DADES A L'EFFECTE DE NOTIFICACIÓ / DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN			
Domicili (carrer/plaça, número i porta) / <i>Domicilio (calle / plaza, número y puerta) (*)</i>		Província / <i>Provincia (*)</i>	
Localitat / <i>Localidad (*)</i>	CP (*)	Telèfon / <i>Teléfono</i>	Adreça electrònica / <i>Correo electrónico (1)</i>
<input type="checkbox"/> Desitge ser notificat de manera telemàtica <i>Deseo ser notificado/a de forma telemática</i>		(1) Si desitja rebre la notificació per mitjans electrònics, ha d'incloure una adreça electrònica. <i>(1) Si desea recibir la notificación por medios electrónicos, debe incluir un correo electrónico.</i>	
E UNITAT ADMINISTRATIVA OBJECTE DE LA QUEIXA – SUGGERIMENT–AGRAÏMENT / UNIDAD ADMINISTRATIVA OBJETO DE LA QUEJA –SUGERENCIA–AGRADECIMIENTO			
F MOTIU DE LA QUEIXA – SUGGERIMENT– AGRAÏMENT / MOTIVO DE LA QUEJA – SUGERENCIA – AGRADECIMIENTO (*)			
G DOCUMENTACIÓ QUE ADJUNTA (INDIQUEU): / DOCUMENTACIÓN QUE ADJUNTA (INDICAR):			
H PROTECCIÓ DE DADES / PROTECCIÓN DE DATOS			
Les dades personals seran tractats per l'Agència Valenciana d'Avaluació i prospectiva i incorporats a l'activitat de tractament «QUEIXES I SUGGERIMENTS, la finalitat del qual és «Registre i tramitació de les queixes i suggeriments presentats en relació amb l'actuació de l'Agència d'acord amb el que es preveu en la Llei 39/2015 i la Llei 40/2015.». Pot exercitar els seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seues dades, de limitació i oposició al seu tractament, així com a no ser objecte de decisions basades únicament en el tractament automatitzat de les seues dades, quan procedisquen, davant l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva a la Plaça de l'Ajuntament, 6, 46002 - València o en l'adreça de correu electrònic dgavap@gva.es. Pot trobar informació més detallada sobre el tractament i l'exercici dels drets que la normativa en protecció de dades li reserva en l'adreça http://avap.es/avapoberta/proteccion-de-datos .			
Los datos personales serán tratados por la Agencia Valenciana d'Avaluació i Prospectiva e incorporados a la actividad de tratamiento «QUEJAS Y SUGERENCIAS », cuya finalidad es «Registro y tramitación de las quejas y sugerencias presentadas en relación con la actuación de la Agencia de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015.». Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, ante la Agencia Valenciana d'Avaluació i Prospectiva en la Plaza del Ayuntamiento, 6, 46002 - València o en la dirección de correo electrónico dgavap@gva.es. Puede encontrar información más detallada sobre el tratamiento y el ejercicio de los derechos que la normativa en protección de datos le reserva en la dirección http://avap.es/avapoberta/proteccion-de-datos .			
Data i Signatura / <i>Fecha y Firma</i> _____			