

Institut Cartogràfic Valencià

RESOLUCIÓ de 10 de novembre de 2009, del director de l'Institut Cartogràfic Valencià, per la qual es regula el procediment de les queixes i dels suggeriments en l'àmbit de l'ICV. [2009/13176]

Atés que el Decret 165/2006, de 3 de novembre del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, té com a objecte disposar d'un sistema que regule tant el procediment administratiu per a la resolució de les queixes i suggeriments com també l'activitat d'anàlisi i de posada en marxa de les iniciatives de millora que necessàriament han de dur a terme.

Vist que el decret esmentat en la seua disposició addicional segona estableix que les entitats enunciades en l'article 2.2.d d'este, entre les quals s'inclou este Institut Cartogràfic Valencià, hauran d'aprovar el procediment de presentació i tramitació de queixes i suggeriments.

Per tot això, el director de l'Institut Cartogràfic Valencià (ICV), com a òrgan competent, de conformitat amb la legislació aplicable i la normativa interna del propi institut, resol el següent:

Primer. Objecte

La present resolució té com a objecte la regulació de les queixes i els suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament de l'ICV, a fi d'atendre-les adequadament i extraure d'elles oportunitats de millora continua de la qualitat del servei, amb l'establiment, a este efecte, dels sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten el compliment eficaç d'este objectiu.

Segon. Queixes

1. Tindran la consideració de queixa, els escrits i les comunicacions en què els ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis de l'ICV, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació, que constitueixca falta de qualitat en el servei prestat.

2. La formulació d'una queixa no impeditx ni condiciona l'exercici de quantes reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, puguen correspondre al ciutadà, ni suposarà, per tant, la paralització dels terminis per a la interposició d'estes.

3. Per la pròpia naturalesa de la queixa, contra la resposta corresponent no cabrà cap recurs, sense perjudi que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que calga interposar en el procediment administratiu amb què guarden relació.

4. No tenen la consideració de queixes, a efectes de la resolució present, les denúncies que puguen presentar els ciutadans que posen de manifest irregularitats possibles o infraccions a la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per l'òrgan competent.

5. Les queixes 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 els terminis establits per als recursos esmentats i reclamacions en la normativa vigent. 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.

Terçer. Suggeriments

Els suggeriments són les propostes formulades pels ciutadans per a millorar la qualitat del servei i, en especial, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'ICV.

Quart. Recepció de les queixes i dels suggeriments

1. En la seu de l'ICV s'advertirà al ciutadà, per mitjà d'un cartell informatiu o qualsevol altre procediment semblant, de la possibilitat

Instituto Cartográfico Valenciano

RESOLUCIÓN de 10 de noviembre de 2009, del director del Instituto Cartográfico Valenciano, por la que se regula el procedimiento de las quejas y sugerencias en el ámbito del ICV. [2009/13176]

Considerando que 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, tiene por objeto disponer de un sistema que regule tanto el procedimiento administrativo para la resolución de las quejas y sugerencias como también la actividad de análisis y de puesta en marcha de las iniciativas de mejora que necesariamente deben acometerse.

Visto que el citado decreto en su disposición adicional segunda establece que las entidades enunciadas en el artículo 2.2.d del mismo, entre las que se incluye este Instituto Cartográfico Valenciano, habrán de aprobar el procedimiento de presentación y tramitación de quejas y sugerencias.

Por todo ello, el director del Instituto Cartográfico Valenciano (ICV), como órgano competente, de conformidad con la legislación aplicable y la normativa interna del propio instituto, resuelve lo siguiente:

Primero. Objeto

La presente resolución tiene por objeto la regulación de las quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento del ICV, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad del servicio, estableciendo a tal efecto los sistemas de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Segundo. Quejas

1. Tendrá la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios del ICV, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que constituya 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 al ciudadano, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

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 guardan relación.

4. No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente resolución, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes por el órgano competente.

5. Las quejas 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 paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

Terçero. Sugerencias

Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad del servicio y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con el ICV.

Cuarto. Recepción de las quejas y sugerencias

1. En la sede del ICV se advertirá al ciudadano, mediante cartel informativo o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad

de formular queixes i suggeriments, amb la indicació que té a la seua disposició impresos tipus, els models de la qual figuren en l'annex d'esta resolució, per a poder materialitzar-les, sense perjudi de la plena validesa, en tot cas, de les queixes o suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits recollits en l'apartat següent.

2. Els ciutadans presentaran les seues queixes i suggeriments per escrit, a les oficines i els registres a què es referix l'article 38.4 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i hauran d'indicar:

Nom i cognoms.

Domicili, a efectes de notificació.

Fets i raons, en els quals es concrete amb claredat la queixa o l'exposició del suggeriment.

Lloc i data.

Firma.

3. Si l'escrit en el qual es formule la queixa o el suggeriment no reunira els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés fora defectuosa, l'ICV requerirà a la persona interessada perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència advertida, amb indicació expressa de què si no ho fera es procedirà a l'arxiu de la reclamació o queixa.

4. També es podrà realitzar la presentació, el registre, la tramitació i la contestació de les queixes i dels suggeriments per via telemàtica que tindrà plena validesa, i s'ajustarà a les condicions i els 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.

Quint. Tramitació

1. La unitat de registre segellarà l'escrit o la comunicació presentada i practicarà el corresponent assentament, amb indicació de la data del dia de la recepció.

2. L'ICV, com a 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, 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 del ciutadà la confirmació de la seua verdadera intenció.

3. Presentada la queixa o el suggeriment, l'ICV obrirà un expedient informatiu, i durà a terme les indagacions i les diligències que considere pertinents. Entre les actuacions a realitzar haurà d'obtenir la informació oportuna de la unitat o servici directament afectats.

Sext. Termini de resposta

Totes les queixes i els suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o el suggeriment va tindre entrada en el Registre General de l'ICV. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

Sèptim. Òrgan responsable de la resposta i seguiment

La resposta a les queixes i els suggeriments és responsabilitat del director de l'ICV.

Es crearà un Registre de Queixes i Suggeriments que contindrà la informació sobre totes elles, el seu procés de tramitació i la resolució. Es realitzarà el seguiment del compliment del termini de notificació de la resposta al ciutadà de les queixes i dels suggeriments que afecten este institut, i s'adoptaran, si és el cas, les mesures necessàries per a portar a terme el compliment estricte del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades quan les hi haguera.

Octau. Informació al ciutadà i queixes per incompliment del deure de resposta

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

de formular quejas y sugerencias, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuran en el anexo de esta resolución, para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de las quejas o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el apartado siguiente.

2. Los ciudadanos presentarán sus quejas y sugerencias por escrito, en las oficinas y registros a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo indicar:

Nombre y apellidos.

Domicilio, a efectos de notificación.

Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.

Lugar y fecha.

Firma.

3. Si el escrito en el que se formule la queja o la sugerencia no reuniera los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso fuese defectuosa, el ICV requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá al archivo de la reclamación o queja.

4. También se podrá realizar la presentación, registro, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias por vía telemática que tendrá 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 regulació de les notificacions telemàtiques de la Generalitat.

Quinto. Tramitación

1. La unidad de registro sellará el escrito o comunicación presentada y practicará el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

2. El ICV, como 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 distinto a la queja, en cuyo caso se solicitará del ciudadano la confirmación de su verdadera intenció.

3. Presentada la queja o sugerencia, el ICV 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.

Sexto. Plazo de respuesta

Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el Registro General del ICV. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Séptimo. Órgano responsable de la respuesta y seguimiento

La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad del director del ICV.

Se creará un Registro de Quejas y Sugerencias que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución. Se realizará el seguimiento del cumplimiento del plazo de notificación de la respuesta al ciudadano de las quejas y sugerencias que afectan a este instituto, adoptando, 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 cuando las hubiere.

Octavo. Información al ciudadano y quejas por incumplimiento del deber de respuesta

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

Així mateix, podrà formular nova queixa, esta vegada davant de la Direcció General d'Administració autonòmica, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, quan s'haja incomplert el deure de resposta, establert en el punt sext.

Nové. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a les queixes i suggeriments

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

Resposta el més ràpida possible, sense necessitat d'esgotar terminis.

Personalització de la resposta.

Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes demanats.

Contestació formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes.

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.

Disculpes per les molèsties que s'han pogut causar al ciutadà a l'explicitar la seua queixa o suggeriment i un agraïment per l'oportunitat de millora que les estes brinden, si és el cas.

Desé. Millora contínua

El contingut de les queixes i dels suggeriments serà tingut en compte per la direcció de l'ICV als efectes de la millora contínua de la qualitat dels servicis. Per esta raó, se'n facilitarà la formulació i l'atenció amb els mitjans més eficaços i eficients possibles tant per mitjà d'atenció presencial com a telemàtica.

La mera estadística de queixes i suggeriments dirigits a una unitat no serà considerada, en si mateixa, un exponent negatiu d'esta. Sí ho serà, contràriament, la falta de resposta i/o la passivitat o desconsideració cap a les queixes i suggeriments.

Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments, es pose de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un servici millor, l'ICV promourà la constitució d'un equip de millora que analitze, elabore i propose les mesures necessàries per a la seua correcció, o definisca les accions de millora a implantar, integrades en un plans específic de millora.

Dins dels dos primers mesos de cada any, l'ICV elaborarà un informe estadístic valoratiu de les queixes i dels suggeriments presentats i tramitats l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas, el qual se remetrà a la Direcció General de Modernització, de la Conselleria de Justícia i Administració Autonòmica.

Onzé. Protecció de dades de caràcter personal

L'ICV assegurarà la protecció deguda de les dades de caràcter personal que es recullen en els escrits i les comunicacions, d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

DISPOSICIÓ FINAL

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

València, 10 de novembre de 2009.– El director de l'ICV: Emilio Forcén Tàrrega.

Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la Dirección General de Administración Autonómica, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, cuando se haya incumplido el deber de respuesta, establecido en el punto sexto.

Noveno. Criterios de calidad 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, sin necesidad de agotar plazos.

Personalización de la respuesta.

Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.

Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.

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.

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.

Décimo. Mejora continua

El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por la dirección del ICV a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios. Por esta razón, se facilitará su formulación y atención con los medios más eficaces y eficientes posibles tanto mediante atención presencial como telemática.

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 pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias.

Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias se ponga de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, el ICV promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección, o defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora.

Dentro de los dos primeros meses de cada año, el ICV elaborará un informe estadístico valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, que remitirá a la Dirección General de Modernización, de la Conselleria de Justicia y Administración Autonómica.

Undécimo. Protección de datos de carácter personal



El ICV 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.

DISPOSICIÓN FINAL

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

Valencia, 10 de noviembre de 2009.– El director del ICV: Emilio Forcén Tàrrega.

 GENERALITAT VALENCIANA	QUEIXA QUEJA	 ICV INSTITUT CARTOGRÀFIC VALENCIÀ
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	PROVINCIA/PROVINCIA	TELÈFON/TELÉFONO
		E-MAIL
B SERVICI OBJECTE DE LA QUEIXA/SERVICIO OBJETO DE LA QUEJA		
SERVICI/SERVICIO		
IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE/IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ		
C MOTIU DE LA QUEIXA/MOTIVO DE LA QUEJA		
<p style="text-align: center;"> _____, _____ d _____ de _____ La persona interessada/ La persona interesada </p> <p style="text-align: center;">Firma: _____</p>		
<p>NOTES: NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La queixa es formularà en original i còpia. Les unitats de registre entregaran la còpia per a la persona que presente la queixa i remetran l'original a l'ICV. - <i>La queja se formulará en original y copia. Las unidades de registro entregarán la copia para la persona que presente la queja y remitirán el original al ICV.</i> - El termini per la resposta és d'un mes des que la queixa va tindre entrada en el ICV. - <i>El plazo para la respuesta es de un mes desde que la queja tuvo entrada en el ICV.</i> - El ciutadà podrà demanar informació sobre el tràmit de la seua queixa davant del ICV, així com formular nova queixa davant de la Direcció General d'Administració Autònoma quan s'haja incomplert el deure de resposta. - <i>El ciudadano podrá pedir información sobre el trámite de su queja ante el ICV, así como formular nueva queja ante la Dirección General de Administración Autónoma cuando se haya incumplido el deber de respuesta.</i> - La formulació d'una queixa no impeditx ni condiona l'exercici de les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, que puguen correspondre al ciutadà, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició d'estes. - <i>La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo puedan corresponder al ciudadano, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas</i> - Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, per responsabilitat patrimonial de l'Administració, economicoadministratives, per que la seua presentació no paralitzen els terminis establits en la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empar de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició. - <i>Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, por responsabilidad patrimonial de la Administración, económico-administrativas, por lo que su presentación no paralizan los plazos establecidos en 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</i> 		
<p>Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per l'ICV, 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><i>Los datos de carácter personal que contiene el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por el ICV, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Así mismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo que dispone el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</i></p>		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA
		DATA D'ENTRADA EN L'ICV FECHA DE ENTRADA EN EL ICV

 GENERALITAT VALENCIANA	SUGGERIMENT SUGERENCIA	 ICV INSTITUT CARTOGRÀFIC VALENCIA
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	PROVINCIA/PROVINCIA	TELÉFON/TELÉFONO
		E-MAIL
B SERVICI OBJECTE DEL SUGGERIMENT/SERVICIO OBJETO DE LA SUGERENCIA		
SERVICI/SERVICIO		
IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE/IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ		
C MOTIU DEL SUGGERIMENT/MOTIVO DE LA SUGERENCIA		
_____, _____ d _____ de _____ La persona interessada/ La persona interesada Firma: _____		
NOTES: NOTAS: - El suggeriment es formularà en original i còpia. Les unitats de registre entregaran la còpia per a la persona que presente el suggeriment i remetran l'original a l'ICV. - La sugerencia se formulará en original y copia. Las unidades de registro entregarán la copia para la persona que presente la sugerencia y remitirán el original al ICV. - El termini per la resposta és d'un mes des que el suggeriment va tindre entrada en el ICV. - El plazo para la respuesta es de un mes desde que la sugerencia tuvo entrada en el ICV. Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per l'ICV, como 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 que contiene el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por el ICV, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Así mismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo que dispone el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).	REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA DATA D'ENTRADA EN L'ICV FECHA DE ENTRADA EN EL ICV	