

RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR DE LA AGENCIA DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS BASES PARA LA TRAMITACIÓN A SEGUIR EN LA FORMULACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE ESTA AGENCIA

En relación con la regulación de la sede electrónica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cada administración pública determinará las condiciones e instrumentos para su creación, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, así como garantizará la identificación del órgano titular de la sede electrónica y los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

En cumplimiento de dicho precepto, la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana, aprobó la Resolución de 13 de diciembre de 2019, de su director, por la que se crea la sede electrónica y el registro electrónico de la misma y se regula las reglas de su funcionamiento (BOCV núm. 51, de 30.12.2019 y DOGV núm. 8708, 31.12.2019)

En concreto, la Regla undécima de funcionamiento de la sede electrónica y del registro electrónico de la Agencia, indica, en sus apartados 3º y 4º, que la propuesta de aprobación o modificación de los formularios para las solicitudes, escritas y comunicaciones normalizadas corresponde a las unidades administrativas en que se organiza la Agencia, de acuerdo con las funciones que cada una tenga atribuidas reglamentariamente, y que la aprobación de dichos formularios o su modificación requerirá resolución de la Dirección de la Agencia.

Conforme a lo anterior, la presente Resolución tiene por objeto la regulación de la tramitación a seguir para la formulación de sugerencias y quejas referida al funcionamiento de los servicios prestados por la Agencia, así como asignar las funciones de tramitación y comunicación de la respuesta de aquellas al Gabinete de Relaciones Institucionales, Participación y Comunicación, designando a esta como unidad administrativa responsable.

Por todo ello, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2016, de 28 de noviembre, de la Generalitat, de la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana, y en virtud de las funciones recogidas en el artículo 13.1 m) del Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interior de 27 de junio de 2019 de la Agencia (DOGV núm. 8582, de 2.07.2019),

RESUELVO

PRIMERO.- Establecer las bases de la tramitación a seguir para la formulación de sugerencias y quejas ante la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana, de conformidad con lo establecido en el Anexo de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Asignar al Gabinete de Relaciones Institucionales, Participación y Comunicación las funciones de tramitación y comunicación de la respuesta de las quejas y sugerencias de la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana, previa obtención de la información oportuna de la unidad administrativa afectada.

Contra la presente resolución, que agota la vía administrativa, cabe interponer recurso potestativo de reposición en el plazo máximo de un mes ante este mismo órgano, de acuerdo con lo establecido en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o recurso contencioso-administrativo ante

CSV (Código de Verificación Segura)	IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Fecha	08/07/2020 17:41:44
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003		
Firmado por	JOAN ANTONI LLINARES GOMEZ (Director/a - Direcció General de L'Avaf)		
Url de verificación	https://sede.antifraucv.es/verifirma/code/IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Página	1/6



el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo que corresponda, en el plazo máximo de dos meses, de conformidad con lo previsto en los artículos 8, 14.2 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa; ambos plazos contados a partir del día siguiente a su publicación. Todo ello sin perjuicio de cualquier otra acción que se estime pertinente.

València, en la fecha de la firma
**El director de la Agencia de Prevención y Lucha
contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana**
Joan A. Llinares Gómez

CSV (Código de Verificación Segura)	IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Fecha	08/07/2020 17:41:44
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003		
Firmado por	JOAN ANTONI LLINARES GOMEZ (Director/a - Direcció General de L'Avaf)		
Url de verificación	https://sede.antifraucv.es/verifirma/code/IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Página	2/6



ANEXO

BASES PARA LA TRAMITACIÓN A SEGUIR EN LA FORMULACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS ANTE LA AGENCIA DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Base primera.- Conceptos de queja y de sugerencia.

1. Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otra actuación que se considere deficiente acerca del funcionamiento de la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana (en adelante, la Agencia), que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

2. Las sugerencias son las propuestas formuladas por las ciudadanas y ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a colaborar en la consecución de un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

Base segunda- Naturaleza de las quejas y de las sugerencias.

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 paraliza 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.

Base tercera.- Criterios para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias.

La tramitación y gestión de las quejas o sugerencias se ajustarán a los siguientes criterios:

1. El procedimiento de quejas y sugerencias ha de ser ampliamente difundido, gozando de la suficiente accesibilidad y transparencia para la ciudadanía.

2. Las vías y mecanismos de formulación serán siempre accesibles, disponiendo de varios

CSV (Código de Verificación Segura)	IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Fecha	08/07/2020 17:41:44
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003		
Firmado por	JOAN ANTONI LLINARES GOMEZ (Director/a - Direcció General de L'Avaf)		
Url de verificación	https://sede.antifraucv.es/verifirma/code/IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Página	3/6



formatos de presentación y a través del mayor número posible de canales de atención disponible.

3. Se observará celeridad y rapidez en la gestión, sin necesidad de agotar los plazos establecidos, tratando siempre de imprimir la máxima prontitud.

4. El proceso de gestión habrá de ser objetivo, tanto para quien formula la queja o sugerencia, como para la persona, unidad o departamento de la Agencia sobre la que recae, debiendo comprobarse todos los hechos que sean relevantes para la resolución justa de la queja.

5. Las respuestas serán personalizadas, y abordarán todo el contenido planteado en la queja, incluyendo una referencia a los informes, en su caso, recabados.

6. La contestación será formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos que impidan o dificulten su plena comprensión, empleando al responder la misma lengua en la que se haya dirigido la persona interesada en el marco de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

7. La respuesta contendrá, en su caso, expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

8. Se garantizará la transparencia en las actuaciones desarrolladas, de forma que las personas puedan estar informadas del estado de tramitación de sus quejas y sugerencias.

9. En el caso de las sugerencias, aun cuando se acordara no tomarlas en consideración, en todo o en parte, se agradecerá siempre su presentación de forma expresa.

Base cuarta.- Presentación de las quejas y sugerencias.

1. Las ciudadanas y los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias de manera presencial, por correo postal, por medios electrónicos o por aquellos nuevos canales que proporcionen las tecnologías y que permitan acercar la Agencia a la ciudadanía. Las quejas y sugerencias se acompañarán de cuanta documentación se considere oportuna en relación con su contenido.

2. Cuando se presente por escrito, de forma presencial o por correo postal, se podrá utilizar el formulario para este fin disponible en la sede electrónica de la Agencia <https://sede.antifraucv.es>.

- a) Se admitirán a trámite las quejas y sugerencias que se formulen de forma anónima. En estos casos, cuando el interesado desee/precise recibir contestación deberá indicar al efecto una dirección de correo electrónico.
- b) En el caso de que las quejas y las sugerencias no sean anónimas, se deberá indicar:
 - (1) Nombre y apellidos.
 - (2) Documento de identificación.
 - (3) Domicilio a efectos de notificación y, en su caso, teléfono de contacto o correo electrónico.
 - (4) Motivos en los que se concrete con claridad la queja o sugerencia.
 - (5) Lugar y fecha.
 - (6) Firma.
- c) Las ciudadanas y los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal del Gabinete de Relaciones Institucionales, Participación y Comunicación (en adelante, Gabinete), en la formulación y constancia de su queja o sugerencia.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Fecha	08/07/2020 17:41:44
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003		
Firmado por	JOAN ANTONI LLINARES GOMEZ (Director/a - Direcció General de L'Avaf)		
Url de verificación	https://sede.antifraucv.es/verifirma/code/IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Página	4/6



3. Cuando la queja o sugerencia se presente por medios electrónicos, se accederá a través de la sede electrónica <https://sede.antifraucv.es>, en el apartado de *Quejas y sugerencias*. En este caso, el interesado podrá utilizar los certificados electrónicos incorporados a su Documento Nacional de Identidad, los certificados electrónicos reconocidos y los sistemas de firma electrónica avanzada que se admitan por la Agencia según la normativa vigente.

4. En el registro general de la Agencia se advertirá, mediante carteles informativos o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas y sugerencias, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuran en el portal institucional de la Agencia, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de las quejas o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno.

Base quinta.- Registro y remisiones de las quejas y sugerencias.

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

2. Dicha unidad encargada de registro general remitirá, sin dilación, el escrito de queja o la sugerencia al Gabinete.

Base sexta.- Tramitación de quejas y sugerencias

1. El Gabinete calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja o sugerencia y que, sin embargo, por su contenido, expreso o implícito, deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta, en cuyo caso se remitirá directamente a la unidad administrativa correspondiente de la Agencia para su tramitación oportuna, dando cuenta de esta remisión a la persona que la haya formulado.

2. Las quejas y las sugerencias no podrán presentarse a través del *Buzón de Denuncias* de esta Agencia.

3. Presentada la queja o sugerencia, el Gabinete abrirá un expediente llevando a cabo las gestiones que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar, deberá obtener la información oportuna de la unidad administrativa afectada.

Base séptima.- Plazo de respuesta.

1. Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. A estos efectos, el Gabinete elaborará una propuesta de respuesta que elevará a la Dirección de la Agencia para su conformidad.

2. La respuesta deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Base octava.- Seguimiento de las quejas y sugerencias.

1. El Gabinete mantendrá actualizado el Registro de Quejas y Sugerencias, que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y respuesta.

2. El Gabinete realizará el seguimiento del cumplimiento del plazo de notificación de la respuesta

CSV (Código de Verificación Segura)	IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Fecha	08/07/2020 17:41:44
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003		
Firmado por	JOAN ANTONI LLINARES GOMEZ (Director/a - Direcció General de L'Avaf)		
Url de verificación	https://sede.antifraucv.es/verifirma/code/IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Página	5/6



de las quejas y sugerencias que afecten a la Agencia, 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.

Base novena.- Información a la ciudadanía y quejas.

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

Base décima.- Mejora continua.

El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por la Agencia, a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Fecha	08/07/2020 17:41:44
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003		
Firmado por	JOAN ANTONI LLINARES GOMEZ (Director/a - Direcció General de L'Avaf)		
Url de verificación	https://sede.antifraucv.es/verifirma/code/IV6742LPFAF4KVOPS56S6PSOGI	Página	6/6

