

Informe: 2016/1

Procedencia: Conselleria de Transparencia

ASUNTO: Borrador 28-01-2016, "Proyecto de Decreto /.... de 2016, del Consell, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat".

I. Antecedentes

El artículo 42.1 n) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana dispone que la Comisión Ejecutiva del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno "tiene encomendadas las siguientes funciones: [...] n) Informar preceptivamente los proyectos normativos de la Generalitat en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno."

La Consellería de Transparencia ha remitido con carácter de "urgente" a este Consejo el Borrador 28-01-2016, "Proyecto de Decreto /.... de 2016, del Consell, por el que se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Generalitat".

Tras las reuniones pertinentes, se elabora el requerido Informe.

II. Sobre el contenido del Código

Preámbulo

Propuesta de añadido por mejor adecuación

Estos códigos se conciben como instrumentos más orientados a la prevención y persuasión que a la disuasión de sus destinatarios y destinatarias y, siguiendo esta tendencia, en el ámbito español ha sido en los últimos años cuando ha proliferado la elaboración de este tipo de normas, tendencia que se ha expresado también en otras leyes en materia de transparencia, de buen gobierno y del ejercicio del alto cargo.

Propuesta de añadido por mejor adecuación

Este Código parte del derecho a una buena administración reconocido en el artículo 41 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea así como en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, y se basa en los principios incluidos tanto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, como, principalmente, en la mencionada Ley 2/2015. No obstante, en el texto se perciben también influencias derivadas de la normativa en materia de transparencia, de buen gobierno, de incompatibilidades y del régimen jurídico aplicable a las personas que ocupan los altos cargos. También, entre estas referencias, hay que señalar la normativa en materia de función pública, teniendo en cuenta que la inclusión de principios éticos y de conducta dirigidos a los empleados y empleadas públicos es un hecho consolidado tanto en la normativa estatal como en la autonómica y debe servir de referencia, también, para todo el sector público.

Art. 3. Variación de contenido de relevancia

Propuesta: eliminar la palabra "éticas".

Se trata de un reglamento aprobado a través de un Decreto que tiene, por tanto, carácter normativo, por lo que el contenido del mismo no debe calificarse de ético.

Artículo 3. Naturaleza

1. El presente Código establece unas normas ~~éticas~~ de conducta mínimas que las personas incluidas en su ámbito de aplicación deberán respetar. Estas normas tienen la consideración de estándares mínimos y pueden ser completadas en sus niveles de exigencia por los códigos específicos o sectoriales que se puedan aprobar, en su caso, en los diferentes ámbitos o entidades.

Art. 6. Variación de contenido de estilo

Propuesta: cambiar “cumplimiento” por “respeto”

Artículo 6. Respeto a los derechos humanos

La conducta de las personas sujetas a este Código se basará en el pleno ~~cumplimiento~~ respeto de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el resto del ordenamiento de la Unión Europea, en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, individuales y colectivos, en particular, la Declaración Universal de Derechos Humanos; los pactos internacionales de derechos civiles y políticos y de derechos económicos, sociales y culturales; la Convención Europea de Derechos del Hombre y Libertades Fundamentales, la Carta Social Europea, así como los derechos de los valencianos y valencianas reconocidos en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.

Art. 10. Variación de contenido de estilo

Propuesta: eliminar la palabra “fundamental”. Todos los derechos mencionados lo son.

Artículo 10. Respeto a la privacidad

1. Las personas sujetas a este código respetarán en todo caso los derechos a la intimidad personal y familiar, al honor, a la propia imagen, y el derecho ~~fundamental~~ a la protección de datos de los particulares.

Art. 12. Variación de contenido de relevancia: eliminación de referencia a “la potenciación ética del valenciano”

En el apartado 1º resulta improcedente la afirmación de la “potenciación ética del valenciano”. Se trata de una afirmación a eludir, de un lado, por ya general negativa introducción de referencias a la “éticas” en una norma jurídica y, especialmente y del otro lado, porque esta referencia ética resulta si cabe más inapropiada cuando se trata del uso de una lengua oficial. El uso del valenciano es positivo y merece el fomento y la acción pública, pero ello no puede traducirse en una referenciación de carácter ético.

Propuesta: eliminar “potenciación ética” y sustituir por “promoción”

Art. 12. Variación de contenido de relevancia: eliminación de referencia a “lengua habitual de comunicación”

Ni la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de uso y enseñanza del valenciano ni ninguna norma reguladora del uso de la lengua contempla que “El valenciano será la lengua habitual de comunicación de la Generalitat”. Sin entrar a abordar la cuestión de la legalidad o constitucionalidad de la medida, resulta cuanto menos inapropiado introducir una regulación de dicho uso habitual de la lengua en la Administración en la norma que ahora se informa, siendo que, además, excede con mucho el ámbito de aplicación de la misma.

Es por ello que se propone seguir el sentido de la Ley 4/1983 de modo que el apartado 2º, de mantenerse, hiciera referencia que una norma de conducta:

“En sus comunicaciones las personas sujetas a este Código fomentarán el valenciano y respetarán la normativa lingüística de la Academia Valenciana de la Lengua.”

Artículo 12. Compromiso con la lengua propia

1. Las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Código asumen su compromiso social con el proceso de normalización del valenciano, con el objetivo de extender su uso y su conocimiento, y la finalidad más amplia de contribuir a la toma de conciencia colectiva sobre la ~~potenciación-ética~~ promoción del valenciano en todos los ámbitos sociales y niveles de intervención ciudadana.

2. El valenciano será la lengua habitual de comunicación de la Generalitat y, "En sus comunicaciones las personas sujetas a este Código fomentarán el valenciano y respetarán la normativa lingüística de la Academia Valenciana de la Lengua."

Otras normas de interés:

Ley de usos:

Artículo 27

El Consell de la Generalitat Valenciana, mediante disposiciones reglamentarias, fomentará el uso del valenciano en todas las actividades administrativas de los órganos que de ella dependan.

Art. 14. Variación de contenido de estilo

Propuesta: cambiar de título del precepto, por ejemplo, Motivación y capacidad científico-técnica. "Conocimiento científico" parece inapropiado y no descriptivo del contenido del precepto.

Artículo 14. Motivación y capacidad científico-técnica

Las personas sujetas al presente código adoptarán las decisiones de manera razonada, consciente e informada, evitando siempre la arbitrariedad. Siempre que sea necesario apoyarán sus decisiones y declaraciones en el conocimiento experto proporcionado desde el ámbito científico y técnico competente. En el ejercicio de responsabilidades públicas se abstendrán de defender opiniones subjetivas contrarias al conocimiento científico.

Art. 17. Variación de contenido de posible relevancia sobre abstención

La Ley 30/1992 en su artículo 28.2-b) y la Ley 40/2015, art. 23. 2º b) de próxima entrada en vigor, establecen el deber de abstención hasta segundo grado de afinidad. Se trata de una norma básica y no parece que un decreto autonómico pueda ir más allá de lo ahí dispuesto ni se aprecian los motivos que lo justifiquen. El presente código habla del tercer grado de afinidad.

Artículo 17. Interés general e imparcialidad

3. No influirán en la agilización o resolución de trámites administrativos que impliquen trato de favor a cualquier persona y, en particular, a sí mismos o a su entorno familiar, social o partidario. En este sentido, se inhibirán de conocer asuntos en que hayan intervenido con anterioridad o afecten a empresas o sociedades con las que ellos, la persona cónyuge o con relación análoga o familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o tercero de afinidad hayan guardado cualquier tipo de relación mercantil, laboral o profesional directa o indirecta.

Normativa concordante: Ley 40/2015

Artículo 23. Abstención.

1. Las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en el apartado siguiente se abstendrán de intervenir en el procedimiento y lo comunicarán a su superior inmediato, quien resolverá lo procedente.

2. Son motivos de abstención los siguientes:

a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.

b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior.

d) Haber intervenido como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.

e) Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

3. Los órganos jerárquicamente superiores a quien se encuentre en alguna de las circunstancias señaladas en el punto anterior podrán ordenarle que se abstengan de toda intervención en el expediente.

4. La actuación de autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas en los que concurren motivos de abstención no implicará, necesariamente, y en todo caso, la invalidez de los actos en que hayan intervenido.

5. La no abstención en los casos en que concorra alguna de esas circunstancias dará lugar a la responsabilidad que proceda.

Art. 30 errata

Artículo 30. Productos utilizados en los actos

En los actos que dependan de las personas sujetas a este código se promocionará, en la medida en que sea posible y si su coste es razonable, el consumo de productos autóctonos valencianos y de comercio justo o ético. Los órganos competentes podrán promover convenios de colaboración con empresas o entidades con el fin de priorizar dichos productos y ajustar los precios de este tipo de actos, todo ello con pleno respeto a la normativa aplicable en materia de contratación pública.

Art. 35. Variación de contenido

La buena administración en un derecho fundamental de la Carta de derechos fundamentales (art. 41) así como del Estatuto de Autonomía, motivo por el cual no es problema afirmar el mismo también como “derecho”.

Artículo 35. Derecho de buena administración

1. Las personas sujetas a este código actuarán en su gestión de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, y respetarán el derecho a la buena administración en el ámbito de sus funciones.

Art. 36. Variación de contenido sobre transparencia

El apartado segundo introduce una referencia al derecho de acceso a la información que puede resultar improcedente por estar exhaustivamente regulado en la normativa estatal y autonómica.

Propuesta, eliminar la segunda parte del apartado segundo y hacer un reenvío a la legislación.

En el apartado d) cabe añadir “o anonimización ”. Aunque en ocasiones pueden ser acciones similares la disociación y la anonimización, en otros casos, se trata de eliminar datos personales haciendo anónima alguna información.

Artículo 36. Transparencia en la actividad pública

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Código registrarán toda su actividad por el principio de transparencia hacia la sociedad valenciana. En este sentido, garantizarán su implantación efectiva en las respectivas entidades o departamentos de los cuales sean responsables, y promoverán la mejora y profundización en las condiciones de transparencia de estos.

2. Las personas sujetas a este Código, en el ámbito de sus competencias, garantizarán el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía y promoverán su ejercicio. Cualquiera ciudadano o ciudadana podrá ejercerlo conforme a la normativa vigente mediante una solicitud previa y sin más limitaciones que las establecidas en las leyes, sin que se pueda exigir como condición motivar la solicitud ni invocar ningún norma.

3. Las personas sujetas al Código garantizarán que, como mínimo, se publique en el Portal de Transparencia de la Generalitat o en las páginas web de las instituciones y organizaciones a las que pertenezcan la información incluida en las obligaciones de publicidad activa establecidas en la normativa en materia de transparencia. En particular, las personas sujetas al Código deberán facilitar y garantizar la publicación de la siguiente información sobre sí mismas:

- a) La información de contacto institucional. Esta información, que será pública y visible, incluirá, como mínimo, un número de teléfono y un correo electrónico y, si se tiene, podrá incluir la página web y el perfil en redes sociales de la persona sujeta al Código de que se trate, cuando esta lo considere conveniente y si son de carácter público.
- b) El currículum. Se concretarán de forma individualizada la trayectoria y los méritos académicos, profesionales y técnicos de la persona nombrada. No podrán, bajo ningún concepto, falsear o mentir sobre ninguno de los datos propios de su currículum profesional, de sus titulaciones o de su experiencia.
- c) La agenda institucional de las personas sujetas a este Código. Ésta, que será pública, deberá incluir todos aquellos actos o reuniones que sean de relevancia pública. Dentro de éstos se entenderán incluidos, por regla general y sin ánimo de exhaustividad, los acontecimientos y reuniones de carácter político o institucional, las reuniones con agentes externos a la organización y las reuniones internas de

especial relevancia para la toma de decisiones, así como las intervenciones en medios de comunicación o en actos públicos previamente programadas, todo ello sin perjuicio de la normativa aplicable y de la salvaguardia de la privacidad y de los derechos fundamentales de los participantes.

Podrá suspenderse esta regla general cuando haya algún riesgo para la seguridad de alguna de las personas o entidades participantes de la reunión, cuando afecte al secreto profesional, al interés superior de un o una menor de edad, la privacidad de las personas en los términos definidos por la legislación aplicable, o cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que desaconsejen la publicidad del acto o reunión. En ningún caso se publicarán detalles personales de reuniones que se tengan con ciudadanos y ciudadanas particulares sin su consentimiento, salvo que éstos, por su cargo o condición, tengan proyección pública.

d) Las declaraciones de actividades y de situación patrimonial y rentas. Las personas incluidas en el artículo 2.1 presentarán estas declaraciones en el registro correspondiente, de acuerdo con lo que establecen las disposiciones adicionales primera y segunda, y estas declaraciones serán objeto de publicidad activa en virtud de lo dispuesto en el artículo 9.4c) de la Ley 2/2015, previa disociación o, en su caso, anonimización de los datos correspondientes para garantizar la seguridad y la privacidad de la persona declarante y de las personas dependientes de ella.

Art. 40. Variación de contenido sobre facilitación de información a Les Corts

Se propone en primer término cambiar el título, puesto que esencialmente se regula la facilitación de información a Les Corts y no otra colaboración.

Propuesta: Artículo 40. Facilitación de información a Les Corts

De igual modo, hay que tener presente que el acceso a la información por los diputados está protegido por el derecho fundamental del artículo 23 de la Constitución. Ello no obsta a que se pueda perfilar la regulación en esta norma, sin contemplar nada contrario al Reglamento de Les Corts, no obstante, parece oportuno hacer mención expresa del **artículo 12 del Reglamento de Les Corts**.

Asimismo, se propone la adición: “En ningún caso las solicitudes de información tendrán un régimen más restrictivo que el que implica la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno o la normativa de acceso a la información aplicable la ciudadanía”.

A la vista de los precedentes de denegación de información a diputados y diputadas en el pasado, debe quedar claro que éstos tienen un régimen de acceso reforzado y más protegido que la ciudadanía.

Artículo 40. Facilitación de información a Les Corts

1. Las personas sujetas a este código colaborarán lealmente con las funciones de Les Corts cumplirán los mandatos procedentes de la Cámara. Facilitarán el acceso a la información y documentación que les sea requerida por ésta o por cualquiera de sus miembros en el ejercicio de sus funciones, de acuerdo al **artículo 12 del Reglamento de Les Corts** todo ello con respeto pleno a los límites que pudieran derivarse de la Constitución y las leyes. **En ningún caso las solicitudes de información tendrán un régimen más restrictivo que el que implica la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno o la normativa de acceso a la información aplicable la ciudadanía.**

2. Las personas sujetas a este código procurarán, en el ámbito de la organización a la que pertenecen, que el acceso a la documentación por parte de la Cámara o de cualquiera de sus miembros se realice en todo caso garantizando los derechos de las personas a las que concierne y, en particular, los derechos a la intimidad y a la protección de datos. Para ello se utilizarán mecanismos que salvaguarden el anonimato y se establecerán deberes de secreto y seguridad cuando así sea necesario.

Normativa concordante:

Reglament Corts

Artículo 12 1. Para el mejor cumplimiento de sus funciones parlamentarias, los diputados y diputadas, previo conocimiento del respectivo grupo parlamentario, tendrán la facultad de recabar los datos, informes y documentos administrativos, en papel o en soporte informático de las administraciones públicas de la Generalitat, que obren en poder de éstas y de las instituciones, organismos y entidades públicas empresariales dependientes de la misma.

2. La solicitud se dirigirá, en todo caso, por conducto del presidente o presidenta de Les Corts, y la administración requerida deberá facilitar la información o documentación solicitada o manifestar al presidente o presidenta de Les Corts, en plazo no superior a veinte días y para su más conveniente traslado al solicitante, las razones fundadas en derecho que lo

impidan. En el supuesto en que soliciten datos, informes o documentos que consten en fuentes accesibles al público de carácter oficial, la administración requerida podrá limitarse a la indicación precisa del lugar en el que se encuentran disponibles, siempre que sean susceptibles de reproducción.

3. Si el Consell no cumple lo que disponen los apartados anteriores, el diputado o diputada solicitante podrá formular una pregunta oral ante la comisión competente que se incluirá en el orden del día de la primera sesión que se convoque. Si, a juicio del grupo parlamentario al que pertenece quien lo ha pedido, las razones no son fundamentadas, en el plazo de cinco días, puede presentar una proposición no de ley ante la comisión correspondiente que tendrá que ser incluida en el orden del día de una sesión a realizar en el plazo de quince días desde su publicación.

4. Cuando los datos, informes o documentos solicitados por los diputados o diputadas afecten al contenido esencial de los derechos fundamentales o libertades públicas constitucionalmente reconocidas, la Mesa, a petición del Consell, podrá declarar el carácter no público de las actuaciones, disponiendo el acceso directo a aquellos en los términos establecidos en el apartado anterior, pudiendo el diputado tomar notas pero no obtener copias ni actuar acompañado de asesor.

5. Asimismo, los diputados y diputadas, en el marco de la legalidad, podrán solicitar de las administraciones locales o del Estado y de los órganos de gobierno de las otras comunidades autónomas, a través del presidente o presidenta de Les Corts, la documentación que consideren que afecta, de alguna forma, a la Comunitat Valenciana.

6. Los diputados y diputadas también tienen derecho a recibir directamente o a través de su grupo parlamentario la información y documentación necesaria para el desarrollo de sus tareas. Los servicios de Les Corts, a través del letrado o letrada mayor, tienen la obligación de facilitárselas.

Art. 43. Variación de contenido relevante sobre el papel del Consejo de Transparencia

El artículo 43 señala que el Consejo de Transparencia “podrá recibir quejas” respecto del cumplimiento del Código. Puede considerarse que se trata de una nueva competencia a este órgano, para la cual habrá que dotar de los medios oportunos, amén de que el régimen de dedicación y remuneración hace dudar de la capacidad efectiva para su desarrollo.

La referencia a la “queja” implica un reenvío al régimen de quejas del 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. Se propone cierta adecuación de dicho régimen para el caso de la presentación de quejas ante el Consejo de Transparencia.

Asimismo, hay que tener presente su artículo 3 Decreto 165/2006 define lo que son quejas y excluye que la queja sirva para la denuncia de “posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes”. De igual modo, interesa aclarar el carácter complementario de la posibilidad de recibir quejas con otras competencias del Consejo.

Se propone, por tanto, aditar en el párrafo 1º

1. El Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno podrá recibir quejas sobre posibles incumplimientos de los principios o conductas reguladas en este código. También podrá recibir observaciones, consultas y sugerencias en relación con su aplicación o adaptación. **La tramitación y respuesta a una queja podrá dar lugar a las facultades de instancia de procedimientos u otras acciones que sean oportunas según la legislación vigente.**

Artículo 43. Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno

1. El Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno podrá recibir quejas sobre posibles incumplimientos de los principios o conductas reguladas en este código. También podrá recibir observaciones, consultas y sugerencias en relación con su aplicación o adaptación. **La tramitación y respuesta a una queja podrá dar lugar a las facultades de instancia de procedimientos u otras acciones que sean oportunas según la legislación vigente.**

2. El Consejo podrá incluir, en la memoria anual a que se refiere el artículo 42.1.m) de la Ley 2/2015, un informe sobre el grado de cumplimiento del presente código en su ámbito, de las incidencias advertidas en su aplicación y de las medidas que se consideren oportunas para favorecer su implantación efectiva. Este informe será público.

Legislación concordante:

LEY 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana

Artículo 36. Procedimiento

3. El Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, cuando constate incumplimientos en esta materia susceptibles de ser calificados como alguna de las infracciones previstas en este título, instará la incoación del procedimiento. En este último caso, el órgano competente estará obligado a incoar el procedimiento y a comunicar al Consejo el resultado del mismo.

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

Art. 3. 4. No tienen la consideración de quejas, a efectos del presente decreto, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes, bien por cada departamento o, en su caso, por la Dirección General de Administración Autonómica, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, en cuanto órgano competente en materia de inspección general de servicios.

Artículo 7. Tramitación

2. Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta 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, así como del órgano directivo del cual dependa.

Artículo 8. 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 de la respectiva conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Artículo 9. Órganos responsables de la respuesta

1. La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad de:

- a) La subsecretaría de cada conselleria, en relación con aquellas que afecten a órganos, servicios y/o unidades centrales de su departamento.
- b) Las direcciones territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la subsecretaría de su departamento la respuesta.
- c) La Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, en relación con las quejas o sugerencias que afecten a varias consellerias, comunicando la respuesta a las subsecretarías afectadas.
- d) La Dirección General de Telecomunicaciones e Investigación, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, en lo que se refiere al funcionamiento general de las Oficinas Prop de información general administrativa de la Generalitat que no sea competencia de las Direcciones Territoriales y al Servicio de Información Telefónica Administrativa 012 de la Generalitat, dando cuenta al subsecretario del departamento.

Artículo 10. Seguimiento de las quejas y sugerencias

1. En cada Subsecretaría se creará un Registro de Quejas y Sugerencias que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución.
2. Cada Subsecretaría realizará el seguimiento del cumplimiento del plazo de notificación de la respuesta al ciudadano de las quejas y sugerencias que afecten a su conselleria, 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.
3. El seguimiento general del cumplimiento del deber de respuesta al ciudadano corresponderá a la Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, que pondrá en conocimiento de la Secretaría Autonómica de Administraciones Públicas, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, cualquier incumplimiento que se produzca respecto del deber de respuesta.

Fdo: Ricardo García Macho

Presidente del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno