COMPROMISO INSTITUCIONAL

Elevar los niveles de calidad en los servicios a la ciudadanía, diseñando y aplicando instrumentos concretos de mejora, es un compromiso de la Generalitat y de esta Conselleria, que viene demostrando su implicación con la mejora de la calidad de los servicios públicos y con una mayor transparencia en el ejercicio de la actividad pública, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

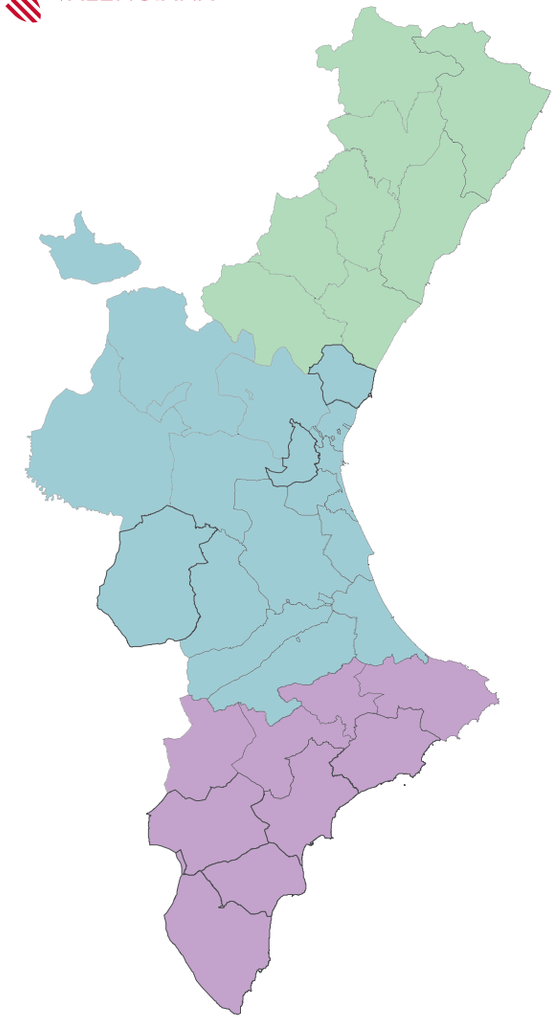
La Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios, dando respuesta a lo anterior, prioriza, a estos efectos aquellos servicios que este órgano de control interno presta directamente a la ciudadanía y también al propio personal de la Generalitat, tratando de potenciar su visibilidad y, sobre todo, como demostración de los valores que inspiran su actuación y comportamiento. Entre otros, los que hacen referencia a la vocación de servicio a la ciudadanía, la apuesta por la transparencia, la rendición de cuentas, la responsabilidad del personal que integra esta unidad, su objetividad, rigor, diligencia y celeridad en su trabajo, comprometiéndose para ello a cumplir los compromisos explicitados en esta carta de servicios.

La Consellera de Justicia y Administración Pública

MENSAJE GENERAL

La Administración de la Generalitat y su sector público instrumental deben adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad valenciana, y para ello es necesario modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que prestan.
Con este fin, la Generalitat, en el marco de su política de gestión de la calidad, cuenta con el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía puede exigir la prestación de unos servicios públicos con unos niveles de calidad superiores a los exigidos en la normativa y conocer en todo momento el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.
Todo ello en aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que prevé los derechos de la ciudadanía a una buena administración y a disponer de servicios públicos de calidad.

GENERALITAT VALENCIANA



una administración excelente

GENERALITAT VALENCIANA

CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIOS

La Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, tiene como propósito y misión velar por el cumplimiento de la legalidad y el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, equidad y buena administración, así como impulsar la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.

El detalle de sus competencias, su régimen de funcionamiento, principos de actuación y estructura, así como las relaciones de coordinación y colaboración con otras instituciones y órganos de control, está recogida en la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental y en su reglamento de desarrollo, aprobado por el Decreto 132/2024, de 1 de octubre, del Consell.

La Inspección General de Servicios presta los siguientes servicios:

• Realizamos actuaciones de control, evaluación e inspección que, incluidas en los correspondientes Planes de la Inspección General de Servicios, van dirigidas a vigilar y garantizar que el funcionamiento de los centros y servicios que conforman la administración de la Generalitat y su sector público instrumental se ajusta a la legalidad.

• Damos respuesta a las personas denunciantes que se dirigen a la Inspección General de Servicios por cualquiera de los canales de comunicación establecidos, aplicando las medidas de protección previstas en la normativa vigente.

• Investigamos las posibles irregularidades e infracciones a la legalidad vigente, por propia iniciativa, orden superior o, como consecuencia de denuncias y comunicaciones anónimas, proponiendo en los informes de inspección las correspondientes medidas de corrección que incluyen, en su caso, la exigencia de responsabilidades al personal empleado público, así como a las personas que ejercen cargos superiores y directivos en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, según la legislación vigente en materia de función pública, transparencia y buen gobierno.

• Coordinamos y gestionamos el Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA) y de los entes del sector público instrumental adheridos a este. A través de este sistema, atendemos las comunicaciones que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea, así como infracciones penales o administrativas graves o muy graves presentadas por su propio personal, por personal que trabaja bajo la supervisión o dirección de contratista, subcontratista o proveedor de la Generalitat, por personal exempleado, becario, voluntario, en formación y/o participante en procesos selectivos de la Generalitat.

• Desarrollamos las actuaciones de investigación e informe atribuidas por los protocolos de prevención y actuación en materia de acoso laboral en el ámbito de la Administración de la Generalitat.

• Intervenimos en la tramitación y resolución de las quejas ciudadanas cuando se incumple el deber de respuesta por parte del órgano objeto de la queja. Las quejas son las manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que se observen en el funcionamiento de los servicios públicos.

• Promovemos la transparencia informativa y la rendición de cuentas que exige y demanda la ciudadanía mediante la publicación periódica de fichas informativas de las principales actividades desarrolladas por la IGS, y de los informes anuales de evaluación.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Nos comprometemos a elaborar, para su posterior publicación en la web, el informe anual de evaluación del Plan de la Inspección General de Servicios en el primer trimestre del año siguiente al de su ejecución.

Informe de evaluación de resultados elaborado en el primer trimestre del ejercicio siguiente (grado de cumplimiento anual)	**Valor Objetivo 100%**

2. Nos comprometemos a incluir en los planes de la IGS el seguimiento específico de al menos dos actuaciones realizadas en planes anteriores a fin de comprobar la efectividad de las recomendaciones formuladas.

Porcentaje de actuaciones de seguimiento incluidas en el plan (grado de cumplimiento anual)	**Valor Objetivo 100%**

3. Nos comprometemos a ponernos en contacto con todas las personas que denuncien presuntas irregularidades o malas prácticas administrativas, para informarles de la recepción de la denuncia presentada y de la valoración sobre su tramitación en el plazo máximo de 15 días hábiles, reduciendo a la mitad el plazo máximo legalmente establecido para ello (a estos efectos no se consideran las denuncias presentadas a través del SII-GVA que tienen un plazo inferior).

% de comunicaciones enviadas en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada de una denuncia (grado de cumplimiento trimestral)	**Valor Objetivo 95%**

4. Nos comprometemos a dar respuesta a todas las personas que denuncien o comuniquen presuntas irregularidades o malas prácticas administrativas, que tras su admisión, han sido objeto de investigación por la IGS en el plazo de 15 días hábiles desde la remisión del informe definitivo al departamento correspondiente.

% de respuestas dadas tras la finalización de las actuaciones de inspección realizadas (grado de cumplimiento trimestral)	**Valor Objetivo 99%**

5. Cuando se trate de denuncias por un presunto acoso moral del personal al servicio de la Administración de la Generalitat, nos comprometemos a contactar con la persona denunciante y a realizar un análisis preliminar de su situación en un plazo máximo de 10 días hábiles.

% de personas atendidas en el plazo máximo de 10 días hábiles (grado de cumplimiento anual)	**Valor Objetivo 99%**

6. Cuando se trate de denuncias por un presunto acoso sexual, discriminatorio o por razón de sexo en la Administración de la Generalitat, nos comprometemos a contactar con la persona denunciante y a realizar un análisis preliminar de su situación en un plazo máximo de 6 días hábiles.

% de personas atendidas en el plazo máximo de 6 días hábiles (grado de cumplimiento anual)	**Valor Objetivo 99%**

7. Nos comprometemos a comunicar a la persona interesada, en el plazo máximo de 7 días hábiles, la recepción de su queja por incumplimiento del deber de respuesta a una queja anterior, presentada ante cualquier conselleria o ente del sector público instrumental y a dar traslado de la misma al órgano competente en la materia para que dé la correspondiente respuesta.

% de comunicaciones enviadas en el plazo máximo de 7 días hábiles (grado de cumplimiento anual)	**Valor Objetivo 95%**

8. Nos comprometemos a publicar en la web una ficha resumen de cada una de las actuaciones que hayan sido objeto de investigación en el mes siguiente a la comunicación de su finalización.

% de fichas publicadas de actuaciones investigadas en la página web en el plazo comprometido (grado de cumplimiento trimestral)	**Valor Objetivo 95%**

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

No es competencia de la Inspección General de Servicios la tramitación de denuncias que:

• Se refieran a actuaciones de otras administraciones públicas diferentes a la Generalitat.
• Informen sobre infracciones cometidas por la ciudadanía o empresas privadas.

• Pongan de manifiesto hechos que tengan un procedimiento específico de reclamación o recurso, como pueden ser quejas, recursos por discrepancias ante resoluciones administrativas, reclamaciones de consumidores y usuarios.

Las denuncias en materia de sanidad, educación o servicios sociales deberán dirigirse, como regla general, directamente a las respectivas inspecciones sectoriales y presentarse a través de cualquiera de los registros administrativos regulados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común.
Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012, o a través de la Guía PROP del portal www.gva.es, donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación:

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=1236

Dónde estamos
Inspección General de Servicios
Ciudad Administrativa Nou d'octubre - 46018 València
Correo electrónico: igs@gva.es

*** Ponemos a la disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta**