

## COMPROMISO INSTITUCIONAL

La mejora continua en la relación de la ciudadanía con la administración, así como la excelencia y transparencia en la prestación de sus servicios, son los objetivos básicos de nuestra organización. A través de la guía Prop Electrónica, la Generalitat pone a disposición de la ciudadanía, empresas y otras administraciones, información general sobre su organización y sus procedimientos, la realización de trámites y obtención de los formularios necesarios para su tramitación. Nos comprometemos, por tanto, a dar un servicio de calidad, que garantizamos con los compromisos recogidos en esta carta.

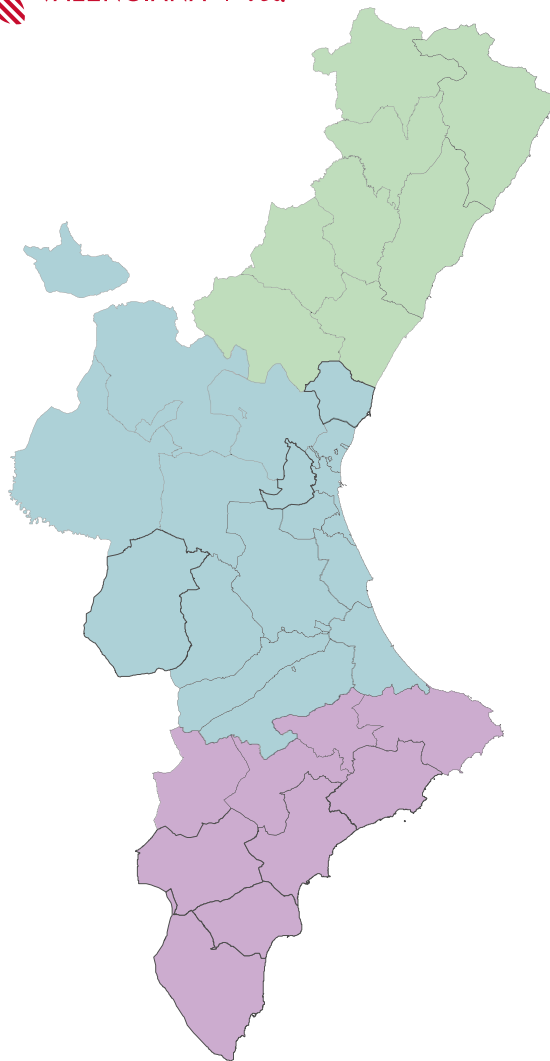
El Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

## MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana ha de adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y por eso ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y con este fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicio como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento. La Generalitat contribuye así a dar repuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen los ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



GENERALITAT  
VALENCIANA | TOTS  
A UNA  
veu



GENERALITAT  
VALENCIANA | TOTS  
A UNA  
veu

PROP



una administración  
**excelente**

CARTA DE SERVICIOS DE LA  
GUÍA PROP ELECTRÓNICA

## SERVICIOS

La Guía PROP Electrónica publicada en el portal corporativo de la Generalitat recoge, a través de un punto único de acceso, toda aquella información administrativa que puede ser de interés para la ciudadanía, empresas y otras administraciones públicas. Integra el catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público.

### La Guía PROP Electrónica presta los siguientes servicios:

- 1.- Facilita información general sobre los trámites que se pueden realizar y los distintos servicios que la Generalitat ofrece, especificando toda aquella información necesaria para iniciar su tramitación: plazos, documentación, lugar de presentación, normativa, etc.
- 2.- Facilita información y seguimiento sobre todas las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat. Además, facilita información sobre las ofertas de empleo público publicadas en los boletines oficiales de administraciones locales y universidades de la Comunitat Valenciana, administración del Estado, otras Comunidades Autónomas y Comunidad Europea.
- 3.- Facilita el acceso a formularios oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites, permitiendo la descarga y cumplimentación de los formularios para su registro.
- 4.- Facilita el acceso desde la información general del trámite a la tramitación telemática.
- 5.- Facilita información sobre la organización, competencias, dirección, mapa de localización, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat y de los órganos judiciales. Se ofrece igualmente la información de localización suministrada por entidades locales.
- 6.- Facilita información sobre el personal al servicio de la Generalitat: identificación y localización.
- 7.- Facilita la relación de las oficinas a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración, indicando cuál se puede presentar en cada una de ellas.
- 8.- Facilita información de las últimas novedades en trámites y ofertas de empleo público a través de la suscripción al "Boletín de Novedades".

## COMPROMISOS E INDICADORES

1. Actualizamos diariamente la información sobre trámites y servicios de la Generalitat.	
Plazo de actualización	Valor objetivo
	48 horas
2. Proporcionamos una información clara y actualizada, sobre las ofertas de empleo público en las distintas Administraciones Públicas, permitiendo el seguimiento completo de aquellas que corresponden a la Generalitat y sus organismos autónomos.	
Plazo máximo de actualización y/o seguimiento	Valor objetivo
	48 horas
3. Facilitamos el acceso a los formularios normalizados de trámites y ofertas de empleo público incluidas en la guía, de manera que puedan descargarse y cumplimentarse electrónicamente.	
Formularios disponibles a través de la guía	Valor objetivo
	90%
4. Garantizamos el acceso directo a la tramitación electrónica desde la pantalla de información general del trámite, si es el caso.	
Accesos disponibles a la tramitación electrónica en relación a los existentes	Valor objetivo
	99%
5. Avisamos diariamente al ciudadano que lo desee, a través de un correo electrónico, de las últimas novedades de trámites y servicios y/o ofertas de empleo público.	
Porcentaje de días que se envía el boletín de novedades	Valor objetivo
	99%
6. El portal está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para todos los servicios, salvo las paradas programadas. (Los cierres temporales del portal se publicitan en el mismo con un mínimo de 24 horas de antelación).	
Porcentaje de días de disponibilidad de los servicios por Internet	Valor objetivo
	99%

## AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

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 unidades de registro y de asistencia a la ciudadanía de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal [www.gva.es](http://www.gva.es) donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación.

[https://sede.gva.es/va/web/sede\\_electronica/sede\\_quejas\\_y\\_sug](https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug).

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comuniquemos lo antes posible para poder corregirlo.

### Dónde estamos

[www.gva.es](http://www.gva.es)

Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 7 días a la semana, salvo paradas programadas.

Estándar AA del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C.

Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de Internet Explorer y Firefox (no es necesario disponer de certificado digital).

**\* 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](http://www.gva.es/carta)**

