

Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

RESOLUCIÓ de 14 de febrer de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'aprova la modificació de la Carta de Serveis de la Guia PROP Electrònica. [2018/1716]

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III de l'esmentat decret es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis, com un instrument de millora contínua dels serveis, mitjançant el qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la que se n'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La modificació de la Carta de Serveis de la Guia PROP Electrònica, aprovada inicialment per Resolució de 27 d'agost de 2010, de la consellera de Justícia i Administracions Pública, s'ha impulsat per la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació. En l'elaboració del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, anteriorment citat.

El Servei de Qualitat, Simplificació Administrativa i Assistència Tècnica a la Inspecció, integrat en la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, té entre les seues funcions la de coordinar, homogeneïtzar, actualitzar i validar la informació que continga el catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic, dirigits a institucions, persones jurídiques o físiques, la normalització dels seus formularis i la coordinació de la guia de persones i departaments de la Generalitat, sent la Guia PROP Electrònica, publicada en el portal corporatiu de la Generalitat, el punt únic d'accés, on s'arregla tota la informació administrativa que integra el dit catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, la carta ha sigut informada, favorablement, per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, en relació amb la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com, en relació a l'homogeneïtat de les cartes.

Per tot allò que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 del esmentat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, com autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

Primer

Aprovar la modificació de la Carta de Serveis de la Guia PROP Electrònica, que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

RESOLUCIÓN de 14 de febrero de 2018, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se aprueba la modificación de la Carta de Servicios de la Guía PROP Electrónica. [2018/1716]

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La modificación de la Carta de Servicios de la Guía PROP Electrónica, aprobada inicialmente por Resolución de 27 de agosto de 2010, de la consellera de Justicia y Administraciones Públicas, ha sido promovida por la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación. En la elaboración del documento se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

El Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa y Asistencia Técnica a la Inspección, integrado en la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, tiene entre sus funciones la de coordinar, homogeneizar, actualizar y validar la información que contenga el catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, dirigidos a instituciones, personas jurídicas o físicas, la normalización de sus formularios y la coordinación de la guía de personas y departamentos de la Generalitat, siendo la Guía PROP Electrónica, publicada en el portal corporativo de la Generalitat, el punto único de acceso, donde se recoge toda la información administrativa que integra dicho catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público.

De acuerdo con el artículo 17.2 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, la carta ha sido informada, favorablemente, por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como, en relación a la homogeneidad de las cartas.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero

Aprobar la modificación de la Carta de Servicios de la Guía PROP Electrónica, que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segon

La Carta de Serveis de la Guia PROP Electrònica estarà a disposició de la ciutadania en la pàgina institucional de la Generalitat <http://www.gva.es/carta>, sense perjudi d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

Tercer

La present resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 14 de febrer de 2018.— El conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació: Manuel Alcaraz Ramos.

ANNEX

Carta de serveis de la Guia PROP Electrònica

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua en la relació de la ciutadania amb l'administració, així com l'excel·lència i transparència en la prestació dels seus serveis, són els objectius bàsics de la nostra organització. A través de la Guia Prop Electrònica, la Generalitat posa a disposició de la ciutadania, empreses i altres administracions, informació general sobre la seua organització i els seus procediments, la realització de tràmits i obtenció dels formularis necessaris per a la seua tramitació. Ens comprometem, per tant, a donar un servei de qualitat, que garantim amb els compromisos arrelats en aquesta carta.

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquest fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servei com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment. La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en el seu article 9, el dret general que tenen els ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

CARTA DE SERVEIS DE LA «GUIA PROP ELECTRÒNICA» SERVEIS

La Guia PROP Electrònica publicada en el portal corporatiu de la Generalitat arrelga, a través d'un punt únic d'accés, tota aquella informació administrativa que pot ser d'interés per a la ciutadania, empreses i altres administracions públiques. Integra el catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic.

La Guia PROP Electrònica presta els següents serveis:

1. Facilita informació general sobre els tràmits que es poden realitzar i els diferents serveis que la Generalitat ofereix, especificant tota aquella informació necessària per a iniciar la seua tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.
2. Facilita informació i seguiment sobre totes les ofertes i convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat. A més, facilita informació sobre les ofertes d'ocupació pública publicades en els butlletins oficials d'administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, Administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i Comunitat Europea.
3. Facilita l'accés a formularis oficials per a iniciar procediments i realitzar tràmits, permetent la descàrrega i emplenament dels formularis per al seu registre.
4. Facilita l'accés des de la informació general del tràmit a la tramitació telemàtica.
5. Facilita informació sobre l'organització, competències, adreça, mapa de localització, telèfon, fax i correu electrònic de les unitats administratives de la Generalitat i dels òrgans judicials. S'ofereix igualment la informació de localització subministrada per entitats locals.

Segundo

La Carta de Servicios de la Guía PROP Electrónica estará a disposición de la ciudadanía a través de la página institucional de la Generalitat <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

Tercero

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 14 de febrero de 2018.— El conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación: Manuel Alcaraz Ramos.

ANEXO

Carta de servicios de la Guia PROP Electrónica

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La mejora contínua 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.

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 respuesta 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.

CARTA DE SERVICIOS DE LA «GUIA 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 informació sobre el personal al servei de la Generalitat: identificació i localització.

7. Facilita la relació de les oficines a les quals el ciutadà es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració, indicant quin es pot presentar en cadascuna d'elles.

8. Facilita informació de les últimes novetats en tràmits i ofertes d'ocupació pública a través de la subscripció al *Butlletí de Novetats*.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Actualitzem diàriament la informació sobre tràmits i serveis de la Generalitat.	
Termini d'actualització	<i>Valor objectiu</i> 48 hores

2. Proporcionem una informació clara i actualitzada, sobre les ofertes d'ocupació pública en les diferents Administracions Públiques, permetent el seguiment complet d'aquelles que corresponen a la Generalitat i els seus organismes autònoms.	
Termini màxim d'actualització i/o seguiment	<i>Valor objectiu</i> 48 hores

3. Facilitem l'accés als formularis normalitzats de tràmits i ofertes d'ocupació pública incloses en la guia, de manera que puguem descarregar-se i emplenar-se electrònicament.	
Formularis disponibles a través de la guia	<i>Valor objectiu</i> 90%

4. Garantim l'accés directe a la tramitació electrònica des de la pantalla d'informació general del tràmit, si és el cas.	
Accessos disponibles a la tramitació electrònica en relació als existents	<i>Valor objectiu</i> 99%

5. Avisem diàriament al ciutadà que ho desitge, a través d'un correu electrònic, de les últimes novetats de tràmits i serveis i ofertes d'ocupació pública.	
Percentatge de dies que s'envia el butlletí de novetats	<i>Valor objectiu</i> 99%

6. El portal està disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, per a tots els serveis, excepte les parades programades. (Els tancaments temporals del portal es publiciten en el mateix amb un mínim de 24 hores d'antelació).	
Percentatge de dies de disponibilitat dels serveis per internet	<i>Valor objectiu</i> 99%

AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicats en la carta, pot realitzar-ho a través dels impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les unitats de registre i d'assistència a la ciutadania de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seu electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació,

https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug.

A més, pot realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de serveis a través de la pàgina www.gva.es/carta.

En cas de detectar algun error, li preguem ens ho comuniqui al més prompte possible per a poder corregir-ho.

ON ESTEM
www.gva.es

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	<i>Valor objetivo</i> 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	<i>Valor objetivo</i> 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	<i>Valor objetivo</i> 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	<i>Valor objetivo</i> 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	<i>Valor objetivo</i> 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	<i>Valor objetivo</i> 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 explicados 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 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.

Además, puede realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de esta carta de servicios a través de la página www.gva.es/carta.

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

DÓNDE ESTAMOS
www.gva.es

Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, excepte parades programades.

Especificacions tècniques d'ús: servei d'accés lliure a través d'Internet Explorer i Firefox (no és necessari disposar de certificat digital).

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

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