



Carta de Servicios

PLAN DE REVISIÓN Y EXTENSIÓN
DE CARTAS DE SERVICIOS
DE LA GENERALITAT VALENCIANA
2017-2018



1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la Generalitat, las cartas de servicios se configuran como un instrumento básico para promover la promoción de la calidad de los servicios públicos, respondiendo de forma adecuada a las expectativas y demandas ciudadanas a través de la promoción de una cultura de excelencia en la gestión de los servicios públicos.

En su regulación, recogida en el **Decreto 41/2016, 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, la cartas de servicios se definen así (Art. 13 de la norma citada): *“Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales 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”*.

A pesar de que las cartas de servicios están ampliamente extendidas en las administraciones públicas, es necesario integrarlas en un sistema organizado de gestión que responda a actuaciones enmarcadas en una estrategia global. El **Mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat** (en adelante Mapa CS-GVA) elaborado y remitido en su día, para alegaciones, a los miembros de la Comisión de Simplificación y Mejora de la Calidad de los servicios Públicos (COSMIQ) y la presentación de este primer **Plan de Extensión 2017-2018** responden a esa necesidad estratégica, que viene contemplada (ordenada) en la propia norma reguladora.

Así, se cumple y da respuesta al mandato contenido en el propio Decreto 41/2016, del Consell, antes citado, al señalar (Artículo 15.2) que: *“Corresponde al órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, impulsar y desarrollar estrategias que orienten a las distintas organizaciones públicas de la Generalitat sobre la conveniencia de aprobar e implantar, en sus ámbitos respectivos, estos instrumentos de mejora de la calidad de los servicios. A tal efecto desde el nivel central y departamental de la Red de Calidad, regulada en el artículo 42 de esta disposición, se elaborará un mapa de cartas de servicios, comprensivo de los sectores o servicios de especial impacto en la ciudadanía, en el que se plasme la anterior orientación, mapa que será revisado y actualizado periódicamente”*

En definitiva y en base a lo anterior, el Mapa CS-GVA, se configura como la herramienta básica de orientación estratégica y planificación que organiza y dota de coherencia al sistema corporativo de cartas de servicios que, ya existente en la actualidad, se pretende potenciar y extender. Es una representación de las cartas de servicios que los distintos departamentos de la Generalitat (consellerias) tienen, o podrían tener, en función de aquellos servicios que prestan y que se consideran idóneos por ajustarse o dar respuesta a algunos de los criterios básicos de selección (Impacto directo en la ciudadanía, servicios más demandados y percepción o valoración ciudadana de su importancia o relevancia). Junto a esos criterios y adicionalmente, en su formulación, se ha tenido en cuenta también qué sectores y servicios prestados en otras administraciones públicas cuentan con cartas de servicios vigentes y qué atributos de calidad incluyen en sus respectivos compromisos de calidad.

Por último, es importante destacar que el Mapa CS-GVA, tal y como se explica en el propio documento elaborado que lo define y detalla, debe considerarse un instrumento “vivo” que deberá ir revisándose y actualizándose de forma periódica, de forma conjunta y a través de los sucesivos planes de extensión

que se vayan aprobando, y ello con la finalidad de ampliar y establecer más y mejores compromisos de calidad ante la ciudadanía y tratar de satisfacer sus demandas y expectativas que, por definición, son cambiantes en el tiempo y ello junto con otras necesidades que así mismo lo justifican (cambios en la organización o introducción de nuevos servicios y tecnologías; adaptación en cada momento a la situación real y a los resultados que se van obteniendo de la gestión de servicios; razones excepcionales y sobrevenidas; modificaciones normativas sustanciales, etc.). Son precisamente estas necesidades, las que justifican y explican que el plan de extensión que aquí se presenta contemple e incluya, junto a aquellas cartas de servicios a elaborar “ex novo”, la revisión de cartas ya existentes.

2. EL PLAN DE EXTENSIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA GENERALITAT 2017-2018

En base a todo lo expuesto en el apartado introductorio anterior, a continuación y en **Anexo I**, presentamos en formato tabla el primer plan de extensión que se presenta a la CITEC, conjuntamente con el Mapa CS-GVA.

Dicho plan, consensuado con los diferentes departamentos del Consell, se estructura y contempla dos situaciones diferentes:

- Cartas de servicios de nueva elaboración, seleccionadas a partir de los ámbitos o servicios contemplados en los correspondientes mapas departamentales que se incluyen en el documento del Mapa CS-GVA.
- Cartas de servicios a revisar que son fruto de la revisión que, a lo largo de 2016, la inspección general de servicios realizó de las cartas de servicios en ese año vigentes. Adicionalmente, y como cartas a revisar se incluyen, también, aquellas que, por circunstancias plenamente justificadas, deben quedar sin efecto.

El ámbito de actuación incluye tanto a la Administración de la Generalitat como los distintos entes del sector público instrumental de la Generalitat, en los términos definidos en el artículo 2.3 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

La dirección y coordinación de la ejecución del plan, en el que participarán de forma activa equipos de trabajo de los servicios afectados, se asigna a la Inspección General de Servicios dependiente de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, de la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, como órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat.

La metodología para elaborar y revisar las cartas de servicios relacionadas en el plan de extensión será la aprobada en su día para la Generalitat y que figura publicada en el portal GVA:

(http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/val/CARTAS_VAL_30.7.10.pdf)

ANEXO I. MAPA DE REVISIÓN Y EXTENSIÓN DE CARTAS DE SERVICIO

PLAN DE EXTENSIÓN DE CARTAS



| CONSELLERIAS | CARTAS NUEVAS | CARTAS A REVISAR |
|---|--|--|
| PRESIDENCIA | <ul style="list-style-type: none"> - Museu de les Ciències Princep Felip (Ya elaborada y publicada) - Hemisfèric (Ya elaborada y publicada) - Oceanogràfic (Ya elaborada y publicada) | <ul style="list-style-type: none"> - Llig - Oficina Tourist Info - Web conselleria de Turismo (A dejar sin efecto) - DOGV - Teléfono de emergencias 112 |
| IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS | <ul style="list-style-type: none"> - Carta de Servicios Atención Residencial para Personas Mayores Dependientes. - Carta de Servicios Centro de Día para Personas Mayores Dependientes. | <ul style="list-style-type: none"> - Termalismo Social - Playas accesibles - Campamentos de Verano para personas con discapacidad - Menjar a casa - Títulos de familia numerosa (A dejar sin efecto) - Infodona (A dejar sin efecto) - Integración social de personas inmigrantes - Información juvenil del IVAJ - Acogimiento en familias educadoras - Adopciones - Centro Mujer 24h |
| HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO | <ul style="list-style-type: none"> - Sede electrónica - Instituto Valenciano de Administración Tributaria (IVAT) | <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Sistemas de Información (A dejar sin efecto). - IVF (A suspender temporalmente) - Certificación electrónica (anterior Agencia de Tecnología y certificación electrónica) |
| JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, REFORMAS DEMOCRÁTICAS Y LIBERTADES PÚBLICAS | No se han propuesto nuevas cartas de servicios. | <ul style="list-style-type: none"> - Atención a las víctimas del delito - IVAP. |
| EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN, CULTURA Y DEPORTE | No se han propuesto nuevas cartas de servicios. | <ul style="list-style-type: none"> - IVAM - Formación del profesorado - Escolares de la Mar - JQCV |



PLAN DE EXTENSIÓN DE CARTAS

| CONSELLERIAS | CARTAS NUEVAS | CARTAS A REVISAR |
|--|--|---|
| SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA | <ul style="list-style-type: none">- Centros de salud pública- Transplantes | <ul style="list-style-type: none">- Sanitat 24 h (A dejar sin efecto)- Centro de Transfusión de la CV.- Servicios de atención e información al paciente (SAIP)- Drogo dependencias |
| ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO | <ul style="list-style-type: none">- Junta arbitral de consumo de la Comunidad Valenciana- Competitividad empresarial (IVACE) <p>En el SERVEF:</p> <ul style="list-style-type: none">- Centros de Formación del Servef- Red de Centros Servef de Empleo | <ul style="list-style-type: none">- Red AFIC (A dejar sin efecto)- Línea 900 Servef (A dejar sin efecto). |
| AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE, CAMBIO CLIMÁTICO Y DESARROLLO RURAL | <ul style="list-style-type: none">- Centro de información y documentación ambiental (CIDAM)- Educación ambiental (CEACV). | <ul style="list-style-type: none">- OCAPAs |
| VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO | <ul style="list-style-type: none">- Carreteras- MetroValencia (Ya elaborada y publicada)- TRAM Alicante (Ya elaborada y publicada) | <ul style="list-style-type: none">- Instituto Cartográfico Valenciano (ICV)- Vivienda (A dejar sin efecto). |
| TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN | <ul style="list-style-type: none">- Inspección General de Servicios.- Portal de Transparencia | <ul style="list-style-type: none">- Cooperación al desarrollo y solidaridad- Oficinas PROP (A suspender temporalmente)- Guia Prop Electrónica- Servicio de Información 012 |