



ACTUACIÓN ORDINARIA PREVISTA EN EL PLAN DE LA IGS (2016-2017)

Área del plan:

VIII. ACTUACIONES DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

Número y denominación de la actuación en el plan:

24. PROYECTO CARTAS DE SERVICIOS.

Objetivo/s de la actuación:

- Elaborar y aprobar un Mapa de Cartas de Servicios en cumplimiento del art. 15.2 del 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.
- Elaborar, basado en lo anterior, un Plan de extensión del sistema de Cartas de Servicios, para el periodo 2017-2018, que priorice la elaboración de cartas en aquellos servicios de la administración que mantienen en su prestación un contacto directo con la ciudadanía.
- Culminar la revisión y mejora, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, de la aplicación corporativa de Cartas de Servicios.

Naturaleza de la actuación y periodo temporal de referencia :

Actuaciones desarrolladas por la Inspección General de Servicios en ejercicio de la competencia de participación activa en el impulso, coordinación, supervisión, seguimiento, apoyo técnico y evaluación de los planes, programas e iniciativas de modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos (Art. 3.2 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

El grueso de actuaciones, referidas al proyecto de referencia, se han realizado en 2016 y en 2017.

Fecha de finalización de la actuación:

Mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana y Plan de Revisión y Extensión de Cartas de Servicios 2017-2018, aprobados por Resolución del Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación de 19 de julio de 2017.

Resultados de la actuación:

- El Mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana aprobado, se configura como una herramienta básica de orientación estratégica y planificación que organiza y dota de coherencia al sistema corporativo de cartas de servicios ya existente y que 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 tiene en cuenta también qué sectores y servicios prestados en otras administraciones públicas, con competencias similares a la nuestra, cuentan con cartas de servicios vigentes y qué atributos de calidad incluyen en sus respectivos compromisos de calidad.



- El primer Plan de extensión de Cartas de Servicios del período 2017-2018, 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 Mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana.
 - Cartas de servicios a revisar que son fruto de la revisión general y previa 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.

- Ambos Planes, fueron presentados y consensuados en la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ) y, posteriormente, sometidos a la consideración de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC), en la reunión celebrada el 4 de julio de 2017.
- Tras su aprobación mediante Resolución del Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación de 19 de julio de 2017, han sido difundidos y publicados a través de la página web de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación y del Portal de Transparencia GVA Oberta.
- La dirección y coordinación de la ejecución del Plan de Extensión, para el periodo 2017-2018, 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.
- Por otra parte, se dispone de una aplicación corporativa de cartas que ha sido revisada y mejorada, aplicación cuyo mantenimiento se realiza desde la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que posibilita administrar todas las cartas de servicios de una forma conjunta, la grabación y actualización periódica de sus indicadores y su publicación, tanto interna como externa (al ciudadano), a través del portal Web de la Generalitat.