



*Cartes de Serveis*

PLA DE REVISIÓ I EXTENSIÓ DE  
CARTES DE SERVEIS  
DE LA GENERALITAT VALENCIANA  
2017-2018



## 1. INTRODUCCIÓ

En l'àmbit de la Generalitat, les cartes de serveis es configuren com un instrument bàsic per a promoure la promoció de la qualitat dels serveis públics, responnent de forma adequada a les expectatives i demandes ciutadanes a través de la promoció d'una cultura d'excel·lència en la gestió dels serveis públics.

En la seua regulació, arreplega en el Decret **41/2016, del Consell**, pel qual s'establix 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, les cartes de serveis es definixen així (Art. 13 de la norma esmentada): *“Les cartes de serveis, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà dels quals 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”.*

A pesar que les cartes de serveis estan àmpliament esteses en les administracions públiques, és necessari integrar-les en un sistema organitzat de gestió que responga a actuacions emmarcades en una estratègia global. El **Mapa de Cartes de Serveis de la Generalitat** (d'ara en avant Mapa CS-GVA) elaborat i remés al seu dia, per a al·legacions, als membres de la Comissió de Simplificació i Millora de la Qualitat dels serveis Públics (COSMIQ) i la presentació de este primer **Pla d'Extensió 2017-2018** responen a eixa necessitat estratègica, que ve contemplada (ordenada) en la pròpia norma reguladora.

Així, es complix i dóna resposta al mandat contingut en el propi Decret 41/2016, del Consell, abans esmentat, a l'assenyalar (article 15.2) que: *“Correspon a l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, impulsar i desenvolupar estratègies que orienten a les distintes organitzacions públiques de la Generalitat sobre la conveniència d'aprovar i implantar, en els seus àmbitos respectius, estos instruments de millora de la qualitat dels serveis. A este efecte des del nivell central i departamental de la Xarxa de Qualitat, regulada en l'article 42 d'esta disposició, s'elaborarà un mapa de cartes de serveis, comprensiu dels sectors o serveis d'especial impacte en la ciutadania, en el que es plasme l'anterior orientació, mapa que serà revisat i actualitzat periòdicament”*

En definitiva i basant-se en l'anterior, el Mapa CS-GVA, es configura com la ferramenta bàsica d'orientació estratègica i planificació que organitza i dota de coherència al sistema corporatiu de cartes de serveis que, ja existent en l'actualitat, es pretén potenciar i estendre. És una representació de les cartes de serveis que els distintes departaments de la Generalitat (conselleries) tenen, o podrien tindre, en funció d'aquells serveis que presten i que es consideren idonis per ajustar-se o donar resposta a alguns dels criteris bàsics de selecció (Impacte directe en la ciutadania, serveis més demandats i percepció o valoració ciutadana de la seua importància o rellevància). Junt amb eixos criteris i addicionalment, en la seua formulació, s'ha tingut en compte també quins sectors i serveis prestats en altres administracions públiques compten amb cartes de serveis vigents i quins atributs de qualitat inclouen en els seus respectius compromisos de qualitat.

Finalment, és important destacar que el Mapa CS-GVA, tal com s'explica en el propi document elaborat que ho definix i detalla, ha de considerar-se un instrument “viu” que haurà d'anar revisant-se i actualitzant-se de forma periòdica, de forma conjunta i a través dels successius plans d'extensió que es vagen aprovant, i això amb la finalitat d'ampliar i establir més i millors compromisos de qualitat davant de la ciutadania i tractar de satisfer les seues demandes i expectatives que, per definició, són canviants

en el temps i això junt amb altres necessitats que així mateix ho justifiquen (canvis en l'organització o introducció de nous serveis i tecnologies; adaptació en cada moment a la situació real i als resultats que es van obtenint de la gestió de serveis; raons excepcionals i sobrevingudes; modificacions normatives substancials, etc.). Són precisament estes necessitats, les que justifiquen i expliquen que el pla d'extensió que ací es presenta contemple i incloga, junt amb aquelles cartes de serveis a elaborar "ex Novo", la revisió de cartes ja existents.

## **2. EL PLA D'EXTENSIÓ DE CARTES DE SERVEIS DE LA GENERALITAT 2017-2018**

Basant-se en tot allò que s'ha exposat en l'apartat introductori anterior, a continuació i en Annex I, presentem en format taula el primer pla d'extensió que es presenta a la CITEC, conjuntament amb el Mapa CS-GVA.

Aques pla, consensuat amb els diferents departaments del Consell, s'estructura i contempla dos situacions diferents:

- Cartes de serveis de nova elaboració, seleccionades a partir dels àmbits o serveis previstos en els corresponents mapes departamentals que s'inclouen en el document del Mapa CS-GVA.
- Cartes de serveis a revisar que són fruit de la revisió que, al llarg de 2016, la Inspecció General de Serveis va realitzar de les cartes de serveis en eixe any vigents. Addicionalment, i com a cartes a revisar s'inclouen, també, aquelles que, per circumstàncies plenament justificades, han de quedar sense efecte.

L'àmbit d'actuació inclou tant a l'Administració de la Generalitat com els distints ens del sector públic instrumental de la Generalitat, en els termes definits en l'article 2.3 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions.

La direcció i coordinació de l'execució del pla, en el que participaran de forma activa equips de treball dels serveis afectats, s'assigna a la Inspecció General de Serveis dependent de la Sotsdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, de la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, com a òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat.

La metodologia per a elaborar i revisar les cartes de serveis relacionades en el pla d'extensió serà l'aprovada al seu dia per a la Generalitat i que figura publicada en el portal GVA:

([http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/val/CARTES\\_VAL\\_30.7.10.pdf](http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/val/CARTES_VAL_30.7.10.pdf))

## **ANEXO I. MAPA DE REVISIÓ I EXTENSIÓ DE CARTES DE SERVEIS**

PLA D'EXTENSIÓ DE CARTES



CONSELLERIAS	CARTES NOVES	CARTES A REVISAR
PRESIDÈNCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Museu dels Ciències Princep Felip (Ja elaborada i publicada)</li> <li>-Hemisfèric (Ja elaborada i publicada)</li> <li>-Oceanogràfic (Ja elaborada i publicada)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Llig</li> <li>-Oficina Tourist Info</li> <li>-Web Conselleria de Turisme (A deixar sense efecte)</li> <li>-DOGV</li> <li>-Telèfon d'emergències 112</li> </ul>
IGUALTAT I POLÍTQUES INCLUSIVES	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta de Serveis Atenció Residencial per a Persones Majors Dependents.</li> <li>-Carta de Serveis Centre de Dia per a Persones Majors Dependents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Termalisme Social</li> <li>-Platges accessibles</li> <li>-Campaments d'Estiu per a persones amb discapacitat</li> <li>-Menjar a casa</li> <li>-Títols de família nombrosa (A deixar sense efecte)</li> <li>-Infodona (A deixar sense efecte)</li> <li>-Integració social de persones immigrants</li> <li>-Informació juvenil de l'IVAJ</li> <li>-Acolliment en famílies educadores</li> <li>-Adopcions</li> <li>-Centre Dona 24h</li> </ul>
HISENDA I MODEL ECONÒMIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Seu electrònica</li> <li>-Institut Valencià d'Administració Tributària (IVAT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Centre de Sistemes d'Informació (A deixar sense efecte).</li> <li>-IVF (A suspendre temporalment)</li> <li>-Certificació electrònica (anterior Agència de Tecnologia i certificació electrònica)</li> </ul>
JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES	No s'han proposat noves cartes de servis	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atenció a les víctimes del delictes</li> <li>-IVAP.</li> </ul>
EDUCACIÓ, INVESTIGACIÓ, CULTURA I ESPORT	No s'han proposat noves cartes de serveis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-IVAM</li> <li>-Formació del professorat</li> <li>-Escoles a la Mar</li> <li>-JQCV</li> </ul>



## PLA D'EXTENSIÓ DE CARTES

CONSELLERIAS	CARTES NOVES	CARTES A REVISAR
SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Centres de salut pública</li><li>- Transplantaments</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sanitat 24 h (A deixar sense efecte)</li><li>- Centre de Transfusió de la CV.</li><li>- Serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP)</li><li>- Drogo dependències</li></ul>
ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Junta arbitral de consum de la Comunitat Valenciana</li><li>- Competitivitat empresarial (IVACE)</li></ul> <p>En el SERVEF:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Centres de Formació del Servef</li><li>- Xarxa de Centres Servef d'Ocupació</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Xarxa AFIC (A deixar sense efecte)</li><li>- Línia 900 Servef (A deixar sense efecte).</li></ul>
AGRICULTURA, MEDI AMBIENT, CANVI CLIMÀTIC I DESENVOLUPAMENT RURAL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Centre d'informació i documentació ambiental (CIDAM)</li><li>- Educació ambiental (CEACV).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- OCAPAS</li></ul>
HABITATGE, OBRES PÚBLIQUES I VERTEBRACIÓ DEL TERRITORI	<ul style="list-style-type: none"><li>- Carreteres</li><li>- MetroValencia (Ja elaborada i publicada)</li><li>- TRAM Alacant (Ja elaborada i publicada)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Institut Cartogràfic Valencià (ICV)</li><li>- Habitatge (A deixar sense efecte).</li></ul>
TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ	<ul style="list-style-type: none"><li>- Inspecció General de Serveis</li><li>- Portal de Transparència</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cooperació al desenvolupament i solidaritat</li><li>- Oficines PROP (A suspendre temporalment)</li><li>- Guia Prop Electrònica</li><li>- Servei d'Informació 012</li></ul>