

# Projecte Cartes de Servicis: Metodologia per a la seua elaboració

**G**VERNANÇA  
2 0 1 3



GENERALITAT  
VALENCIANA



SOM

**qualitat**

EDITA

Generalitat de la Comunitat Valenciana  
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques  
Direcció General de Modernització

DEPÒSIT LEGAL: V-2359-2010

Queda prohibida la reproducció total o parcial d'esta publicació, per qualsevol mitjà o procediment, sense comptar amb l'autorització prèvia, expressa i per escrit de l'editor.

IMPRIMIX

Mediterráneo Proceso Gráfico, S.L.  
Carrer Ciutat de Sevilla, 25-27. Polígon Fuente del Jarro. Paterna. 46988. València.  
Telèfon: 961340502

# Projecte Cartes de Servicis: Metodologia per a la seua elaboració

**G**VERNANÇA  
2 0 1 3



# PRÒLEG

---

**PAULA SÁNCHEZ DE LEÓN GUARDIOLA**  
CONSELLERA DE JUSTÍCIA I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

El Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Valenciana, Governança 2013, persegueix, per mitjà d'un dels seus cinc eixos estratègics, promoure i difondre una gestió de qualitat en l'Administració de la Generalitat, a través de la implementació de diferents projectes entre els quals figura l'impuls i l'ampliació de les Cartes de Servicis al ciutadà.

A promoure i generalitzar una gestió de qualitat i una cultura d'excel·lència contribueix, d'una manera decidida, el Decret 62/2010, del Consell, de 16 d'abril, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat.

Un d'estos instruments és el que fa referència a l'elaboració i implantació, en l'àmbit de la Generalitat, de les Cartes de Servicis que es configuren com un dels elements claus per a avançar en la millora contínua de la qualitat dels servicis que es presten als ciutadans. Les Cartes de Servicis són documents que contenen els compromisos de qualitat a què l'òrgan al qual es referix la Carta ajustarà la prestació dels seus servicis en funció dels recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades, informació que s'actualitza i publicita a través del portal web de la Generalitat i oferix al ciutadà, en un exercici de transparència, la possibilitat de consultar i fer un seguiment dels dits compromisos.

Aconseguir que totes les conselleries disposen de Cartes de Servicis com a mitjà per a definir, difondre i comunicar els compromisos de qualitat dels servicis que oferix la Generalitat, és una activitat que hem d'impulsar i promoure en el marc regulador actual. La nova normativa, que modifica el Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, arreplega l'experiència acumulada d'aplicació d'estos instruments en els últims anys, i incorpora canvis i millores que exigixen una adaptació de l'actual metodologia d'elaboració utilitzada per a fer-la més àgil i efectiva, i introduïx, com a principal novetat, les Cartes de Servicis electrònics.

La metodologia que ací presentem, en compliment del Decret 62/2010 abans mencionat, dóna resposta a tot això i estableix unes directrius de compliment obligatori per a totes les organitzacions de la Generalitat que decidisquen elaborar, en els seus àmbits respectius, Cartes de Servicis.

En definitiva, pretenem fer un pas més en el nostre compromís amb els ciutadans, oferint uns servicis de més qualitat, que siguen reconeguts i apreciats pel seu nivell d'excel·lència.

# ÍNDEX

<b>1. PRESENTACIÓ</b>	
<b>LES CARTES DE SERVICIS DE LA GENERALITAT DE LA COMUNITAT VALENCIANA.....</b>	<b>10</b>
<b>2. EL PROJECTE DE CARTES DE SERVICIS .....</b>	<b>13</b>
2.1. ESQUEMA METODOLÒGIC .....	14
<b>3. FASE 1: FORMALITZACIÓ DEL COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ I AVALUACIÓ INICIAL DEL SEU GRAU DE MADURESA.....</b>	<b>17</b>
3.1. LIDERATGE DE LA DIRECCIÓ DE L'ÒRGAN .....	18
3.2. ANÀLISI DEL GRAU DE MADURESA DE L'ORGANITZACIÓ .....	20
<b>4. FASE 2: ELABORACIÓ D'UNA CARTA DE SERVICIS.....</b>	<b>21</b>
4.1. SESSIÓ PRÈVIA: CREACIÓ DEL GRUP DE TREBALL.....	23
4.2. PRIMERA SESSIÓ: DESCRIPCIÓ DE L'ÒRGAN I SERVICIS PRESTATS .....	26
4.3. SEGONA SESSIÓ: INVESTIGACIÓ DE LES NECESSITATS DEL DESTINATARI DEL SERVICI.....	31
4.4. TERCERA SESSIÓ: DEFINICIÓ D'INDICADORS I ESTÀNDARDS DE QUALITAT .....	35
4.5. QUARTA SESSIÓ: AVALUACIÓ DEL NIVELL ACTUAL DE SERVICI I CONCRECIÓ DELS COMPROMISOS DE QUALITAT.....	37

4.6. QUINTA SESSIÓ: PRODUCCIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS .....	40
4.7. SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA: BASES PER AL MESURAMENT, SEGUIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS.....	42
<b>5. FASE 3: APROVACIÓ, PUBLICACIÓ I DIFUSIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS.....</b>	<b>43</b>
5.1. APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS. ....	44
5.2. ELABORACIÓ DEL MATERIAL DE DIFUSIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS.....	45
5.3. PLA DE COMUNICACIÓ. ....	46
5.4. APLICACIÓ WEB CORPORATIVA DE CARTES DE SERVICIS .....	48
<b>6. FASE 4: SEGUIMENT I MILLORA DE LES CARTES DE SERVICIS.....</b>	<b>50</b>
6.1. SEGUIMENT DEL GRAU DE COMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS ESTABLITS .....	51
6.2. REVISIÓ ANUAL DEL CONTINGUT DE LA CARTA DE SERVICIS I GRAU D'ADEQUACIÓ .....	52
<b>7. FASE 5: ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS.....</b>	<b>55</b>
7.1. ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS .....	56
7.2. SUSPENSÍO I DEROGACIÓ.....	57
<b>8. ANNEXOS A LA METODOLOGIA DE LA CARTA DE SERVICIS .....</b>	<b>58</b>
ANNEX 1: QÜESTIONARI DE MADURESA ORGANITZATIVA.....	59
ANNEX 2: PILOT DE CARTES DE SERVICIS QUE INCORPORA SERVICIS CONVENCIONALS I ELECTRÒNICS CARTA DE SERVICIS DE L'AGÈNCIA DE TECNOLOGIA I CERTIFICAT ELECTRÒNIC.....	66
ANNEX 3: PILOT DE CARTES DE SERVICIS QUE INCORPORA EXCLUSIVAMENT SERVICIS ELECTRÒNICS CARTA DE SERVICIS DE LA GUIA PROP ELECTRÒNICA.....	70

# PRESENTACIÓ. LES CARTES DE SERVICIS DE LA GENERALITAT DE LA COMUNITAT VALENCIANA

La Generalitat ha optat, entre altres ferramentes de modernització, per implantar les Cartes de Servicis com a instrument de comunicació i millora de la qualitat dels seus servicis. D'esta manera, qualsevol òrgan de l'Administració de la Generalitat o les seues entitats públiques dependents, amb nivell orgànic mínim de servici o equivalent, pot iniciar el procés d'elaboració i dotar-se de la seua pròpia Carta de Servicis.

En l'àmbit de la Generalitat, les Cartes de Servicis, la regulació de les quals ve arreglada en el Capítol III del Decret 62/2010, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, es definixen així (Article 15):

*Les Cartes de Servicis, com a instruments de millora, són documents que contenen els compromisos de qualitat a què, l'òrgan a què és referix la carta, ajustarà la prestació dels seus servicis en funció dels seus recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades.*

Des de la publicació de les primeres Cartes de Servicis de la Generalitat, elaborades llavors a l'empara i de conformitat amb el Decret 191/2001, de 18 de desembre, pel qual es va aprovar la Carta del Ciutadà i es van regular les Cartes de Servicis, l'Administració ha estat exposada a canvis substancials, lligats al desenrotllament de les noves tecnologies per a la prestació de servicis així com per a facilitar la relació del ciutadà amb l'Administració.



El paradigma de les Cartes de Servicis també ha canviat. A l'inici d'este tipus d'iniciatives, el que majoritàriament es posava davall el paraigua de la carta eren organismes funcionals. En l'actualitat i a causa dels canvis abans mencionats, es tendeix a realitzar Cartes de Servicis específics molt més finalistes i pròxims al client final siga este intern o extern. Així mateix, les metodologies de realització de les cartes han anat simplificant-se i enriquint-se a través de la incorporació de nous mecanismes de gestió i control que faciliten la visibilitat i el manteniment de les cartes com a ferramentes de millora dels servicis públics.

L'entrada en vigor de la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics ha canviat profundament la naturalesa de les relacions entre el ciutadà i l'administració en consagrar el dret específic dels ciutadans a comunicar-se amb les administracions per mitjans electrònics, la qual cosa obliga les administracions públiques a modificar els seus sistemes tradicionals de gestió per a fer possible la tramitació telemàtica dels seus procediments i fer realitat l'administració electrònica. Conscients d'esta necessitat, les Corts han aprovat la Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, primera Llei Autònoma que es tramita després de la llei estatal citada.

Junt amb això, el Consell amb data 16 d'abril de 2010 ha aprovat el Decret 62/2010 abans citat, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, norma que, en el seu Capítol III, arreplega i fa seu el substancial de l'anterior regulació de cartes existent, manté els conceptes i els elements bàsics de les Cartes de Servicis i incorpora alguns canvis, uns derivats de l'aprenentatge i l'experiència acumulada des de l'any 2001 en què es van posar en funcionament i, altres, per a introduir novetats entre les que destaca la figura de les Cartes de Servicis electrònics.

D'altra banda, la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de servicis i el seu exercici, llei que trasllada a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als servicis en el mercat interior, aborda en el seu Capítol V la política de qualitat dels servicis i estableix, en l'Article 20, que les administracions públiques fomentaran un elevat nivell de qualitat dels servicis, en particular i entre altres instruments, a través de l'elaboració de "Cartes de Qualitat".

Tots estos factors, en alguns casos obligacions derivades de les anteriors normes esmentades, han portat a la necessitat d'elaborar una nova metodologia per a l'elaboració i implantació de Cartes de Servicis que preveja i tinga en compte, a més, la naturalesa diferenciada dels servicis de tipus electrònic.

# EL PROJECTE DE CARTES DE SERVICIS

Les Cartes de Servicis són documents que tenen com a objecte informar el ciutadà o usuari del servici i la societat en general sobre els servicis que oferix la Generalitat, les condicions en què es presten, els drets dels usuaris en relació amb estos servicis i els compromisos de qualitat que s'oferixen en relació amb la seua prestació.

Per tant, les Cartes de Servicis constituïxen un compromís entre l'Administració pública i els ciutadans a qui servix, i reduïxen a la mínima expressió els desfasaments o *gaps* produïts en la prestació del servici ja que:

- a) Fan que l'organització pública considere la necessitat dels ciutadans destinataris dels seus servicis i donen la possibilitat que participen en el procés d'elaboració.
- b) Ajuden a dissenyar i actualitzar els processos de treball per a millorar el servici oferit.
- c) Posen estàndards de compliment en la prestació dels seus servicis i definixen indicadors de seguiment i control.
- d) Són uns poderosos instruments de màrqueting públic.

Les Cartes de Servicis tenen, a més, un doble vessant:

- Un **vessant extern** de comunicació cap als ciutadans o destinataris del servici dels compromisos de qualitat assumits pels servicis que s'ofereixen.
- Un **vessant intern** que obliga el servici a reconsiderar tots els processos per a assegurar els estàndards que es reflectiran en la Carta de Servicis. Això implica la definició dels estàndards d'una manera fidel, objectiva i sobretot mesurable, així com la supervisió i seguiment del grau de compliment dels compromisos desplegant les accions de millora necessàries. La Carta de Servicis en el seu vessant intern ha de ser un motor de la millora de l'organització.

El principi intern que regix les cartes no és altre que servir els ciutadans, per mitjà de la millora i optimització dels recursos i processos de treball de l'òrgan prestador dels servicis.

Les Cartes de Servicis podran ser realitzades per tots aquells òrgans, centres, unitats i servicis de les conselleries, entitats autònomes, entitats públiques, fundacions o empreses de la Generalitat. No obstant això, com a regla general, les unitats que aborden l'elaboració i implantació d'una Carta de Servicis tindran un nivell orgànic mínim de servici o equivalent.

## 2.1. ESQUEMA METODOLÒGIC

La guia que es presenta a continuació està estructurada basant-se en les diverses fases que s'han de seguir en la confecció d'una Carta de Servicis, des de la definició i desenrotllament del projecte d'elaboració de la Carta fins al seu seguiment i actualització. Cada una d'estes fases inclou una sèrie d'activitats que s'han de realitzar. Així mateix, s'han adjuntat plantilles en forma de fitxes dissenyades per a facilitar i homogeneïtzar el procés d'elaboració de la Carta.

L'esquema global per al desenrotllament d'un projecte d'elaboració i implantació d'una Carta de Servicis està estructurat en diverses fases:

### FASE 1. FORMALITZACIÓ DEL COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ I AVALUACIÓ INICIAL DEL SEU GRAU DE MADURESA.

Objectiu: assegurar l'èxit del projecte des de la fase inicial a través del compromís de la direcció de l'òrgan responsable de la Carta de Servicis, i del coneixement del grau de maduresa de l'organització per a definir i/o anticipar el nivell del compromís abastable en la Carta de Servicis.

### FASE 2. ELABORACIÓ D'UNA CARTA DE SERVICIS.

Objectiu: implantar un sistema de millora dels servicis basat en l'establiment d'uns compromisos de qualitat arreplegats en la Carta de Servicis de l'òrgan corresponent que tinguen en compte la percepció dels usuaris i la gestió del servici.

Com a objectiu secundari, l'elaboració de la Carta ajudarà a identificar en l'organització els servicis prestats, les funcions, els canals d'accés al ciutadà, i altres informacions relacionades amb la prestació dels servicis.

### FASE 3. APROVACIÓ, PUBLICACIÓ I DIFUSIÓ.

Objectiu: aprovar i donar a conèixer els compromisos i estàndards de qualitat dels servicis, tant a nivell intern com a nivell extern.

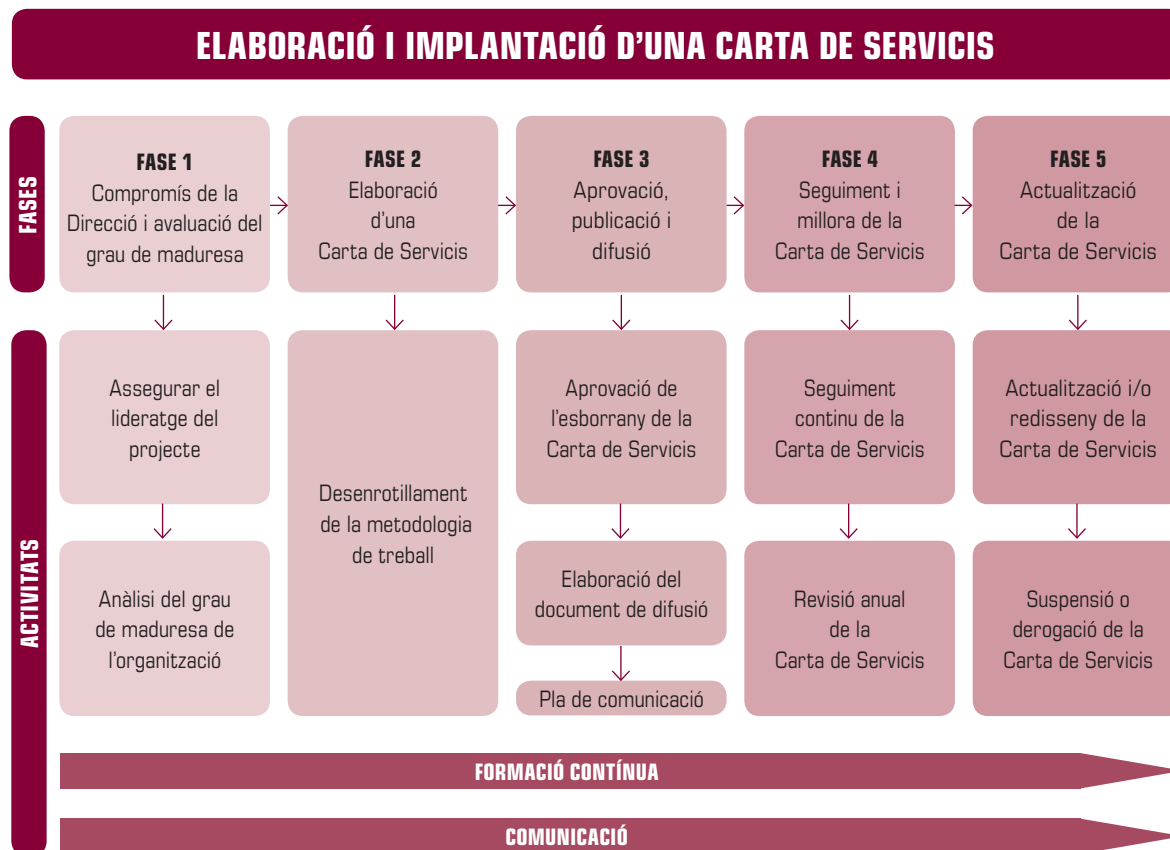
### FASE 4. SEGUIMENT I MILLORA DE LES CARTES DE SERVICIS.

Objectiu: implantar una metodologia de millora contínua per al seguiment dels compromisos i estàndards de qualitat dels servicis que ajude a incrementar progressivament el nivell de satisfacció dels ciutadans usuaris respecte als servicis, basant-se en dades objectives i resultats quantitatius.

### FASE 5. ACTUALITZACIÓ DE LES CARTES DE SERVICIS.

Objectiu: assegurar la revisió i actualització del contingut de les Cartes de Servicis, ja que han de ser documents vius que evolucionen junt amb les organitzacions i a la societat, i com a conseqüència del procés de millora contínua.

Figura 1: Esquema global per al desenrotllament d'un projecte d'elaboració i implantació d'una Carta de Servicis.



17

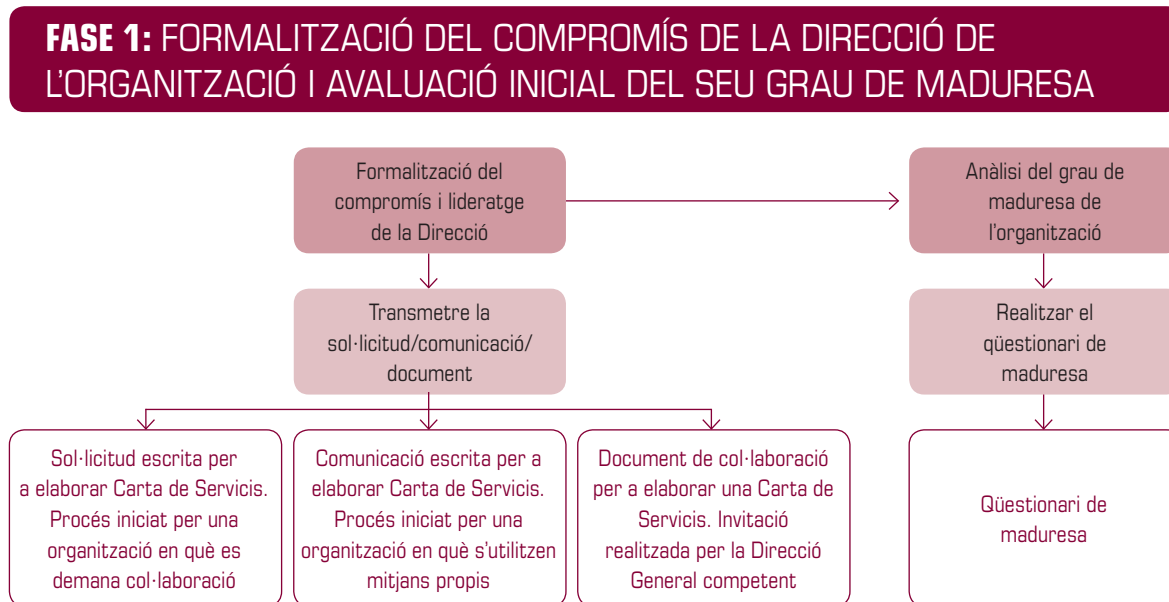
# FASE 1: FORMALITZACIÓ DEL COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ I AVALUACIÓ INICIAL DEL SEU GRAU DE MADURESA

Les Cartes de Servicis constitueixen un instrument idoni per a fomentar la millora contínua en les organitzacions, expliciten els nivells o estàndards de qualitat que els ciutadans i usuaris dels servicis poden esperar de la prestació i treballen dia a dia perquè el nivell de compromís de l'Administració amb l'usuari del servicis responga a les seues necessitats i expectatives.

Però per a portar a bon terme el projecte d'elaboració d'una Carta de Servicis, així com obtenir els resultats desitjats amb la seua elaboració i que estos resultats siguen sostenibles en el temps, abans d'iniciar els treballs cal:

1. Assegurar el lideratge de la direcció de l'òrgan prestador dels servicis, així com aconseguir el compromís de l'organització en l'elaboració de la Carta de Servicis.
2. Analitzar l'estat de l'òrgan en matèria de gestió de qualitat per a anticipar el grau o nivell de compromisos que l'organització responsable d'elaborar la carta pot establir, i evitar així la generació de falses expectatives.

Figura 2: Esquema global per a la Fase 1.



### 3.1. LIDERATGE DE LA DIRECCIÓ DE L'ÒRGAN

El procés d'elaboració de la Carta de Servicis d'un òrgan ha de ser un procés liderat pels màxims representants d'este. Al seu torn, ha de convertir-se en un procés participatiu i obert, perquè el personal no sols estiga implicat en el resultat final, sinó també siga coneixedor dels resultats de cada una de les seues fases i hi estiga compromés.

Per a això, abans d'iniciar els treballs cal que la direcció de l'òrgan manifeste, de forma inequívoca, el seu ferm compromís i el lideratge que adquireix amb el projecte d'elaboració i implantació de la Carta de Servicis.



A este efecte, l'expressió formal d'eixe compromís, sempre voluntari, es materialitzarà seguint un d'estos procediments:

- a) Quan el procés s'inicie a instàncies d'una organització concreta i es demande el suport exprés de la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics per a elaborar la Carta de Servicis, el seu màxim responsable dirimirà **sol·licitud** a la dita Direcció General en què constarà:
  - La motivació per a elaborar i implantar la Carta de Servicis, amb una definició clara dels objectius que persegueix amb l'elaboració de la Carta.
  - L'àmbit (abast) de la Carta de Servicis que es pretén elaborar.
  - La designació d'un responsable de la Carta de Servicis que s'encarregarà de liderar el projecte i fer-ne el seguiment/actualització. Preferentment el lideratge del projecte haurà de recaure en un lloc de direcció dins de l'organització.
  
- b) Quan el procés s'inicie a instàncies d'una organització concreta i s'utilitzen mitjans propis per a l'elaboració de la Carta de Servicis, el seu màxim responsable dirimirà una **comunicació** a la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, a l'efecte que quede constància i es registre esta circumstància. La intervenció d'esta Direcció General es limitarà a l'emissió, en el seu moment, de l'informe preceptiu que s'exigix abans de la seua aprovació definitiva tal com s'assenyala en la fase 3 d'esta metodologia.
  
- c) Quan el procés s'inicie en una organització concreta per invitació de la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, es promourà, per esta direcció, la subscripció del corresponent **document de col·laboració** en què quedarà arreplegat de forma inequívoca el compromís i lideratge del màxim responsable de l'òrgan que haja de realitzar la Carta de Servicis així com el suport tècnic que, per a la seua elaboració, se li prestarà des de l'esmentada Direcció General.

Este document de col·laboració haurà de constar dels mateixos punts que s'arrepleguen en la sol·licitud de la Direcció General.

### 3.2. ANÀLISI DEL GRAU DE MADURESA DE L'ORGANITZACIÓ

El següent pas que s'ha de realitzar abans del llançament dels treballs, és una anàlisi prèvia per part del responsable de la Carta de Servicis junt amb la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics.

Per a realitzar esta anàlisi s'ha de respondre un qüestionari de maduresa organitzativa. La resposta del qüestionari situarà l'organització en un nivell de maduresa que respon a una tipologia de compromisos abastables en les Cartes de Servicis. És a dir, cada grau de maduresa implica un tipus de relació més o menys pròxima a les necessitats dels destinataris dels seus servicis i, per tant, més o menys exhaustiva en el nivell dels compromisos assumibles en la Carta de Servicis.

El qüestionari reunit les característiques indicades perquè, per mitjà d'una assignació de respostes realista, sincera i coherent, permeta l'organització saber en quin punt del procés es troba. Així es realitzaran una sèrie de preguntes referents als temes següents:

- El lideratge de l'organització i la definició d'estratègies i plans.
- Els processos per a la prestació dels servicis.
- L'orientació al ciutadà i el mesurament de la seua satisfacció.
- La capacitat de millora contínua.
- La comunicació.

El resultat d'este diagnòstic ha de ser comunicat al futur Grup de Treball que es constituïska a este efecte per a començar la realització de la Carta de Servicis.

# FASE 2: ELABORACIÓ D'UNA CARTA DE SERVICIS

## **Metodologia de treball:**

La metodologia per a l'elaboració de Cartes de Servicis s'estructura basant-se en **sessions de treball** del grup encarregat d'elaborar i implantar la Carta de Servicis..

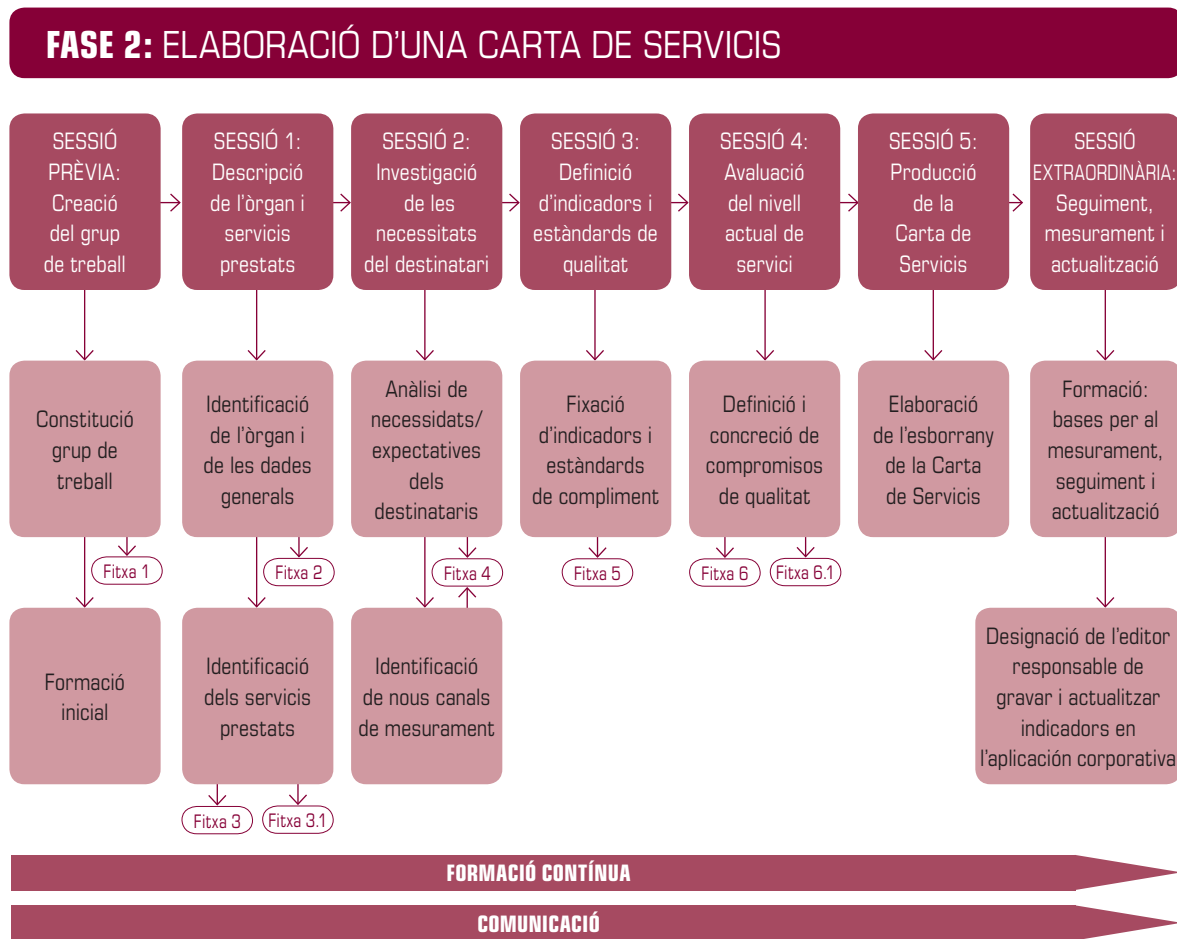
Dinàmica de treball:

- Reunions supervisades per un facilitador.
- Impartició de formació en totes les reunions.
- Reunions participatives.
- Duració estimada: 4 hores com a màxim.

En cada una d'estes sessions de treball s'exerciran les activitats necessàries per a arribar a produir l'esborrany de Carta de Servicis, així com un pla de treball per a la millora dels servicis prestats.

Les sessions de treball que es desenrotllaran són les que es presenten a continuació:

Figura 3: Esquema global per a la Fase 2.



## 4.1. SESSIÓ PRÈVIA: CREACIÓ DEL GRUP DE TREBALL

### 4.1.1. Constitució del grup de treball

Una vegada la direcció del servei ha designat una persona responsable de liderar l'elaboració de la Carta de Servicis, esta haurà de convocar el grup de treball (després de la validació prèvia de la direcció) encarregat de dur a terme la Carta de Servicis a una reunió on es presente el projecte, s'acorden les activitats que s'hi realitzaran i s'identifiquen les funcions dels membres del grup de treball.

La composició del grup ha de ser multifuncional. Estarà format per un màxim de 7 persones i que incorpore els següents rols / perfils:

- **Responsable de la Carta de Servicis.** Preferentment una persona que ocupe un lloc de direcció dins de l'organització.
- **Membres del grup de treball:**
  - Un responsable administratiu/directiu de l'organització.
  - Una persona de l'organització que estiga en contacte directe amb els destinataris del servei.
  - Una persona coneixedora de l'oferta de servicis.
  - Una persona coneixedora dels processos interns de treball.
- **Facilitadors:**
  - Una persona de suport de la direcció de la pròpia organització o, si és el cas, de la unitat encarregada de la qualitat.
  - Una persona coneixedora de la metodologia de Cartes de Servicis de la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, o un consultor extern/intern de la pròpia organització que elabora la Carta, que actuarà com a coordinador general del procés.

Les funcions de cada un seran les següents:

ROL	FUNCIONS
Responsable de la Carta de Servicis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser el representant de la direcció, i garantir el compromís d'esta cap a la millora contínua.</li> <li>• Mantindre informada la direcció sobre els resultats aconseguits al llarg del projecte.</li> <li>• Dirigir i liderar el grup en el procés d'elaboració de la Carta de Servicis, juntament amb el facilitador del grup de treball.</li> <li>• Convocar les reunions i dirigir-les d'acord amb l'orde del dia establít.</li> <li>• Assegurar que s'omplin les fitxes de la metodologia / actes de reunions.</li> <li>• Garantir que les sessions de treball es desenrotllen de forma coherent, d'acord amb els terminis establits i amb la disponibilitat dels recursos necessaris.</li> <li>• Responsabilitzar-se de l'actualització i manteniment de la Carta de Servicis.</li> <li>• Comprovar l'eficàcia de les solucions implantades quan no es complixen els compromisos establits.</li> <li>• Desenrotllar les funcions establides per als membres del grup de treball en general.</li> <li>• Qualsevol altra funció establida pel grup de treball.</li> </ul>
Membres del grup de treball	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistir a totes les reunions a què siguen convocats.</li> <li>• Compartir la seua experiència i el seu saber sobre els processos de la unitat, els seus usuaris i perfils, els processos interns de treball, etc.</li> <li>• Participar de forma activa en l'elaboració de la Carta de Servicis, aportant la informació necessària en tot moment.</li> <li>• Identificar oportunitats de millora durant el procés d'elaboració de la Carta de Servicis.</li> <li>• Participar activament en el procés de revisió i actualització de la Carta de Servicis, ajudant el grup a proposar accions correctives quan no es complixen els compromisos establits i assumits en la Carta de Servicis o altres accions de millora associades als estàndards de qualitat.</li> <li>• Qualsevol altra funció establida pel grup de treball.</li> </ul>
Facilitadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impartir formació i donar suport tècnic al grup durant el procés de desenrotllament de la Carta de Servicis.</li> <li>• Donar suport al responsable de la Carta de Servicis.</li> <li>• Instruir en l'ús de ferramentes necessàries per a la realització dels treballs.</li> <li>• Actuar com a suport i font de recursos per a tots els membres del grup.</li> <li>• Compartir experiències i resultats d'altres grups semblants.</li> <li>• Desenrotllar les funcions establides per als membres del grup de treball en general.</li> <li>• Qualsevol altra funció establida pel grup de treball.</li> </ul>

En finalitzar esta primera sessió de treball, i com a resultat, tindrem la constitució del grup de treball que es formalitzarà omplint la **Fitxa 1: Constitució del grup de treball**, en la qual a més d'establir-ne la relació i composició, s'establirà el lloc de reunió, el cronograma de les sessions de treball i les dedicacions de cada un dels components.

Per a finalitzar esta primera reunió del grup de treball, és molt important revisar i acordar els objectius que es persegueixen amb l'elaboració i publicació de la Carta de Servicis.

### FITXA 1 CONSTITUCIÓ DEL GRUP DE TREBALL

Organització:					
Carta de Servicis:					
Responsable de l'organització:					
Data de constitució:					
<b>GRUP DE TREBALL</b>					
Nom	Cognoms	Lloc ocupat en l'organització	Rol en el projecte	Telèfon	e-mail

### CRONOGRAMA GRUP DE TREBALL

Sessions	Data	Lloc	Observacions
1. Descripció de l'òrgan i servicis prestats.			
2. Investigació de les necessitats de l'usuari.			
3. Definició d'estàndards de qualitat.			
4. Compromisos de qualitat.			
5. Producció de la Carta de Servicis.			
Sessió extraordinària. Bases per al mesurament, seguiment i actualització de la Carta de Servicis.			

### 4.1.2. Formació inicial

Una vegada constituït el grup de treball, es durà a terme una acció formativa inicial per a garantir que els components del grup adquireixen els coneixements bàsics: metodologia, tècniques i ferramentes, per a elaborar la Carta de Servicis.

Esta formació serà impartida pel facilitador del grup, com a expert en Qualitat, i durarà entorn de 2 o 3 hores.

- El contingut de l'acció formativa versarà sobre els conceptes següents:
- Conceptes bàsics de qualitat.
- Què són les Cartes de Servicis.
- Les Cartes de Servicis des de la perspectiva de gestió de qualitat.
- La metodologia de Cartes de Servicis de la Generalitat.
- Ferramentes bàsiques per a la millora dels servicis.

## 4.2. PRIMERA SESSIÓ: DESCRIPCIÓ DE L'ÒRGAN I SERVICIS PRESTATS

### 4.2.1. Identificació de l'òrgan

El grup de treball procedirà en esta sessió a establir les dades identificatives de l'òrgan, així com la llista dels principals servicis que s'oferixen i la normativa aplicable a estos.

#### 1. Definició de les dades bàsiques de l'òrgan.

La primera activitat que es realitzarà en esta fase serà la identificació d'informació rellevant en relació a les dades de caràcter general i normativa aplicable, tal com:

- Missió de l'òrgan i competències assignades.
- Ubicació física de l'òrgan i dependències.
- Informació de contacte: adreça, telèfons, correu electrònic, pàgina web, etc.
- Horari de prestació dels servicis.
- Formes de participació dels ciutadans, especialment els canals d'accés al sistema de Queixes i Suggestiments.



- Normativa reguladora.
- Altres dades que poden ser d'interés: les formes d'accés a les dependències, transport, premisses o certificats de l'òrgan, etc.

Per a això, s'haurà d'omplir la següent **Fitxa 2: Descripció bàsica de l'òrgan**:

FITXA 2 DESCRIPCIÓ BÀSICA DE L'ÒRGAN				
Missió i/o competències assignades:				
Normativa reguladora:				
DADES GENERALS PER DEPENDÈNCIA				
Dependències	Adreça i informació de contacte	Horari de prestació dels servicis	Accés al sistema de Queixes i Suggestions	Altres dades d'interés

## 2. Definició dels servicis prestats:

### a) Servicis convencionals:

A continuació s'identificaran i llistaran els servicis prestats, que posteriorment s'agruparan i prioritzaran de manera que es detallen aquells servicis que estiguen més estretament relacionats amb els destinataris de la Carta. En esta fase, els tècnics coneixedors de l'oferta tindran un paper primordial per a la seua correcta identificació.

Per a identificar els servicis, el grup de treball tindrà en compte la informació continguda en el reposador d'informació del portal del ciutadà, així com qualsevol altre full informatiu, circulars, instruccions internes, etc.

**Definició de Servici:** és l'eixida, "output", produïda per una organització. En l'àmbit públic podem distingir entre aquells outputs caracteritzats per tindre necessàriament un contacte directe amb el ciutadà o un contacte indirecte.

Una vegada identificats els servicis principals, se n'haurà de dur a terme una definició, de forma clara i concisa, considerant els aspectes següents:

- **Canal de prestació del servici:** presencial, telefònic, escrit, etc.
- **Destinatari:** poden ser els ciutadans (clients externs), les persones de l'organització (clients interns), proveïdors, etc.

Tota esta informació ha de quedar inclosa en la següent **Fitxa 3: Identificació de servicis**.

### FITXA 3 IDENTIFICACIÓ DE SERVICIS

DADES GENERALS DELS PRINCIPALS SERVICIS PRESTATS			
Número	Servici	Canal	Destinatari del servici

#### b) Servicis electrònics:

En el cas d'aquells departaments i organismes que disposen de servicis electrònics operatius poden publicar, a més de les convencionals Cartes de Servicis, **Cartes de Servicis electrònics**, en què s'informarà els usuaris sobre els servicis a què poden accedir electrònicament i en què s'indican les especificacions tècniques d'ús i els compromisos de qualitat en la seua prestació. Lògicament, moltes de les cartes elaborades incorporaran junt amb aquells servicis que denominem convencionals, altres de caràcter electrònic, i conformaran així **Cartes de Servicis de tipus mixt**.

En ambdós casos, Cartes de Servicis electrònics o Cartes de tipus mixt, una vegada identificats els servicis prestats per canals electrònics (portals web principalment), s'haurà d'omplir la **Fitxa 3.1.: Definició dels servicis electrònics**, on s'especificarà de forma clara els servicis oferits als ciutadans o usuaris i el grau d'avanç en administració electrònica; i més concretament el següent:

**Accessibilitat.** S'ha d'especificar el portal d'accés a l'Administració electrònica així com les possibilitats d'accés web d'aquelles persones amb algun tipus de discapacitat, per facilitar que puguin percebre, entendre, navegar i interactuar amb la web.

**Especificacions tècniques d'ús.** S'indican els requeriments tècnics necessaris per a la seua utilització, així com el sistema d'accés a cada tràmit (sense identificació, per mitjà d'usuari/contrasenya, amb certificat digital o altres -com un número de referència-, etc.)

**Nivell de tramitació electrònica.** Es defineix com el nivell d'interacció entre l'usuari i l'òrgan prestador del servicis. Es distingixen diversos nivells de prestació:

- **Informació (I).** Tipus d'atenció a l'usuari que no comporta cap modificació en les bases de dades de l'òrgan prestador del servicis. Normalment són consultes per a la recerca d'informació sobre un servicis o tràmit.
- **Descàrrega de Sol·licituds i documentació (T1).** És un primer nivell de tramitació on es facilita la descàrrega de formularis o sol·licituds necessàries per a la realització del tràmit i, en certs casos, s'acompanya d'un full informatiu amb aquelles dades que l'òrgan competent crega oportunes.
- **Registre electrònic (T2).** Fa referència a un segon nivell de tramitació on, a més de poder accedir o descarregar el formulari corresponent, es possibilita l'enviament o registre electrònic de les dades necessàries per a la tramitació de la petició de l'usuari. Sempre que siga possible, es valida de forma automàtica les dades aportades per l'usuari prèviament al seu enviament.

- **Tramitació electrònica (T3):** és un últim nivell de tramitació on els sistemes informàtics permeten fer una transacció completa; és a dir, és possible iniciar i resoldre la tramitació en una o diverses accions.
- **Nivell de consulta (C):** accés a les dades relatives a l'expedient o al seu estat. És un estadi complementari a qualsevol dels anteriors.
- **Nivell d'assessorament (A):** en certs casos, a causa de la complexitat del tràmit o de la informació que s'ha d'oferir a l'usuari, pot ser recomanable posar al seu abast un servei d'assessorament amb personal especialitzat. En estos casos, és convenient fer una gestió de cita prèvia. És un estadi complementari a qualsevol dels anteriors.

### FITXA 3.1. DEFINICIÓ DE SERVICIS ELECTRÒNICS

DADES GENERALS DELS PRINCIPALS SERVICIS PRESTATS											
Número	Servici	Portal d'accés	Accessibilitat discapacitats	Especificacions tècniques d'ús	Nivell de tramitació						
					I	T1	T2	T3	C	A	

Com a conseqüència del treball realitzat en esta fase, es pot elaborar un **catàleg o guia completa de servicis** que oferix l'organització. Este serà un document intern que tindrà una doble utilitat; d'una banda, conèixer internament els servicis prestats per l'organització, i d'un altra, disposar d'un catàleg de servicis per a entregar a l'usuari; catàleg que la mateixa organització i de forma voluntària, podrà publicar i difondre, usant el canal i els formats que crega més convenients, sent aconsellable utilitzar els canals electrònics.

### 4.3. SEGONA SESSIÓ: INVESTIGACIÓ DE LES NECESSITATS DEL DESTINATARI DEL SERVICI

#### 4.3.1. Anàlisi de les necessitats i expectatives dels destinataris del servici

L'objectiu d'esta fase és conèixer el grau de compromís necessari que s'ha d'associar a cada servici, en funció de les necessitats i expectatives del ciutadà / usuari i la qualitat actual del servici oferit. Esta identificació significa:

##### 1. Busca de tota la informació disponible.

Serà tot el grup, bé directament o bé per mitjà de recursos externs, qui s'encarregarà d'arreglar tota la informació existent i actual sobre la percepció del servici i sobre els nivells de qualitat oferits. Per a això, s'utilitzaran:

- Estudis quantitius i qualitius.
- Estudis globals del sector.
- Queixes i Sugeriments.
- Coneixement del personal en contacte directe amb el ciutadà o usuari del servici.

A més, es disposa d'un ampli ventall de canals de comunicació factibles entre Administració i usuaris:

- Entrevistes al ciutadà (telefòniques, personals, etc.).
- Bústies de Queixes i Sugeriments.
- Grups focals.
- Seguiment dels moments de la veritat.
- Ciutadà misteriós.
- Trobada directiva / ciutadana.
- Mitjans de comunicació.

##### 2. Anàlisi dels servicis. Necessitats i expectatives dels destinataris del servici.

Per a analitzar les necessitats i expectatives dels ciutadans / usuaris s'estudiarà la importància del servici en relació a la qualitat del servici.

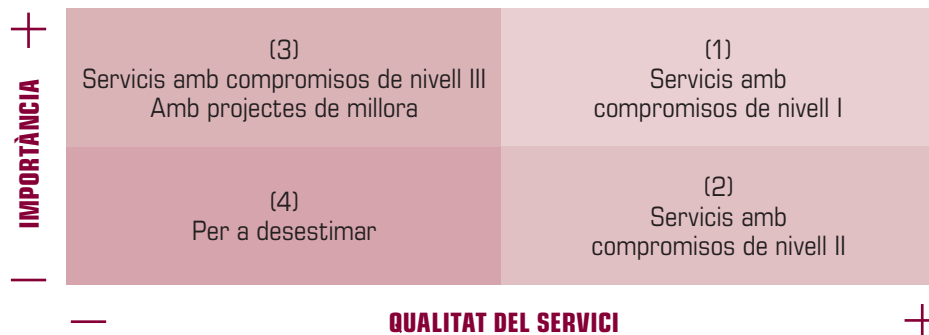
Per a això, es treballarà basant-se en una matriu de prioritització estructurada en dos eixos:

- **Importància del servici:** la selecció es farà basant-se en criteris com ara el volum de gestió, la regularitat de la seua prestació, els recursos humans / temporals / materials / financers dedicats, el seu impacte social, etc.
- **Qualitat del servici:** amb la informació arrebegada pel grup de treball, s'analitzaran les percepcions i valoracions actuals dels destinataris dels servicis de l'organització.

Partint del llistat de servicis confeccionat en la fase anterior, el grup de treball haurà de fer una tempestat d'idees (exercici de "brainstorming") per a anar situant cada un dels servicis en un dels quatre quadrants dibuixats a continuació.

Figura 4: Matriu de prioritització dels servicis.

### MATRIU DE PRIORITZACIÓ DELS SERVICIS



La situació dels servicis en cada un dels quadrants ens indicarà la forma d'actuar en cada situació:

- **Compromisos de nivell I.** Són aquells servicis que s'han valorat com molt importants per als destinataris del servici i que s'oferixen o presten amb un bon nivell de qualitat de servici, la qual cosa permet poder establir uns compromisos amb un elevat compliment de les expectatives del ciutadà. L'alta qualitat oferida en estos servicis no exclou la possibilitat de posar en marxa accions per a la seua millora contínua.
- **Compromisos de nivell II.** Són aquells servicis que s'han valorat amb menys importància per als destinataris del servici, però en els quals s'està oferint una bona qualitat de servici, la qual cosa permet plantejar-se triar algun compromís per a la Carta de Servicis, sempre a criteri del grup de treball.
- **Compromisos de nivell III (amb projectes de millora).** Se situen ací aquells servicis valorats amb molta importància per als destinataris del servici, però que actualment no s'oferixen o presten amb un bon nivell de qualitat de servici. Per la importància d'estos servicis, si així es decidix pel grup, hi ha la possibilitat de plantejar compromisos molt bàsics mentres es treballen les accions de millora que conduiran, en futures revisions de la Carta, a la seua modificació quan s'obtinga la qualitat desitjada.
- **Per a desestimar.** Són aquells servicis que, encara que s'està oferint una menor qualitat de servici, en no ser valorats de forma important pels usuaris, no se seleccionaran per a establir compromisos en la Carta i sobre els quals, a més, no resulta prioritari concentrar esforços per a la seua millora.

### 4.3.2. Identificació de canals que es posaran en marxa

Complementàriament a l'anàlisi anterior, el grup de treball pot identificar la necessitat de posar en marxa nous canals per a l'arregle de dades, ja siga per la insuficiència de canals de comunicació existents entre òrgan i ciutadans/usuaris, o per la necessitat d'obtindre noves dades.

En el cas de no existir informació directa de l'usuari del servici no ha de paralitzar-se el procés d'elaboració de la Carta de Servicis, sinó que ha d'incrementar-se la presència del personal en contacte directe amb l'usuari per a "pal·liar" la falta inicial d'informació. En paral·lel i durant el transcurs del projecte, es decidirà sobre la implementació de nous canals per a arreglar les expectatives més detalladament.

El resultat de tota esta fase serà plasmat en la següent **Fitxa 4: Investigació de les necessitats del destinatari del servici**.

FITXA 4 INVESTIGACIÓ DE LES NECESSITATS DEL DESTINATARI DEL SERVICI				
Canals disponibles				
Canals que s'han de posar en marxa	Canal	Responsable	Data d'implantació	
ANÀLISI DELS SERVICIS				
Servici analitzat	Quadrant			Actuació
	(1)	(2)	(3)	



## 4.4. TERCERA SESSIÓ: DEFINICIÓ D'INDICADORS I ESTÀNDARDS DE QUALITAT

### 4.4.1. Fixació dels indicadors i estàndards de compliment

En esta fase, i partint de la informació arreplegada sobre el nivell de servici de l'apartat anterior, el grup de treball haurà de definir els requisits desitjats pel ciutadà o usuari del servici per a aquells servicis que no han sigut descartats (quadrants 1, 2 i 3 de la matriu de prioritjació). És a dir, s'hauran de definir les necessitats que cal satisfer amb cada un dels servicis indicats o, el que és el mateix, els criteris o requisits de qualitat que cal satisfer que vénen a assenyalar, en definitiva, els objectius de qualitat perseguits.

A continuació, el grup de treball, haurà d'identificar un conjunt d'**indicadors** per a quantificar i controlar el nivell de qualitat actual dels servicis i, posteriorment, definir **estàndards de qualitat**.

**Definició d'indicador:** instrument de mesurament, generalment una dada amb valor numèric, que permet conèixer i fer un seguiment dels nivells de prestació del servici i comparar-los amb estàndards fixats per a satisfer les expectatives dels usuaris.

Per a definir estos indicadors s'han de considerar les premisses següents:

- Han de ser de fàcil comprensió i estar consensuats amb els seus responsables.
- S'ha d'establir una fórmula de càlcul, un responsable i una freqüència de mesurament.
- Han de ser precisos, exactes i fiables.
- Han de ser reveladors i estar estretament vinculats a l'estàndard de compliment que es mesura.
- Han de servir com a element d'avaluació i correcció de les desviacions.

**Definició d'estàndard de qualitat:** el nivell de qualitat que s'espera que aconseguisquen diferents aspectes dels servicis que presta l'organització o, dit d'una altra manera, el grau de compliment exigible a un criteri o requisit de qualitat.

Moltes vegades l'estàndard de qualitat no es definirà amb un valor únic sinó amb un rang que assenyalen el valor màxim i el mínim que és acceptable per a un determinat indicador.

Per a definir estos estàndards s'ha de considerar les premisses següents:

- Han de ser satisfactoris per als usuaris, sent realistes i abastables.
- Han de poder ser assumits per part del prestador del servici, ser específics, expressar-se de forma quantitativa i ser controlables per l'organització responsable.
- Han de ser definits de forma clara i concreta, i facilitar el seu mesurament posterior.

En definitiva, per a poder conèixer, quantificar i controlar el nivell actual de compliment d'estos estàndards, el grup de treball ha de valdre's d'una sèrie d'indicadors associats que haurà definit prèviament. Este sistema d'indicadors es transforma en un sistema de control que permet detectar si el nivell actual de rendiment de l'organització és major que l'expectativa de l'usuari o al contrari. El seguiment de l'avanç dels indicadors principals de qualitat, impulsarà l'increment de fiabilitat dels processos, ja que obviarà els defectes i orientarà les activitats de millora. El quadro d'indicadors servirà també per a fer un seguiment del grau de compliment dels compromisos que es prenen en la Carta de Servicis.

En el cas que no hi haja indicadors per a algun criteri o requisit de qualitat detectat anteriorment, l'organització haurà d'identificar, definir i implantar indicador/s per a avaluar-lo.

A continuació es mostra la **Fitxa 5: Definició d'indicadors i estàndards de compliment** que cal omplir com resultat d'esta fase:

**FITXA 5**      **DEFINICIÓ D'INDICADORS I ESTÀNDARDS DE COMPLIMENT**

Servicis prioritzats	Requisits desitjats pel ciutadà/ usuari	Indicadors associats	Valor actual	Estàndard de Qualitat <sup>1</sup>	Freqüència de mesurament

<sup>1</sup>Quan fixem l'estàndard de qualitat, este pot ser un valor absolut, o un llinard o be un rang de valors (amb un valor màxim i mínim).

## 4.5. QUARTA SESSIÓ: AVALUACIÓ DEL NIVELL ACTUAL DE SERVICI I CONCRECIÓ DELS COMPROMISOS DE QUALITAT

### 4.5.1. Definició dels Compromisos de Qualitat

A partir de l'arregle de dades que es derivarà de l'establiment i anàlisi dels indicadors, el grup de treball estarà en disposició de determinar com està l'organisme d'allunyat o pròxim en relació al compliment dels nivells mínims que el ciutadà/usuari li està requerint. La resposta pot conduir a dos possibles opcions:

1. Si el nivell actual de rendiment de l'organització és major que l'estàndard de qualitat per als usuaris llavors es podrà incloure directament en la Carta de Servicis.
2. En canvi, si els servicis no complixen amb les necessitats exposades pels seus destinataris (ciutadans/usuaris), caldrà emprendre algun tipus de millora. La millora anirà en funció de com de lluny es trobe l'òrgan respecte el compliment de les expectatives dels seus usuaris.
  - a. Si estimem que es poden assolir els objectius a **curt termini**, es prendran les accions correctives pertinents per a esmenar la situació i, en continuar mesurant el nivell del servicis, podrem decidir incorporar nous compromisos en la carta quan la situació siga favorable.
  - b. Si, al contrari, a curt termini no són esmenables, ens trobem davant d'uns compromisos que farà falta plantejar en la Carta de Servicis com de **futur**. A pesar d'això, el grup de treball plantejarà programes o accions de millora que encaminen a l'òrgan a l'esmena de les deficiències en la qualitat dels seus servicis

El grup de treball omplirà la **Fitxa 6: Taula de Compromisos de Qualitat**, amb els compromisos que podrà assumir per a incloure en la carta i aquells que podrà incorporar després de processos de millora a curt termini. Estos últims podran incloure's en la fase de revisió o redisseny de la Carta.

Per a formular els compromisos de qualitat, el grup de treball ha de tindre en compte les següents consideracions respecte a estos:

- Que responguen a les expectatives de les persones, els resulten interessants i els facen generar una millor percepció de la qualitat de l'organització. S'ha de prioritzar aquells aspectes que els usuaris hagen destacat com més valuosos en la prestació dels servicis.
- Que siguen comprensibles, realistes, pràctics i consensuats.
- Que siguen innovadors i atractius per als usuaris i que comporten un plus de qualitat addicional. En este sentit no s'han de comprometre coses que ja estan establides per normativa legal.
- Es pot definir un mateix compromís per a diversos servicis o més d'un compromís per a un únic servici.
- Han d'associar-se a un o més indicadors que permeten el seu seguiment. S'hauran d'establir mecanismes de comunicació del compliment dels compromisos.

FITXA 6 TAULA DE COMPROMISOS DE QUALITAT

COMPROMISOS ASSUMIBLES HUI			
Servicis	Compromís	Indicador	Valor que es publica en la Carta

COMPROMISOS ASSUMIBLES A CURT TERMINI						
Servicis	Compromís	Indicador	Valor que es publica en la Carta	Pla d'acció		
				Acció	Responsable	Data

Segons el nombre de servicis identificats, la importància d'estos, el nivell de qualitat oferida a l'usuari en la prestació d'estos, etc., pot ocórrer que alguns dels servicis identificats en les sessions anteriors queden exclosos o no s'associen compromisos de qualitat.

Per a no perdre informació d'estos servicis i conèixer el motiu de la seua exclusió en revisions posteriors de la Carta de Servicis s'omplirà, si és necessari, la **Fitxa 6.1.: Servicis desestimats/exclusos**, que es presenta a continuació.

**FITXA 6.1. SERVICIS DESESTIMATS / EXCLOSOS**

Servici	Motiu

## 4.6. QUINTA SESSIÓ: PRODUCCIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS

### 4.6.1. Elaboració de l'esborrany de la Carta de Servicis

El grup de treball elaborarà una primera versió de la Carta de Servicis que continga tota la informació de caràcter general, informació complementària i relativa als compromisos de qualitat. S'aconsella al grup que redacte la carta utilitzant un llenguatge clar i senzill, evitant ambigüitats que portaran a la confusió dels usuaris sobre els compromisos adquirits per l'òrgan/unitat.

La Carta de Servicis tindrà el contingut següent mínim:

- a) Títol de la Carta de Servicis.
- b) Missatge general, comú a totes les cartes (arreglat en les cartes pilot que s'acompanyen en els annexos d'esta metodologia).
- c) Compromís institucional expressat pel responsable màxim de l'organització en què estiga enquadrat l'òrgan a què es referix la carta, titular de la Conselleria, o el més alt càrrec unipersonal quan es tracte d'entitats autònomes o empreses de la Generalitat.
- d) Descripció dels servicis objecte de la carta i compromisos de qualitat. En este punt es relacionaran de forma clara i senzilla els compromisos associats al servici públic de què es tracte, junt amb els indicadors que servixen per a mesurar els dits compromisos. El grau de compliment dels compromisos de qualitat serà mesurat i els seus resultats seran accessibles als ciutadans.
- e) Canals de comunicació amb el ciutadà o usuari del servici que serviran com a ferramenta per a millorar la prestació del servici: bústies de Queixes i Suggestiments, correus de contacte, etc.
- f) Informació general de l'òrgan o unitat, on s'expressaran les dades d'identificació de l'òrgan. Quan es tracte de servicis electrònics operatius, es concretaran les especificacions tècniques d'ús.

En relació amb els compromisos de qualitat de la Carta de Servicis, arreplegats en l'apartat d) anterior, es tindran en compte les recomanacions següents:

1. **Triar pocs compromisos, clars per a l'usuari i estrictes per a l'Administració.**
  - Pocs: la Carta de Servicis ha de desenrotllar pocs compromisos; recordem que les Cartes de Servicis són un "plus" de qualitat que l'òrgan vol assumir. És aconsellable incloure un compromís directe cap a la millora contínua del servici ofert.
  - Clars per a l'usuari: el contingut ha de fugir del detall. És necessari "posar-se en la pell" de la persona que utilitza els servicis, que llegirà la Carta. Cal evitar, per tant, els textos complexos, burocràtics o extremadament tècnics que impediran la transmissió del missatge amb claredat.
  - Estrictes per a l'Administració: el missatge del compromís ha d'estar protegit per indicadors quantitius en què l'Administració expresse els seus objectius.
2. **Cal ser concisos i unívocs.** S'ha de fugir de textos generals o ambigus que donen lloc a diferents interpretacions del compromís. És a dir, el missatge és senzill però el contingut és inequívoc.
3. **Cada compromís ha de tindre sempre la seua correlació amb un o més indicadors**, que quantifiquen el compromís de forma numèrica, la qual cosa ajudarà a transmetre fiabilitat encara que estos no queden reflectits estrictament en el redactat dels compromisos. En cap cas s'inclouran compromisos que no porten associat almenys un indicador.

Amb la finalitat d'establir unes directrius d'estil en la redacció dels compromisos, es recomana fer ús de formes directes i personalitzades usant la primera persona del plural del present d'indicatiu en l'inici de les frases. Alguns exemples:

- Facilitem l'accés ...
- Garantim una alta disponibilitat ...
- Oferim una informació ...
- Etc.

#### **4.7. SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA: BASES PER AL MESURAMENT, SEGUIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS**

Una vegada acabada la redacció de la Carta de Servicis, es realitzarà una sessió extraordinària amb la finalitat d'informar i formar el grup de treball, en especial el seu responsable, sobre la metodologia que cal emprar per a realitzar el seguiment de la Carta (Punt 6 d'este document) i sobre els criteris que s'ha de seguir per a la seua actualització (Punt 7).

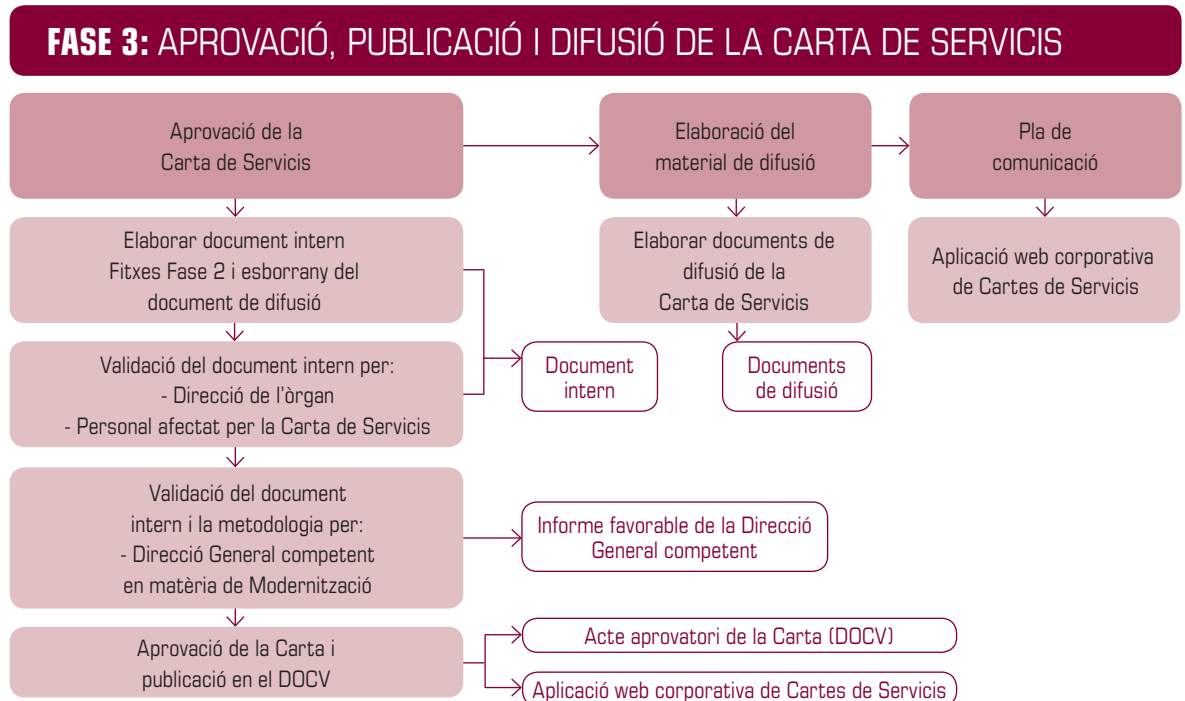
A més s'establiran les responsabilitats referents al seguiment i actualització dels indicadors associats als compromisos establits en la Carta de Servicis.

A estos efectos se sol·licitarà del responsable de la Carta la **designació nominal de la persona que assumirà les tasques d'edició/gravació en l'aplicació corporativa de Cartes de Servicis de la Generalitat**. Per part de la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, òrgan que gestiona i administra la dita aplicació, es prestarà l'ajuda tècnica i de suport necessari a l'organització responsable de la Carta i, de forma més particular, a la persona/es encarregades de gravar i actualitzar la informació requerida, a qui s'impartirà la corresponent formació sobre el maneig de l'aplicació.



# FASE 3: APROVACIÓ, PUBLICACIÓ I DIFUSIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS

Figura 5: Esquema global per a la Fase 3.



## 5.1. APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS

Prèviament a la publicació de la Carta de Servicis, el seu responsable ha de realitzar una difusió interna de la proposta de Carta, amb l'objecte de donar a conèixer el seu contingut i obtenir l'aprovació final pels òrgans competents, i haurà d'incloure aquelles modificacions que pogueren sorgir.

Com a ferramenta de difusió de l'esborrany s'elaborarà un document intern que continga totes les fitxes de treball usades durant la metodologia per a l'elaboració i implantació de Cartes de Servicis, així com un esborrany del document extern que s'usarà en la difusió.

Este document se circularà a:

- La Direcció de l'òrgan.
- Al personal de l'òrgan/unitat que de forma directa no haja participat en l'elaboració de la Carta de Servicis i que s'hi veurà afectat. En el cas d'emetre suggeriments estos seran analitzats pel grup de treball per a, si així es considera, incloure'ls en la proposta de la Carta de Servicis.

La Carta de Servicis, així com les seues modificacions posteriors, serà finalment proposada pel responsable i titular del centre directiu del que emana el servici i s'aprovarà per Resolució de la Conselleria de què depenga o per acord de l'òrgan de major jerarquia en el cas d'altres ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat.

Prèviament a l'aprovació de la Carta o de les seues modificacions, serà preceptiu tindre l'informe favorable de la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, que emetrà el seu informe, favorable o desfavorable si és el cas, basant-se en la coherència metodològica seguida en el procés d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com l'homogeneïtat de la Carta de Servicis.

En tots els casos l'acte aprovatori de la Carta es publicarà en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

## 5.2. ELABORACIÓ DEL MATERIAL DE DIFUSIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS

Com a complement a la seua publicació en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana i per a aconseguir la seua màxima difusió, els diferents òrgans faran arribar als ciutadans els continguts de les Cartes de Servicis utilitzant distints mitjans i suports.

Així, els documents de difusió de la Carta de Servicis podran tindre diversos formats, tant en paper (fullet, tríptic, pòster) com en altres suports electrònics (CD, web, etc.).

### 1. Fullet de la Carta de Servicis (Quadríptic):

Totes les cartes de servici es podran publicar en format quadríptic, fullet recomanat. La Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics posa a disposició de l'organització que elabora la Carta un format estandarditzat de quadríptic. Aquelles organitzacions que tenen una imatge corporativa pròpia, bé poden adaptar el format del quadríptic perquè done resposta a esta o efectuar un nou disseny que, en tot cas, respectarà en el seu contingut els elements que es descriuen a continuació.

Així, el contingut d'este document es redactarà de forma breu, clara i senzilla, amb una terminologia fàcilment comprensible pel ciutadà / usuari i tindran el contingut mínim següent:

- Títol del producte: "Carta de Servicis de...".
- Logo de les Cartes de Servicis de la Generalitat.
- Fotografia o motiu relacionat amb l'òrgan que publica la carta a la seua elecció.
- Compromís general de la Generalitat amb la qualitat i amb el projecte Cartes de Servicis. És un missatge general, comú a totes les cartes (vegeu cartes pilots que s'adjunten en els annexos 2 i 3 d'esta metodologia).
- Compromís institucional del responsable de l'òrgan, que dóna resposta a la missió de la Carta.

- Informació general de l'òrgan o unitat, on s'expressaran les dades d'identificació de l'òrgan.
  - Adreça.
  - Telèfon, fax i e-mail.
  - Horari d'atenció al públic.
  - Telèfons d'informació i pàgina web de la Generalitat.
  - Qualsevol altra dada significativa.
- Descripció dels servicis objecte de la carta. Quan es tracte de servicis electrònics operatius, s'especificarà, a més d'esta circumstància, les especificacions tècniques d'ús i el grau de tramitació possible.
- Relació dels compromisos adquirits junt amb els indicadors i els valors objectius, estàndards de qualitat, que es pretén aconseguir.
- Forma d'accés als resultats dels indicadors.

## 2. Altres materials de difusió.

A més del quadríptic, es recomana l'ús d'altres mitjans de difusió de la Carta de Servicis com la publicació en la pàgina web de l'organització i en el portal corporatiu de cartes, en panells o pòsters informatius instal·lats en el lloc de la prestació del servici, etc.

## 5.3. PLA DE COMUNICACIÓ

Com a complement a la seua publicació, i per a una major difusió, els diferents òrgans faran arribar als ciutadans els continguts de les seues Cartes de Servicis a través de les accions divulgatives que estimen adequades amb este fi i, en tot cas, a través de la seua pàgina web i de publicacions que es facilitaran en les distintes dependències de l'òrgan, així com en els punts d'informació i atenció al públic (PROP) de l'Administració valenciana.

Amb la mateixa finalitat, la Direcció General citada en l'apartat anterior les inclourà en la web corporativa de Cartes de Servicis.

En tot cas és recomanable que la mateixa organització que elabora i publica una Carta de Servici efectue un pla de comunicació bàsic dirigit a donar a conèixer, dins i fora seu, la seua existència, la seua finalitat així com els beneficis que esta, com a instrument de millora, pot reportar al ciutadà/usuari dels servicis esmentats i a la mateixa organització.

Este pla de comunicació ha de tindre en compte els aspectes següents:

1. Determinar què es pretén aconseguir, quins són els objectius perseguits i els que són els col·lectius als que interessa dirigir-se de forma específica, per a comunicar l'elaboració i publicació de la Carta de Servicis. Exemples:
  - Destinatari dels servicis prestats, principalment seran els ciutadans.
  - Col·lectius interns: personal de l'organització que elabora la Carta de Servicis, personal de la Generalitat, comissions per a la modernització o la qualitat dels servicis, òrgans sectorials de qualitat, etc.
  - Col·lectius externs: col·legis professionals, universitats, altres administracions, mitjans de comunicació, etc.
2. Seleccionar els mitjans apropiats per a fer la difusió i la seua freqüència d'utilització. Exemples.
  - Material de divulgació: fullets, panells o pòsters informatius, etc.
  - Presentacions en reunions, fòrums o jornades.
  - Pàgines web: de l'organisme, portal de la Generalitat, aplicació corporativa de Cartes de Servicis, etc.
  - Publicacions en premsa (notes de premsa) o revistes del sector, etc.
3. Elaborar un pla d'execució que continga les accions de comunicació que es realitzaran, algunes de les quals hauran d'anar dirigides a garantir la seua difusió interna dins de l'organització abans de la seua publicació en el DOCV, el seu responsable i la data d'implantació. Per a això s'elaborarà un cronograma detallat de totes les accions que s'executaran.
4. Finalment, és convenient fer un seguiment de l'impacte que s'obté amb l'execució de les accions anteriors.

## 5.4. APLICACIÓ WEB CORPORATIVA DE CARTES DE SERVICIS

La Generalitat, per al correcte desenrotllament del seu Projecte “Cartes de Servicis”, disposa d’una ferramenta corporativa que permet disposar d’un sistema homogeni i comú per al registre i la gestió, publicació i seguiment de les Cartes de Servicis i la resta d’informació relacionada amb este projecte.

Els principals objectius d’esta aplicació són els que es mostren a continuació:

1. D’una banda, arreplega i centralitza la informació necessària per a una gestió eficient de les cartes: informació sobre l’òrgan i persona responsable de la carta, estat de la carta, compromisos, indicadors i resultats associats, documentació relacionada (quadríptic de publicació, DOCV de publicació, etc.).
2. D’altra banda, s’establix com a canal principal de publicació de la Carta de Servicis i dels resultats aconseguits i la seua evolució per a cada indicador associat als compromisos. Estes dades estan accessibles a tots els ciutadans per a la seua consulta a través de la pàgina web [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta), complint així amb una exigència de transparència enfront del ciutadà i amb l’objectiu de donar-li una informació permanentment actualitzada del nivell de qualitat dels servicis públics prestats.
3. I d’un altre, permet fer el seguiment global de totes les cartes de servici publicades per part de la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics.

Per a assegurar una correcta actualització i manteniment de l’aplicació, és necessari que, una vegada s’haja aprovat i publicat la Carta, les seues dades bàsiques siguen gravades i registrades en la dita aplicació, tasca esta que realitzarà la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics com a responsable de la seua administració.

Per part de l'organització que ha elaborat la Carta haurà de garantir-se i assegurar-se, a través del seu responsable, que la informació continguda en esta, en concret la referida als valors aconseguits pels indicadors associats als compromisos de qualitat definits, són objecte d'actualització permanent amb la periodicitat i freqüència establida en la Carta, periodicitat que podrà ser mensual, trimestral, semestral o anual, tasca esta que assumirà la persona designada en eixa organització com a editor/gravador d'esta.

Qualsevol incidència rellevant que es produïska en les dades bàsiques que s'han de gravar i actualitzar haurà de ser posada en coneixement de la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, òrgan que assumix l'administració i el manteniment general de l'aplicació.

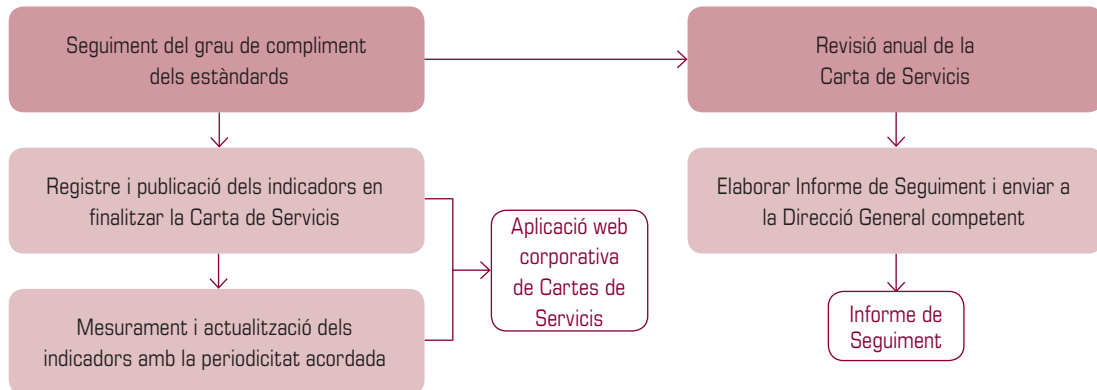
## FASE 4: SEGUIMENT I MILLORA DE LES CARTES DE SERVICIS

Les Cartes de Servicis són un instrument per a la millora contínua de la prestació dels servicis oferits. El cicle de millora és un procés continu que s'establix per mitjà de dos accions:

1. Seguiment del grau de compliment dels estàndards establits.
2. Revisió anual del contingut de la Carta de Servicis i grau d'adequació.

Figura 6: Esquema global per a la Fase 4

### FASE 4: SEGUIMENT I MILLORA DE LES CARTES DE SERVICIS





## 6.1. SEGUIMENT DEL GRAU DE COMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS ESTABLITS

La pretensió d'esta fase és assegurar que es complisquen els compromisos de qualitat establits en la Carta de Servicis. En este sentit, i per a facilitar el seguiment del compliment del que estableix la Carta publicada, la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics disposa d'un sistema homogeni i comú basat en l'aplicació web corporativa de Cartes de Servicis, una ferramenta informàtica en internet que permet una doble funció:

1. D'una banda, una vegada finalitzada l'elaboració de la Carta de Servicis pel grup de treball, el responsable de la Carta haurà de registrar el resultat obtingut de cada indicador i publicar-lo segons el que estableix la fitxa de definició d'indicadors i estàndards de compliment.
2. D'una altra, els ciutadans i/o el personal de la Generalitat podran consultar els resultats online. Per mitjà de la ferramenta informàtica es podrà comprovar, no sols l'estat i l'evolució dels indicadors establits per a cada una de les Cartes de Servicis, sinó també actualitzar-ne els valors, interactuar amb altres conselleries i realitzar diverses consultes.

Ja que els indicadors seran la base per al seguiment i avaluació de la Carta de Servicis elaborada, el responsable de l'òrgan haurà d'assegurar la revisió periòdica i contínua dels indicadors de qualitat establits i identificar possibles desviacions dels objectius establits i els nivells estàndard del servici.

En cas d'incompliment dels indicadors, s'hauran de prendre les mesures correctives necessàries per a resoldre l'incompliment i estandarditzar estes mesures a fi d'evitar la seua repetició.

## 6.2. REVISIÓ ANUAL DEL CONTINGUT DE LA CARTA DE SERVICIS I GRAU D'ADEQUACIÓ

Amb caràcter anual, dins del primer trimestre, el responsable de la Carta de Servicis corresponent s'encarregarà d'elaborar i enviar un informe de seguiment i revisió de la Carta a la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, qui realitzarà un seguiment global de totes les Cartes de Servicis i dictarà, les instruccions convenients per a la seua adequada gestió i coordinació.

### 6.2.1. Elaboració de l'Informe de Seguiment.

Els passos que s'han de seguir, per a l'elaboració de l'informe de seguiment i revisió de les Cartes de Servicis són els següents:

1. **Verificació nivell de compliment.** La verificació del nivell de compliment dels compromisos es realitzarà a través de l'anàlisi dels resultats obtinguts en cada un dels indicadors definits per als dits compromisos. Per a realitzar la verificació del nivell de compliment s'utilitzarà la **Fitxa A: Nivell de compliment dels compromisos**.

FITXA A NIVELL DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Compromís	Indicador	Nivell de compliment	Acció correctiva (sí/no)

2. **Anàlisi de Queixes i Sugeriments.** L'anàlisi de les Queixes i Sugeriments relacionades amb els compromisos definits en la Carta de Servicis són una font d'informació important per a millorar el servici. Per això, s'haurà d'analitzar la solució donada al ciutadà/usuari i establir accions de millora quan es crega oportú.

Per a això s'utilitzarà la **Fitxa B: Queixes i Suggeriments**:

FITXA B QUEIXES I SUGGERIMENTS					
Compromís	Queixes i Suggeriments	Solució	Responsable	Data d'implantació	Seguiment de la validesa de la solució aportada

3. **Obertura d'accions de millora.** Quan el resultat de l'anàlisi evidencie un **incompliment d'un compromís definit** o una **necessitat de millora** dels mateixos, s'obrirà una acció de millora amb l'objecte d'identificar les causes que provoquen el dit incompliment i establir accions per a eliminar-lo.

A més, dins del cicle de la millora contínua, un dels aspectes que s'han de considerar dins de les Cartes de Servicis electrònics és la millora del **nivell de tramitació electrònica**. Cada vegada més la societat espera poder resoldre de forma eficient els servicis i tràmits demanats sense haver d'acudir als canals d'atenció presencials o telefònics.

És per això que en la revisió anual, s'han de preveure no sols accions encaminades a millorar els estàndards i compromisos, sinó també a augmentar la capacitat de tramitació electrònica dels servicis oferits.

De la mateixa manera i en la revisió anual, es consideraran i valoraran, també, aquelles accions de millora que, després de la publicació de la Carta o durant el seu procés d'elaboració, es van decidir escometre referides a aquells servicis que, sent valorats com molt importants en aquell moment, no estaven oferint un bon nivell de qualitat i no es van incloure en la Carta (especialment aquells compromisos definits com de nivell III en la matriu de prioritització utilitzada). I tot això per si ens trobem, com a resultat de les dites accions de millora ja realitzades, davant de servicis sobre els quals establir nous compromisos que aconsellen modificar la dita Carta.

Per a realitzar l'obertura d'accions de millora pertinents s'utilitzarà la **Fitxa C: Accions de millora detectades**.

FITXA C ACCIONS DE MILLORA DETECTADES				
Compromís	Definició d'acció de millora	Responsable	Data d'implantació	Seguiment de la validesa de la solució aportada

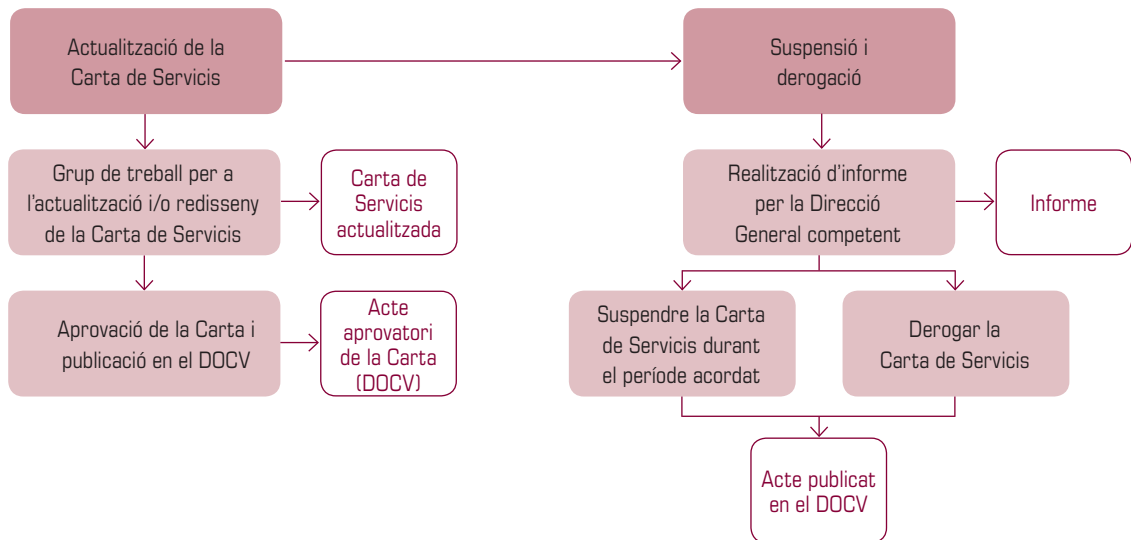
4. **Elaboració de l'Informe.** Finalment es conformarà l'Informe de Seguiment que adjuntarà les fitxes elaborades i contindrà els següents punts o ítems:

- Portada: identificació de l'òrgan i de la Carta de servicis, data d'entrada vigor i data de revisió.
- Fitxes elaborades:
  - Fitxa A. Nivell de compliment dels compromisos.
  - Fitxa B. Queixes i reclamacions.
  - Fitxa C. Accions de millora detectades.
- Valoració global: breu valoració global respecte a l'avaluació de la Carta de Servicis.
- Punts de millora que seran abordats en el període següent.

# FASE 5: ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS

Figura 7: Esquema global per a la Fase 5.

## FASE 5: ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS



## 7.1. ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVICIS

Les Cartes de Servicis són documents “vius” perquè, a més de declarar públicament els compromisos de qualitat assumits en un moment determinat, pretenen facilitar la millora contínua dels servicis prestats per l'organització, en adequació a les demandes ciutadanes. Este principi inspirador ha de reflectir-se en una permanent posada al dia dels seus continguts.

Amb la periodicitat que es considere necessària, i com a mínim cada 4 anys comptats a partir de la seua aprovació, per part de la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, es procedirà a la revisió per a l'actualització de les Cartes de Servicis i, si és el cas, al seu redisseny, ja siga com a conseqüència de les anàlisis dels informes anuals a què es referix el punt anterior o davant d'algun canvi substancial que n'afecte el contingut.

El responsable de la Carta de Servicis haurà de convocar una o diverses reunions amb el grup de treball per a realitzar la dita actualització, sempre que es donen algunes de les situacions següents:

- Davant de canvis significatius en:
  - L'organització i estructura del departament.
  - Els processos interns.
  - Les expectatives del ciutadà/usuari.
- Davant d'una modificació substancial de la normativa reguladora del servicis prestat.
- Davant de la pèrdua de significat dels compromisos assumits.
- Quan la Direcció General competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics no approve l'informe de seguiment de la Carta de Servicis i així ho recomane.
- Davant del desig de l'organització responsable de la Carta de superar/canviar els seus compromisos, bé perquè s'hagen modificat les expectatives ciutadanes o perquè hagen quedat desfasats els compromisos establits al seu dia.
- Davant del desig o necessitat de modificar o corregir dades rellevants del contingut de la Carta. Per a aquells canvis menors, que no afecten el contingut fonamental de la Carta, serà suficient de modificar els documents de difusió.

## 7.2. SUSPENSÍO I DEROGACIÓ

Com a conseqüència d'esta revisió, les Cartes de Servicis podran ser suspeses en la seua vigència, totalment o parcialment, quan hi haja raons excepcionals que afecten temporalment el funcionament del servici. La suspensió es portarà a efecte, amb un informe previ de la Direcció General competent en la matèria objecte de la carta, per mitjà de disposició o acord de l'òrgan que va acordar la seua aprovació, en la qual s'especificaran les característiques i el període de suspensió, i haurà de ser publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

A més, i complint els requisits assenyalats anteriorment, les Cartes de Servicis podran ser derogades quan hagen desaparegut les causes que van motivar la seua aprovació.

# ANNEXOS A LA METODOLOGIA DE LA CARTA DE SERVICIS

**Annex 1.** Qüestionari de maduresa organitzativa.

**Annex 2.** Pilot de Cartes de Servicis que incorpora servicis convencionals i electrònics:  
Carta de Servicis de l'Agència de Tecnologia i Certificat Electrònic.

**Annex 3.** Pilot de Cartes de Servicis que incorpora exclusivament servicis electrònics:  
Carta de Servicis de la Guia PROP Electrònica.



## **Annex 1.** Qüestionari de maduresa organitzativa.

### QÜESTIONARI DE MADURESA

#### Objectiu

La finalitat d'este qüestionari és proporcionar a la direcció de l'òrgan i al grup de treball que s'haja constituït per a elaborar la Carta de Servicis, informació sobre el grau de compromís que l'organització pot adquirir i establir enfront del ciutadà receptor dels seus servicis.

Esta informació ens dóna una idea aproximada de la situació actual i de partida de l'organització que elaborarà una Carta de Servicis en analitzar el seu grau de maduresa des d'una perspectiva de gestió de qualitat, i ens orienta sobre el major o menor nivell de compromís que l'organització pot assumir en eixe moment, i evitar així generar falses expectatives.

#### Dades de contacte

Davant de qualsevol dubte relacionat amb esta enquesta, no dubte a posar-se en contacte amb l'òrgan responsable en matèria de gestió de qualitat i avaluació dels servicis públics de la Generalitat, impulsor del Projecte "Cartes de Servicis":

#### Dades de la persona enquestada

Nom	
Càrrec:	
Òrgan:	

....., a ..... de .....de l'any .....

Firma:

### Instruccions

Per a respondre al qüestionari, el responsable designat per la Direcció i que figura en la sol·licitud de desenrotllament d'una Carta de Servici, haurà de seguir els passos següents:

1. Respondre en primer lloc la bateria de cinc preguntes relatives a la seua organització i comprovar el resultat del bloc 1.

Si contesta **SÍ** a tres o més preguntes d'esta primera part, realitze el qüestionari que es presenta a continuació en el bloc núm. 2 per a així aprofundir en l'anàlisi de la maduresa de la seua organització.

En cas contrari, si ha respost **NO** a tres o més preguntes, no cal continuar omplint el 2n bloc. De forma orientativa, la seua organització serà capaç, quan elabore la Carta de Servicis, d'assumir exclusivament compromisos bàsics. No obstant això, durant el procés d'elaboració de la Carta sorgiran i s'identificaran oportunitats de millora que l'ajudaran en el futur, coincidint amb la revisió periòdica de la carta, per a millorar i/o ampliar si és el cas els compromisos identificats

2. Segons el resultat del punt anterior, respondre el qüestionari d'11 preguntes del bloc 2 de la manera següent:

Per a cada una de les preguntes ha d'assignar una resposta -assenyalant-la amb una creu- en alguna de les tres columnes corresponents.

3. Una vegada respost tot el qüestionari, ha d'atorgar:

- 1 punt a cada creu pertanyent a la columna 1.
- 2 punts a cada creu pertanyent a la columna 2.
- 3 punts a cada creu pertanyent a la columna 3.

4. Finalment ha de sumar les puntuacions de totes les columnes i comprovar-ne el resultat.

BLOC 1:

1. Lideratge de l'organització i definició d'estratègies i plans

a	Existix en la seua organització una planificació que, impulsada per la direcció de l'òrgan, definisca accions i objectius que s'han d'aconseguir?	SÍ	
		NO	

Si ha contestat Sí: Pot definir-nos els principals eixos o línies d'actuació de què consta?

2. Processos per a la prestació dels servicis

b	Els processos i/o servicis de l'organització estan clarament identificats?	SÍ	
		NO	

Si ha contestat Sí: Pot indicar-nos on és troben descrits?

3. Orientació al ciutadà i mesurament de la seua satisfacció

c	L'organització en què vosté treballa detecta d'alguna manera les necessitats dels destinataris dels seus servicis i mesura periòdicament el seu nivell de satisfacció?	SÍ	
		NO	

Si ha contestat Sí: assenyalale les fonts d'informació utilitzades i les ferramentes de mesurament de la satisfacció

4. Capacitat de millora contínua

d	Hi ha mesuraments / indicadors dels resultats dels processos o activitats exercides per l'organització?	SÍ	
		NO	

Si ha contestat Sí: Pot indicar-nos qui és el responsable del seu mesurament?

5. Comunicació

e	Hi ha algun canal de comunicació amb els ciutadans destinataris dels servicis prestats amb l'organització?	SÍ	
		NO	

Si ha contestat Sí: Pot indicar-nos quins són estos canals?

Si ha contestat Sí a tres o més preguntes realitze el qüestionari del Bloc 2, que es presenta a continuació.

BLOC 2

1. Lideratge de l'organització i definició d'estratègies i plans

	Puntuació 1	Puntuació 2	Puntuació 3
P1: Els directius / responsables desenrotllen una política o estratègia de millora dels servicis?	<input type="checkbox"/> Hi ha iniciatives de millora que es realitzen sobre la marxa, segons les necessitats.	<input type="checkbox"/> Només es realitzen projectes de millora per a processos i servicis específics.	<input type="checkbox"/> Sí, es desenrotllen projectes que se centren en les necessitats dels destinataris del servici.
P2: Hi ha algun referent de qualitat en la seua organització?	<input type="checkbox"/> No.	<input type="checkbox"/> Sí, ocupa un càrrec intermedi.	<input type="checkbox"/> Sí, ocupa un càrrec de directiu.

2. Processos per a la prestació dels servicis

	Puntuació 1	Puntuació 2	Puntuació 3
P3: Es dissenyen, avaluen i revisen els processos de treball per a la prestació dels servicis?	<input type="checkbox"/> No es tenen competències sobre el disseny dels processos.	<input type="checkbox"/> Es revisen i avaluen alguns processos, encara que no necessàriament els enfocats al ciutadà.	<input type="checkbox"/> S'avaluen i revisen tots els processos, especialment aquells enfocats al ciutadà i a la prestació dels servicis.
P4: Els procediments i processos de treball estan escrits?	<input type="checkbox"/> No.	<input type="checkbox"/> Només s'han documentat alguns procediments	<input type="checkbox"/> Tots els procediments s'actualitzen i comuniquen per a adaptar-los als canvis (especialment els de la prestació dels servicis)
P5: Està la seua organització o part dels seus processos certificats en ISO 9001 o adopta models d'excel·lència en la gestió de la qualitat?	<input type="checkbox"/> No.	<input type="checkbox"/> Sí, alguns processos certificats i/o avançant en la implantació d'algun model de gestió de qualitat.	<input type="checkbox"/> Sí, tots els processos certificats i/o amb un model de gestió de qualitat implantat.

### 3. Orientació al ciutadà i mesurament de la seua satisfacció

	Puntuació 1	Puntuació 2	Puntuació 3
P6: El nivell de satisfacció dels destinataris dels servicis es mesura i analitza de forma sistemàtica i periòdica a fi d'incorporar accions de millora?	<input type="checkbox"/> No s'arreplega ni mesura la percepció de la ciutadania / usuari.	<input type="checkbox"/> S'analitza de manera esporàdica.	<input type="checkbox"/> Sí, hi ha mecanismes estandaritzats d'anàlisi de les necessitats i satisfacció del destinatari del servici.
P7: Es desenrotllen sistemes i procediments que permeten gestionar les Queixes i Suggestiments i contestar les preguntes que es formulen oferint respostes?	<input type="checkbox"/> No s'arrepleguen les Queixes i Suggestiments dels destinataris del servici.	<input type="checkbox"/> S'arrepleguen les Queixes i Suggestiments i s'oferixen respostes als ciutadans.	<input type="checkbox"/> S'arrepleguen les Queixes i Suggestiments, s'analitzen i s'utilitzen com a font d'informació per a la millora contínua.

### 4. Capacitat de millora contínua

	Puntuació 1	Puntuació 2	Puntuació 3
P8: S'han desplegat objectius i indicadors associats als servicis i s'avaluen els resultats de l'organització?	<input type="checkbox"/> No hi ha objectius de millora ni indicadors associats.	<input type="checkbox"/> Hi ha objectius i indicadors però els resultats no són bons o no s'avaluen.	<input type="checkbox"/> Els objectius s'aconsegueixen i el resultat dels indicadors és bo i/o sostingut.
P9: S'impulsen accions de millora per a la prestació del servici?	<input type="checkbox"/> Només s'emprenen accions per a resoldre incidències o problemes puntuals en la prestació dels servicis.	<input type="checkbox"/> S'obrin accions correctives, preventives i de millora en el cas que es detecten desviacions durant la prestació dels servicis.	<input type="checkbox"/> Com a conseqüència de l'anàlisi de les incidències i dels indicadors, s'emprenen d'una forma sistemàtica plans / projectes per a la millora dels servicis.

5. Comunicació

	Puntuació 1	Puntuació 2	Puntuació 3
P10: Hi ha algun canal de comunicació per a proporcionar als destinataris informació apropiada i fiable sobre la prestació del servei?	<input type="checkbox"/> No hi ha cap tipus de comunicació.	<input type="checkbox"/> Les comunicacions es realitzen d'una manera informal.	<input type="checkbox"/> Sí que hi ha mecanismes regularitzats que incentiven el diàleg amb els destinataris.
P11: S'utilitza informació del personal, procedent de diverses fonts de l'organització, per a la millora dels servicis?	<input type="checkbox"/> No hi ha canals o fonts formals de comunicació; tot es realitza de manera informal.	<input type="checkbox"/> Hi ha mecanismes formals que incentiven el diàleg.	<input type="checkbox"/> Es promouen accions de millora derivades dels suggeriments o opinions del personal.

SUMA DE PUNTUACIÓ PER COLUMNA

Puntuació 1	Puntuació 2	Puntuació 3	TOTAL
Total columna 1 +	Total columna 2 +	Total columna 3 =	

Recorde que ha d'atorgar:

- 1 punt a cada creu pertanyent a la columna 1.
- 2 punts a cada creu pertanyent a la columna 2.
- 3 punts a cada creu pertanyent a la columna 3.

Resultat

- A. Puntuació entre 11 i 18.
- B. Puntuació entre 19 i 25.
- C. Puntuació superior a 26.

A: Els compromisos establits seran de dos tipus:

- Compromisos assumibles en l'actualitat: són aquells compromisos bàsics que l'òrgan pot assumir, sense planificar cap actuació de millora, com a conseqüència de l'anàlisi dels seus processos interns.
- Aquells que són assumibles després d'iniciar un procés de millora de mínim esforç, és a dir, sense desplegar una sèrie organitzada de recursos.

B: Els compromisos se cenyixen a tots els processos de treball vinculats al servici, ja que la unitat ha començat processos de millora interna. S'han de solucionar xicotetes deficiències.

C: Els compromisos adquirits seran de tipus garantista i es podrà arribar a plantejar aspectes compensatoris en cas d'incompliment dels compromisos, al mateix temps que es complixen i desenrotllen processos de millora contínua que convertisquen l'òrgan en un exemple de funcionament intern en tant que servicis de plena qualitat.

**Annex 2.** Pilot de Cartes de Servicis que incorpora servicis convencionals i electrònics:  
Carta de Servicis de l'Agència de Tecnologia i Certificat Electrònic.

**TÍTOL:** Carta de Servicis de l'Agència de Tecnologia i Certificat Electrònica

**MISSATGE GENERAL**

L'Administració pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte de Cartes de Servicis com a un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribuïx així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'Article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

*“Una Administració Excel·lent”*

**COMPROMÍS INSTITUCIONAL**

L'aposta que el Govern Valencià fa per les noves tecnologies i el desenrotllament de la Societat de la Informació comença a donar els seus fruits a través d'organismes madurs i amb una alta qualitat en els seus servicis, com és el cas de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica.

Els servicis de certificació digital són ara més accessibles i estan més prop de qualsevol ciutadà, empresa o administració, per a poder incorporar-se de manera senzilla i eficaç a l'Administració electrònica.

L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica (ACCV) actua com a Tercer de Confiança en esta relació ciutadà i Administració. Amb les ferramentes d'identificació i firma electrònica s'impulsa i garantix l'accés de tots els ciutadans a les noves tecnologies, i es facilita la plena integració de la ciutadania en la Societat de la Informació.



Sens dubte l'Administració electrònica proporcionarà grans beneficis a la societat, entre els que vull destacar la major transparència de l'actuació administrativa i la major proximitat entre l'Administració i la resta de la societat, a la qual es dirigix tots els seus esforços.

**Paula Sánchez de León Guardiola**  
**Presidenta de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica**

### SERVICIS

L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica -ACCV- té com a missió facilitar servicis avançats absolutament necessaris per al desenrotllament i implantació de l'Administració electrònica.

Oferix a totes les administracions públiques, entitats jurídiques i als usuaris interessats les ferramentes electròniques d'identificació, autenticació i firma per a realitzar tràmits per internet.

Els servicis que proporciona són, entre altres:

- Emissió, gestió, renovació i revocació dels certificats digitals.
- Venda i distribució de dispositius per a l'ús de la firma electrònica a través de la nostra botiga virtual.
- Segellat de temps i font d'hora fiable.
- Assistència a equips de desenrotllament informàtic i jurídic.
- Aplicacions informàtiques per a facilitar l'accés a l'e-Administració, com ara Firma on-line PDF i Certificació de Publicacions en web (FANDANGO).
- Informació actualitzada en la pàgina web i publicació mensual del butlletí de novetats ACCV- Informa. La web de l'ACCV complix els estàndards d'accessibilitat de W3C, i possibilita l'accés de les persones amb discapacitat.

COMPROMISOS I INDICADORS

1	Assegurem l'obtenció del seu certificat personal de firma electrònica en l'acte en qualsevol dels mes de 400 Punts de Registre d'Usuari (PRU) de l'ACCV, o bé on-line identificant-se amb el seu DNI electrònic.	Percentatge de certificats entregats en l'acte.
Valor objectiu		100%
2	Garantim l'obtenció del seu certificat de firma electrònica d'entitat en una setmana des de la presentació on-line de la documentació necessària.	Número de dies des de la sol·licitud de certificat electrònic d'entitat fins a l'emissió.
Valor objectiu		5 dies
3	Ens comprometem a l'entrega de certificats per a servidors, aplicacions, firma de codi, seu electrònica i segell d'òrgan en un temps màxim de 3 dies.	Número de dies des de sol·licitud de certificats de servidors, aplicacions i firma de codi fins a recepció.
Valor objectiu		3 dies
4	Disposem d'una botiga virtual que li permet comprar per Internet els lectors de targeta criptogràfica i teclats amb lector i rebre'ls ràpidament i còmodament en el seu domicili.	Número de dies des de la compra fins a la recepció.
Valor objectiu		3 dies
5	El servei de segellat de temps i hora fiable està disponible en tot moment.	Percentatge de cobertura del servei de segellat de temps.
Valor objectiu		99%
6	Ens comprometem que en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, el 85% de la població disposa d'un Punt de Registre d'Usuari (PRU) al seu abast.	Percentatge de població amb accés a un PRU.
Valor objectiu		85%
7	Posem a la seua disposició l'Àrea Personal de Servicis de Certificació (APSC) que li permet renovar el seu certificat personal de firma electrònica abans de la seua caducitat o consultar i modificar-ne les dades on-line (24h, 7 dies a la setmana) i sense desplaçaments.	Percentatge de cobertura del servei d'APSC.
Valor objectiu		99%
8	Ens comprometem a estar disponibles en tot moment per a certificar, a través d'internet, que ha publicat documents en una pàgina web (FANDANGO). A més, posem a la seua disposició una aplicació gratuïta de firma de documents pdf on-line.	Número de publicacions certificades amb èxit.
Valor objectiu		100%

Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

### AJUDE'NS A PRESTAR UN SERVICI MILLOR

- Abans de dirigir-se a un Punt de Registre d'Usuari (PRU), consulte en la pàgina web els horaris i la documentació que ha d'aportar per a obtindre qualsevol certificat electrònic.
- Recorde que per a obtindre el seu certificat personal de firma electrònica ha de presentar el DNI, passaport espanyol o NIE originals i en vigor.
- Recomanem que formule les seues consultes telefòniques preferiblement en horari de dilluns a divendres de 8 a 19 hores.
- Si vol aportar suggeriments o té qualsevol dubte sobre els nostres servicis, li preguem contacte amb nosaltres a través del formulari web disponible en [www.accv.es](http://www.accv.es)

### ON ESTEM

- Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica -ACCV-  
Pl. Cánovas del Castillo núm. 1 4t-7a, 46005 València  
Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.
- Consulte el seu Punt de Registre d'Usuari (PRU) més pròxim en:  
[www.accv.es/ciudadanos/puntos-de-registro-de-usuario](http://www.accv.es/ciudadanos/puntos-de-registro-de-usuario)
- Atenció telefònica de consultes tots els dies de la setmana a qualsevol hora.  
Telèfon: 902 482 481

**Annex 3.** Pilot de Cartes de Servicis que incorpora exclusivament servicis electrònics:  
Carta de Servicis de la Guia PROP Electrònica.

**TÍTOL:** Carta de Servicis de la Guia PROP Electrònica.

**MISSATGE GENERAL**

L'Administració pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer-ne en tot moment el grau de compliment.

La Generalitat contribuïx així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'Article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

*“Una Administració Excel·lent”*

**COMPROMÍS INSTITUCIONAL**

La millora contínua en la relació del ciutadà amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus servicis són els objectius bàsics de la nostra organització. A través de la Guia PROP Electrònica, la Generalitat posa a disposició dels ciutadans i empreses, informació general sobre la seua organització i tots els seus procediments, la realització de tràmits i l'obtenció de documents a través d'internet. Ens comprometem per tant a donar un servici de qualitat, que garantim amb els estàndards de qualitat arrellegats en esta carta.

**Paula Sánchez de León Guardiola**  
**Consellera de Justícia i Administracions Públiques**

## SERVICIS

La Guia PROP Electrònica, integrada en el catàleg de servicis de la Generalitat, arreplega, a través d'una única entrada des de la seua pàgina web, tota aquella informació administrativa que pot ser d'interés per als ciutadans, empreses i altres administracions públiques.

La Guia PROP Electrònica, presta els servicis següents:

- Facilita informació general sobre els més de 2.000 tràmits que es poden realitzar i els distints servicis que la Generalitat oferix, i especifica tota aquella informació necessària per a iniciar la seua tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.
- Facilita informació sobre les ofertes i convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat, administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, Administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i Unió Europea.
- Facilita l'accés als impresos oficials per a iniciar procediments i realitzar tràmits, permetent la descàrrega d'estos formularis i el seu ompliment, i evita desplaçaments a les unitats administratives corresponents.
- Facilita l'accés des de la informació general del tràmit a la tramitació telemàtica, si és el cas, del dit tràmit.
- Facilita informació sobre l'organització, competències, adreça, telèfon, fax i correu electrònic de totes les unitats administratives de la Generalitat, així com el seu mapa de localització.
- Facilita informació sobre el personal al servici de la Generalitat: identificació i localització.
- Facilita la relació de les oficines de registre a què el ciutadà es pot dirigir en la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració, i indica quina es pot presentar en cada una d'estes.
- Facilita, per mitjà de missatges SMS o a través del correu electrònic, amb la subscripció prèvia al servici d'alertes, informació de les últimes novetats que es produïsquen de tràmits i servicis i/o ofertes d'ocupació pública.

## COMPROMISOS I INDICADORS

1	Actualitzem diàriament la informació sobre tràmits i servicis de la Generalitat.	Termini d'actualització.
		Valor objectiu 24 hores
2	Proporcionem una informació clara i actualitzada, sobre les ofertes d'ocupació pública en les distintes administracions públiques, i permetem el seguiment complet d'aquelles que corresponen a la Generalitat i els seus organismes autònoms.	Termini màxim d'actualització i/o seguiment.
		Valor objectiu 48 hores
3	Facilitem l'accés als formularis oficials de manera que estos puguem descarregar-se i omplir-se electrònicament.	Formularis disponibles a través de la guia.
		Valor objectiu 75%
4	Garantim l'accés directe a la tramitació electrònica des de la pantalla d'informació general del tràmit.	Accessos disponibles a la tramitació electrònica en relació als existents.
		Valor objectiu 99%
5	Realitzem l'enviament d'alertes de les obertures de termini i convocatòries d'aquells tràmits a què el ciutadà està subscrit en el mateix dia d'inici del termini.	Percentatge de dies que arriba l'alerta (via SMS / correu electrònic).
		Valor objectiu 99%
6	Avisem diàriament el ciutadà que ho desitge, a través d'un correu electrònic, de les últimes novetats de tràmits i servicis i/o ofertes d'ocupació pública.	Percentatge de dies que s'envia el butlletí de novetats.
		Valor objectiu 99%
7	El portal està disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, per a tots els servicis, excepte les parades programades. (Els tancaments temporals del portal es publiciten en este amb un mínim de 24 hores d'antelació).	Percentatge de dies de disponibilitat dels servicis per internet.
		Valor objectiu 99%

Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, habilitant-ne el seguiment a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)

### AJUDE'NS A PRESTAR UN SERVICI MILLOR

- Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments li preguem que empre els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en qualsevol de les nostres oficines PROP, en les oficines de registre de la Generalitat, o en la nostra pàgina web (en la bústia electrònica, "Pregunta al PROP").
- Així mateix, a través del portal [www.gva.es](http://www.gva.es) es permet la presentació telemàtica de Queixes i Suggeriments.
- Si detecta algun error, li preguem ens ho comuniquem com més prompte millor perquè puguem corregir-lo, en "Pregunta al PROP".

### ON ESTEM

- Pàgina web d'accés a la Guia PROP Electrònica: [www.gva.es](http://www.gva.es)
- Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, excepte les parades programades.
- Estàndard AA del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.
- Especificacions tècniques d'ús: servici d'accés lliure a través d'Internet Explorer i Firefox (no cal certificat digital).

