



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



TRABAJO FINAL DE GRADO

GRADO EN GESTIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA GENERALITAT VALENCIANA DESPUÉS DEL DECRETO 41/2016 SOBRE EL SISTEMA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA EVALUACIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS.

ALUMNO: EDISON GABRIEL MORENO ALBÁN

TUTORA: NÚRIA PORTILLO POBLADOR

Agradecimientos:

En primer lugar, se lo quiero dedicar a mi tutora de Trabajo Final de Grado Nùria Portillo Poblador, por la dedicaci3n que he recibido en todo momento por su parte durante la elaboraci3n de mi Trabajo Final de Grado.

A los profesores que durante todo el curso han puesto todos sus esfuerzos por inculcar todas sus enseñanzas y que me ha permitido llegar hasta aqu3 y poder realizar este trabajo final de grado.

Amigos y mi mascota Marley por hacerme los d3as m3s llevaderos.

Y por supuesto a mis padres, por la comprensi3n que he recibido de ellos por el apoyo constante y la paciencia durante este camino y todo el esfuerzo que han puesto para que llegue hasta el final

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 RESUMEN.....	6
1.2 OBJETO DEL TFG	7
1.3 OBJETIVO DEL TFG	7
1.4 NORMATIVA ACADÉMICA.....	8
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL.....	14
3.1 QUE ES UNA CARTA DE SERVICIOS.....	14
3.2 UTILIDADES DE LA CARTA DE SERVICIOS	15
3.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA GENERALITAT VALENCIANA	16
3.4 MARCO LEGISLATIVO DE LAS CARTAS DE SERVICIO.....	18
3.4.1 Legislación nacional.....	18
3.4.2 Las Cartas de Servicios según la normativa estatal	21
3.4.3 Legislación autonómica: de la Comunidad Valenciana. Antecedentes.....	26
3.4.4 El sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos (decreto 41/2016 de 15 de abril del Consell)	28
3.4.5 Las Cartas de Servicios según el Decreto 41/2016	30
CAPÍTULO 4: ESTUDIO DE LAS CARTAS DE SERVICIO DE LAS CONSELLERIAS DE LA C.V.	39
4.1 Procedimiento para la elaboración de una Carta de Servicio según el Decreto 41/20016	39
4.2La rúbrica como instrumento de evaluación de la adecuación de las Cartas de Servicios según el Decreto 41/2016	45
4.3Evaluación de la adecuación de las actuales Cartas de Servicio al Decreto 41/2016 mediante la rúbrica.....	51
4.4 Resultados del estudio	69
CAPÍTULO 5. Conclusiones	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Diagrama de Flujo.....	41
Ilustración 2 procedimiento de elaboración de Cartas de Servicios.....	44
Ilustración 3 Cartas de servicios.....	52
Ilustración 4 Cartas de servicios.....	53
Ilustración 5 Carta de Servicios Tourist Info 1.....	55
Ilustración 6 Carta de Servicios Tourist Info 2.....	55
Ilustración 7 Carta de Servicios Tourist Info3.....	56
Ilustración 8 Carta de servicios Tourist Info 4.....	56

Índice de Tablas

Tabla 1 Objetivos del TFG.....	7
Tabla 2 Estructura Orgánica de la Generalitat.....	17
Tabla 3 Rúbrica cartas de servicios sin documentación/información adicional.....	47
Tabla 4 Rubrica cartas de servicios con documentación/información adicional necesaria.....	50
Tabla 5 Cartas de servicios evaluadas.....	54
Tabla 6 Indicadores.....	57
Tabla 7 Evaluación Conselleria de la Presidencia con la Carta de Servicios Tourist info.....	58
Tabla 8 Evaluación Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.....	59
Tabla 9 : Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas.....	60
Tabla 10 Evaluación Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.....	61
Tabla 11 Evaluación Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.....	62
Tabla 12 Evaluación Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente.....	63
Tabla 13 Evaluación Conselleria de Vivienda, Obras Publicas y Vertebración del Territorio.....	64
Tabla 14 Evaluación Conselleria de Vivienda, Obras Publicas y Vertebración del Territorio 2... ..	65
Tabla 15 Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación..	66

CAPÍTULO 1.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 RESUMEN

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell de la Generalitat Valenciana establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. Uno de los sistemas de gestión para la mejora que se especifica en el capítulo III de este decreto son las Cartas de Servicios que afectan a toda la Administración de la Generalitat y a su sector instrumental siempre y cuando sea necesario disponer de Carta de Servicios según las condiciones que se indican en el mismo decreto.

Este TFG (Trabajo Final de Grado) pretende estudiar el estado de las Cartas de Servicios después del Decreto y el nivel de adecuación al Decreto que tienen las cartas de servicios que actualmente están publicadas y en vigor y a las que les afecta el decreto.

Para evaluar el nivel de adecuación se ha diseñado una rúbrica con cuatro niveles que permitirá valorar la adecuación de cada uno de los aspectos de la Carta de Servicio al Decreto.

Además, se ha elaborado un procedimiento que permita a la administración que lo requiera elaborar su Carta de Servicios acorde a las directrices marcadas en el Decreto.

EL TFG siguiente está conformado por cinco capítulos:

En el primer capítulo titulado “Introducción” se explica el resumen del mismo, tanto como el objeto, los objetivos, normativa.

En el segundo capítulo se detalla la metodología utilizada.

El tercer capítulo llamado, situación actual se explica que son las cartas de servicio, las estructuras orgánicas de la Generalitat Valenciana, el marco legislativo de las cartas de servicio tanto Legislación nacional, como Legislación autonómica de la comunidad valenciana y el sistema de gestión de las cartas de servicio (decreto 41/2016 de 15 de abril del Consell).

EL cuarto capítulo incorpora los resultados del estudio de las cartas de servicio de las Consellerias de la Comunidad Valenciana en relación con el decreto.

Por último, en el quinto capítulo se presentan las propuestas de mejora y las conclusiones.

Finalmente se relacionará la bibliografía, el glosario y anexos que se han utilizado a lo largo del Trabajo Final de Grado.

1.2 OBJETO DEL TFG

El objeto principal que lleva a la realización de este trabajo no es otro que emplear los conocimientos adquiridos en las asignaturas impartidas durante el Grado de Gestión y Administración Pública para realizar el estudio de las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana después del Decreto 41/2016 sobre el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas.

1.3 OBJETIVO DEL TFG

El objetivo en este trabajo, Tabla 1, es estudiar el estado de las Cartas de Servicios después del Decreto y el nivel de adecuación al Decreto que tienen las cartas de servicios que actualmente están publicadas y en vigor, así como el diseño de herramientas para facilitar la elaboración de una nueva carta de servicios o la adecuación al decreto de una ya existente.

Objetivo principal	<ul style="list-style-type: none"> Estudiar el estado de las Cartas de Servicios después del Decreto y el nivel de adecuación al Decreto que tienen las cartas de servicios que actualmente están publicadas y en vigor.
Objetivos secundarios	<ul style="list-style-type: none"> Como es el procedimiento de elaboración de una carta. Conocer cuáles son los compromisos que tienen las cartas de servicio con el ciudadano. Utilizar las herramientas necesarias para evaluar los compromisos de dichos compromisos.

Tabla 1 Objetivos del TFG

Fuente: propia

1.4 NORMATIVA ACADÉMICA

La Normativa del Trabajo Final de Grado recogida en la página de la facultad tiene como finalidad principal regular la elaboración de los TFG para el Grado en Gestión y Administración Pública de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV).

En el primer apartado de la presente Normativa, titulado *Requisitos*, se especifica que nuestro TFG deberá:

- a) Estar basado en problemas reales.
- b) Que sea práctico.

En el apartado llamado "*Metodología*" se especifica que el TFG deberá ser realizado de manera individual. Además, se indican cuáles deben ser los apartados mínimos que tienen que estar incluidos en nuestro trabajo. De forma resumida, atendiendo a los apartados que, como mínimo, debe disponer la memoria, el trabajo que se presenta a continuación se organiza de la siguiente manera:

1. Introducción
 2. Marco de referencia
 3. Situación actual
 4. Estudio de las cartas de servicio de las Consellerias de la Comunidad Valenciana.
 5. Conclusiones
- Bibliografía

En los *Aspectos formales* incluidos en el apartado cinco de la Normativa, se expone que el TFG se redactará en uno de los idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana. Además, se recoge en el mismo apartado que todas las páginas del TFG exceptuando los apartados *Bibliografía* y *Anexos* deberán ir numeradas.

En último lugar, se indica que cualquier bibliografía que se utilice deberá citarse en el apartado correspondiente siguiendo la norma ISO 690/1987 de referencias bibliográficas e ISO 690-2/1997 de referencias bibliográficas sobre los documentos electrónicos.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

Para la realización de este TFG se han analizado distintos tipos de documentos como decretos, trípticos o guías entre otros, para extraer información relevante para el análisis de las cartas de servicio de la Comunidad Valenciana que han de cumplir el Decreto 41/2016 de la Generalitat Valenciana con la finalidad de verificar su grado de adecuación.

Previamente, se ha analizado la legislación relativa a las cartas de servicio, concretamente el decreto 41/2016, de 15 de abril.

Con la finalidad de habituarse con la materia y objeto de estudio, se ha investigado en estudios anteriores similares.

La secuencia para la realización de este TFG ha sido:

- Primero la lectura del decreto El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y sus entes instrumentales. En este decreto se definen las cartas de servicios como "documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública".
- Asimismo, la determinación de la legislación establecida en este TFG viene dada en la búsqueda de legislación actualizada en la página de noticias jurídicas para encontrar las legislación autonómica y nacional de las cartas de servicio.
- Determinar un procedimiento para la elaboración de una Carta de Servicio según el Decreto 41/2016.
- Realizar una rúbrica como instrumento de evaluación de la adecuación de una Cartas de Servicio según el Decreto 41/2016.

- Evaluar los resultados de dicha evaluación según las herramientas utilizadas.
- Análisis de otra documentación necesaria para la realización de este trabajo final de grado.

Esta metodología y el análisis de toda la bibliografía indicada han contribuido a generar una visión global para determinar cómo orientar este TFG y cómo proceder a su elaboración.

CAPÍTULO 3

SITUACIÓN ACTUAL

CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1 QUE ES UNA CARTA DE SERVICIOS

a) ¿Qué es la carta de servicio?

Concepto

Las cartas de servicio son documentos donde se recoge compromisos que un determinado servicio asume frente a la ciudadanía siempre que se cumpla la legislación vigente en cuanto a plazos u otras cuestiones. Así mismo, facilita información sobre las principales características del servicio e indica los derechos y deberes de las personas que lo utilizan.

Además de un documento que puede realizarse tanto en formato papel como en soporte electrónico, la Carta de Servicios implica también una sistemática de gestión y seguimiento de los compromisos adquiridos, contribuyendo así al impulso de una cultura de mejora continua.

Se han elaborado varias definiciones para las cartas de servicios. A continuación, se enumeran las más relevantes:

- *“Documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación” (España, Real Decreto 951/2005, 2005, art.8.1)*
- *“Herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios sirviendo también para definir estándares de servicio y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios” (AENOR, UNE 93200:2008, 2008, p.3).*
- *“Documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo,*

proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas” (Comunidad Valenciana, Decreto 62/2010, 2010, art.15).

b) ¿Por qué?

EL ciudadano tiene el derecho de conocer los servicios que ofrece las administraciones y a recibirlos con calidad.

c) ¿Para qué?

- Dar a conocer los servicios al ciudadano (transparencia)
- Facilitar la mejora de la calidad de los servicios prestados. (indicadores...)

3.2 UTILIDADES DE LA CARTA DE SERVICIOS

Una carta de servicios presenta utilidades diversas tanto para el funcionamiento interno como para la ciudadanía.

Utilidad para la Organización

Empezando por su impacto en la propia organización se pueden destacar las utilidades siguientes:

- Potenciar el trabajo de equipo, facilitando la aplicación de las personas que forman parte del servicio.
- Lleva a identificar y analizar las necesidades y expectativas de las personas a las que se dirige el servicio.
- Implica la revisión y mejora de los procesos de trabajo que configuran el servicio.
- Promueve la simplificación, la reducción de trámites y el ahorro de costes y tiempo en la prestación del servicio dado que han de asumirse compromisos que muestren eficiencia y calidad.
- Establece una sistemática para realizar el seguimiento y la evaluación de los compromisos adquiridos.
- Los compromisos asumidos constituyen un objetivo de mínimos que facilita el alineamiento de toda la organización en torno a ellos.
- Los compromisos asumidos deben suponer mejoras respecto a la legislación aplicable al servicio.

- Genera indicadores que permiten gestionar y tomar decisiones basadas en datos.
- Permite la comparación con otros servicios equivalentes, contribuyendo así a la identificación de los mejores para la evaluación del desempeño y el reconocimiento.

Utilidad para la ciudadanía

Entre las utilidades que una Carta de Servicios tiene para la ciudadanía se puede destacar las siguientes:

- Permite a la ciudadanía conocer sus derechos y deberes en relación con el servicio prestado.
- Promueve la comunicación y la transparencia en la prestación del servicio al incorporar la publicación de los resultados obtenidos en relación con los compromisos adquiridos.
- Mejora la información de la ciudadanía respecto al servicio prestado.
- Aumenta la accesibilidad al servicio.
- Facilita el acceso a los sistemas de quejas y sugerencias.
- Permite una modulación de las expectativas de la ciudadanía más adecuada a las características del servicio.
- Contribuye a una prestación de servicios más ágil, rápida y eficiente.

3.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA GENERALITAT VALENCIANA

Estructura orgánica de la Generalitat Valenciana

Actualmente, la estructura orgánica de la Generalitat está regulada en el Decreto 103/2015, de 7 de julio, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las Consellerías de la Generalitat. Además de la Presidencia de la Generalitat, prevé la existencia de nueve Consellerías, cada una con sus sectores de actividad en función de las diferentes competencias atribuidas en el decreto. El número de Consellerías y sus respectivas competencias vienen reguladas en el Decreto 7/2015, de 29 de junio, del president de la Generalitat, por el que determina las Consellerías en que se organiza la administración de la Generalitat.

Por otra parte, la Ley 5/1983, de 30 de diciembre del Consell establece que la estructura básica de la Administración de la Generalitat se organiza en consellerias o departamentos, a cuyo frente se encontrará un conseller, miembro del Consell con funciones ejecutivas.

Las consellerias se estructuran en tres niveles: los órganos superiores (consellers y secretarios autonómicos), el nivel directivo (subsecretarios, directores generales y otros altos cargos que ostentan el rango de director general) y el nivel administrativo (organizado en subdirecciones generales, servicios, secciones, unidades y negociados, pudiendo establecerse otras unidades si se considera necesario, siendo la secretaría general administrativa el máximo nivel administrativo).

Las competencias relativas a la calidad de los servicios recaen en el departamento de Atenció a la Ciutadania, Qualitat i inspecció de serveis – PROP de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA GENERALITAT
1. Presidencia de la Generalitat.
2. Vicepresidencia y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, Secretaria y Portavoz del Consell.
3. Conselleria de Hacienda y Modelo Económico.
4. Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas.
5. Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.
6. Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
7. Conselleria Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y trabajo
8. Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.
9. Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio.
10. Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

Tabla 2 Estructura Orgánica de la Generalitat

Fuente: Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación Servicio de Atención a la Ciudadanía

3.4 MARCO LEGISLATIVO DE LAS CARTAS DE SERVICIO

3.4.1 Legislación nacional

Las cartas de servicio se rigen actualmente por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

El desarrollo y la aplicación de los principios generales de las Administraciones públicas contenidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, constituye una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

Sobre la base de esta consideración, se dictó el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, norma bajo cuyo amparo se ha venido desplegando durante los últimos años un plan de calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Si bien el balance de este período indica que los diversos órganos y organismos de la Administración General del Estado han experimentado una evolución globalmente aceptable en su funcionamiento interno y en su relación con los usuarios de los servicios, el desarrollo social, cultural y administrativo, junto con las enseñanzas adquiridas durante estos últimos años, justifican la oportunidad de profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva integral que redunden en el mejor funcionamiento de la Administración General del Estado y, por ende, en el incremento de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Por otro lado, la importancia estratégica que la agenda del Gobierno concede a la cultura de la evaluación y de la gestión de calidad se manifiesta claramente en el proyecto de próxima creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Según el Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales modifica el Real Decreto 951/2005 en la disposición novena del decreto la Disolución de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la calidad de los servicios (AEVAL).

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 96.1 g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se acuerda la disolución de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios, cuyas funciones serán asumidas por la Secretaría de Estado de Función Pública.

2. La liquidación y extinción de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios se llevará a cabo por la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 97 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

3. Las unidades y puestos de trabajo encuadrados en la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios se adscribirán a la Secretaría de Estado de Función Pública desde la fecha de disolución de esta Agencia, que es la fecha de entrada en vigor del presente real decreto.

El objeto del real decreto 951/2005 es al diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados: decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil.

El concepto de calidad que se prevé en este real decreto deriva, tal como se ha señalado anteriormente, de los principios recogidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Esta ley, en el capítulo I de su título

II, asigna a los órganos superiores y directivos de los ministerios competencias y funciones esenciales para el desarrollo efectivo de dichos principios. En consecuencia, tanto el propio concepto de calidad como el ordenamiento jurídico subrayan el imprescindible compromiso al máximo nivel de los órganos superiores y directivos para el impulso, desarrollo, seguimiento y control de los programas que se regulan en este real decreto, en cuya aplicación se incluirán además las medidas necesarias para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres.

Este real decreto se estructura en nueve capítulos y cinco disposiciones adicionales, que se comentan a continuación:

El capítulo I está dedicado a la definición y objeto del marco general para la mejora de la calidad, al enunciado de los programas que lo componen, según su secuencia lógica, y a la delimitación de su ámbito de aplicación.

En los capítulos II a VII se establece el contenido de cada uno de los programas. Cuatro de estos constituyen una reformulación de los ya existentes e introducen significativas modificaciones con respecto a la situación anterior. Así, por lo que se refiere a las cartas de servicios, se prevé la posibilidad de establecer medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, sin que puedan dar lugar a responsabilidad patrimonial, de realización de verificaciones y certificación y de elaborar, en su caso, cartas interorganizativas o interadministrativas. A su vez, el programa de quejas y sugerencias, antes incluido en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, se integra plenamente en el marco para la mejora de la calidad ahora establecido como una herramienta de detección de la voz del usuario y de mejora continua. En el programa de evaluación de la calidad de las organizaciones, se aclaran los papeles respectivos de la autoevaluación y la evaluación externa y sus correspondientes procedimientos. El programa de reconocimiento amplía el ámbito de aplicación de los premios a todas las Administraciones públicas e introduce otra forma de reconocimiento como es la certificación del nivel de excelencia.

Los capítulos VIII y IX tratan de los aspectos comunes, como son los distintos niveles de responsabilidad en el desarrollo de los programas y los incentivos asociados a ellos, con el fin de estimular su aplicación y el reconocimiento material a sus protagonistas colectivos e individuales.

Por último, las cinco disposiciones adicionales atañen, respectivamente, a la incorporación de otras iniciativas de calidad no explícitamente previstas en este real decreto, al plazo para el señalamiento de las unidades ministeriales responsables en la materia, a la adhesión voluntaria de otros organismos públicos, a la participación de las Inspecciones de Servicios previstas en el artículo 4.2 y las disposiciones adicionales quinta y sexta del Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales, y a la especificidad de las quejas y sugerencias en el ámbito de las unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda. La disposición transitoria única establece la subsistencia del régimen de quejas y sugerencias actual hasta que se dicten las normas de aplicación y desarrollo de este real decreto. La disposición derogatoria única especifica la derogación del capítulo III del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, así como del Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. Las dos disposiciones finales hacen referencia a la habilitación del Ministro de Administraciones Públicas para disponer lo necesario para la aplicación y desarrollo de este real decreto y a su entrada en vigor.

3.4.2 Las Cartas de Servicios según la normativa estatal

En este apartado se explica cómo se elaboran según la normativa estatal las cartas de servicios.

Los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado podrán elaborar cartas relativas al conjunto de los servicios que gestionan y cartas que tengan por objeto un servicio específico.

Podrán, asimismo, elaborarse cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participan distintos órganos u organismos, dependientes de la Administración General del Estado o de esta y otras Administraciones

públicas. Estas cartas se tramitarán conforme al procedimiento que determine el Ministerio de Administraciones Públicas.

Referente a la estructura de las cartas de servicio expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos su contenido, que se estructurará en los siguientes apartados:

De carácter general y legal:

1. Datos identificativos y fines del órgano u organismo.
2. Principales servicios que presta.
3. Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios.
4. Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
5. Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
6. Acceso al sistema de quejas y sugerencias regulado en el capítulo IV.

De compromisos de calidad:

1. Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y, en todo caso:

Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios.

Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general o personalizada.

Horarios, lugares y canales de atención al público.

2. Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.
3. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.
4. Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, desarrollados por el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

Deberá señalarse expresamente el modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos, cuyo reconocimiento corresponderá al titular del órgano u organismo al que se refiera la carta, y que en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico, estas requerirán informe preceptivo favorable del Ministerio de Economía y Hacienda.

De carácter complementario:

1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios, indicando claramente para las terceras la forma de acceso y los medios de transporte público.
2. Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la carta de servicios, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.
3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

En el caso de las cartas que se prevén en los apartados 2 y 3 del artículo 8, la información estará referida al servicio determinado del que se trate.

Elaboración y gestión de la carta de servicios.

1. La Secretaría General para la Administración Pública impulsará la implantación generalizada de las cartas de servicios y colaborará con los órganos y organismos que lo requieran en su elaboración.

2. Los Subsecretarios de los ministerios dispondrán lo necesario para que los órganos del departamento y los organismos vinculados o dependientes de él elaboren su correspondiente carta de servicios y para que lleven a cabo su actualización periódica, de acuerdo con el procedimiento establecido en este real decreto.
3. Corresponde a los titulares de los órganos y organismos a los que se refiera la carta de servicios la responsabilidad de su elaboración, gestión y seguimiento interno, así como la aplicación en cada caso de las medidas de subsanación previstas en el artículo 9.3.
4. Las cartas se actualizarán periódicamente en función de las circunstancias y, en cualquier caso, al menos cada tres años.

Aprobación y difusión de la carta de servicios.

1. Las cartas de servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, y del Ministerio de Economía y Hacienda para los supuestos previstos en el último inciso del artículo 9.3.
2. La resolución a que se refiere el apartado anterior se publicará en el «Boletín Oficial del Estado», lo que dará cuenta de la aprobación de la carta y de su disponibilidad para el público.
3. Cada órgano u organismo llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta que estime más eficaces, garantizando siempre que puedan ser conocidas por los usuarios en todas sus dependencias con atención al público, en el servicio de atención e información al ciudadano del correspondiente ministerio y a través de Internet.
4. Las cartas de servicios deberán estar disponibles, asimismo, en los servicios de información y atención al ciudadano del Ministerio de Administraciones Públicas y de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, así como en la dirección de Internet www.administracion.es.

Seguimiento de las cartas de servicios.

1. Los órganos y organismos realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios a que se refiere el artículo 5.
2. Los órganos y organismos remitirán a la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior, en el que explicitarán las desviaciones y las medidas correctoras adoptadas, así como las medidas de subsanación aplicadas, en su caso. La Inspección General de Servicios del departamento podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las cartas por los procedimientos que estime convenientes.
3. Esta información sobre las cartas de servicios se incorporará al informe conjunto sobre los programas de calidad que, de acuerdo con el artículo 3.4, deben remitir las Subsecretarías a la Secretaría General para la Administración Pública.
4. La Secretaría General para la Administración Pública determinará el procedimiento por el que las organizaciones públicas podrán solicitar voluntariamente la certificación de sus cartas de servicios, a la vista del rigor en su elaboración, de la calidad de los compromisos asumidos y de su grado de cumplimiento.

Cartas de servicios electrónicos.

1. Los departamentos y organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos publicarán, además de las mencionadas anteriormente, cartas de este tipo de servicios, en las que se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente y en las que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.

Las cartas de servicios electrónicos, que se tramitarán conforme a lo previsto en los artículos 10, 11 y 12, estarán disponibles en Internet y en soporte impreso.

3.4.3 Legislación autonómica: de la Comunidad Valenciana. Antecedentes

La Generalitat, en el marco de su relación con la ciudadanía, tiene un firme compromiso de elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos. Es una tarea desarrollada desde hace muchos años, en respuesta a las continuas demandas de la ciudadanía, y prueba de ello son las normas en vigor y los sucesivos planes de modernización y mejora de la calidad, que se han ido aprobando.

El Estatuto de Autonomía proclama el derecho de los ciudadanos a una buena administración y a disfrutar de unos servicios públicos de calidad, lo que exige un proceso de mejora continua, con una orientación clara de servicio a la ciudadanía, con una gestión ágil, eficaz y eficiente.

Así pues, la prioridad esencial de la Administración de la Generalitat es conseguir una óptima atención a la ciudadanía, caminar hacia la excelencia, mediante una serie de instrumentos entre los que figuran las cartas de servicios.

Diferentes mecanismos que abordan la mejorar y evaluación de los servicios públicos se han elaborado en los últimos veinte años.

Así, se han elaborado diferentes Planes de Modernización como el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana aprobado en el año 1996. Posteriormente, el Segundo Plan de Modernización, aprobado en diciembre del año 2000, supuso la consolidación del proceso hacia la mejora y permitió sentar las bases para la definición de la cultura de gestión de los servicios públicos.

También se adoptaron acuerdos específicos, como el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluación de calidad, acuerdo que en su momento fue pionero y punto de referencia en la administración española.

El Decreto 1912001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana.

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana es el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos han de tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat, cuyo cumplimiento se comprometen a garantizar todos los órganos de nuestra Administración, de acuerdo con el principio de la mejora continua, y que define a la Generalitat como:

1. Una administración orientada al ciudadano.
2. Una administración transparente, eficaz y eficiente.
3. Una administración moderna, innovadora y exigente con ella misma.

El Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, que revisó y mejoró el sistema establecido originariamente por el Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell.

El decreto está compuesto por VII capítulos y sus correspondientes disposiciones adicionales. En él se identifica el catálogo general de los instrumentos de modernización y mejora de la gestión de los servicios públicos, que se desarrollarán posteriormente. Igualmente, se establecen los mecanismos de planificación y de apoyo a la mejora continua.

El decreto parte de la idea básica de que la administración tiene como fundamento el servicio al ciudadano, y para ello debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Este objetivo se alcanza mediante un proceso de mejora continua que eleve progresivamente el nivel de calidad de los servicios públicos hasta conseguir la excelencia en la gestión.

Este fundamento está en línea con los principios establecidos ya por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y recogidos en el artículo 9 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el derecho a una buena administración y determina que todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la

Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, y en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad.

El servicio al ciudadano exige de las administraciones públicas una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y sus derechos, estando obligadas a disponer sus recursos para llegar a conocerlos y, una vez conseguido esto, atenderlos y satisfacerlos.

Las necesidades y expectativas de los ciudadanos son cambiantes, evolucionan al mismo ritmo que la sociedad. En este aspecto tiene una especial incidencia la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ya que consagra el derecho específico de los ciudadanos a comunicarse por medios electrónicos con las administraciones, derecho que éstas deben atender modificando sus sistemas tradicionales de gestión para hacer posible la tramitación telemática de sus procedimientos y hacer realidad la administración electrónica.

Por último, en el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, se establecieron los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

3.4.4 El sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos (decreto 41/2016 de 15 de abril del Consell)

La última normativa en relación a los servicios públicos es el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental supone un cambio significativo en cuanto a la mejora y evaluación de los servicios públicos.

A partir de este decreto quedan derogados:

- El Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.
- El Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las cartas de servicios en la Generalitat.
- El Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

Uno de los sistemas de mejora y evaluación de los servicios públicos que se establecen en este decreto son las Cartas de Servicios. El Capítulo III, *El sistema de gestión de las cartas de servicios*, a lo largo de 9 artículos, del 13 al 21, establece las directrices en relación a las Cartas de Servicios. Así establece la definición, el propósito, la metodología para elaborarlas y el sistema de aprobación, revisión y difusión.

El decreto define las cartas de servicios como "documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública".

Las Cartas de Servicios son elementos vivos, que necesitan cambiar en función de los servicios que se presten y de las necesidades de sus usuarios, por ello, el decreto hace especial mención a la forma de revisar las Cartas de Servicios para poder mantenerlas en vigor.

Presta también especial atención a la difusión de las Cartas de Servicios que necesitan ser conocidas tanto a nivel interno por todos los miembros de la organización que prestan los servicios de la Carta como por parte de los usuarios.

3.4.5 Las Cartas de Servicios según el Decreto 41/2016

Las cartas de servicios han de estar redactadas de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible. Su contenido mínimo será el siguiente:

Información de carácter general: título de la carta, el mensaje general, común a todas las cartas, y el compromiso institucional, servicios prestados, formas de participación ciudadana y formas de presentación de quejas y sugerencias.

Compromisos de calidad ofrecidos, cuyo grado de cumplimiento debe de ser medible.

Medidas de enmienda o compensación, cuando sea necesario y en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos asumidos.

La difusión de estas cartas, dentro de la obligación de transparencia, es fundamental, y se hará mediante las acciones informativas que se consideren adecuadas a este fin y, en todo caso, con la aplicación corporativa del portal institucional de la Generalitat, en la cual se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad adquiridos.

Dentro del proceso de mejora continua es fundamental el control y el seguimiento de los compromisos, los niveles de los estándares, así como la evaluación del sistema, tarea que realizará de forma continua cada órgano, centro o unidad responsable de una determinada carta. La detección de posibles desviaciones hará posible su corrección. Además de esto, las cartas de servicios se revisarán cada cuatro años como mínimo por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y, si es preciso, se rediseñarán, para mantener sus compromisos permanentemente actualizados y adaptados a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

Desde este punto en adelante se desarrolla el decreto 41/2016 que utilizaremos y será fundamental para realizar la evaluación de las cartas de servicios si cumplen los requisitos que exige.

A continuación, se explica en que consiste el decreto 41/2016 y sus apartados:

Definición y enfoque del sistema de gestión

1. Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.
2. Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.
3. Los compromisos de calidad, en tanto que elementos esenciales de las cartas de servicios, harán referencia a aquellas condiciones y niveles de calidad con que se prestan los servicios públicos, dando respuesta a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía, en función de los recursos disponibles, y aportando siempre un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.

Fines

De acuerdo con su definición, los fines de las cartas de servicios son los siguientes:

1. En su vertiente externa, dar a conocer a la ciudadanía los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, atendiendo a su exigencia de mayor transparencia e información, al

tiempo que posibilite su participación en la mejora de la calidad de los servicios públicos.

2. En su vertiente interna, convertirse en un sistema de gestión que sirva de instrumento de mejora continua de la calidad de los servicios públicos, estableciendo un proceso de análisis permanente de la evolución del cumplimiento de los compromisos de calidad formulados, en orden a su progresiva superación, como consecuencia de un mejor funcionamiento de la organización.

Alcance y nivel administrativo de las cartas de servicios

1. Las cartas de servicios se podrán realizar por todos los órganos o unidades de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una Carta de Servicios tengan un nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente, preferentemente aquellos en los que se atienda o preste un servicio público directamente a la ciudadanía.
2. Corresponde al órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, impulsar y desarrollar estrategias que orienten a las distintas organizaciones públicas de la Generalitat sobre la conveniencia de aprobar e implantar, en sus ámbitos respectivos, estos instrumentos de mejora de la calidad de los servicios. A tal efecto desde el nivel central y departamental de la Red de Calidad, regulada en el artículo 42 de esta disposición, se elaborará un mapa de cartas de servicios, comprensivo de los sectores o servicios de especial impacto en la ciudadanía, en el que se plasme la anterior orientación, mapa que será revisado y actualizado periódicamente.

Contenido

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible, y su contenido se ajustará a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas, aprobada por resolución del titular del órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los

servicios públicos, con el fin de garantizar un contenido homogéneo para todas ellas. Dicha metodología estará accesible y se podrá consultar en el portal corporativo de la Generalitat.

2. En cualquier caso, su contenido mínimo será el siguiente:

a) Información de carácter general. En este apartado, se incluirán:

1. El título de la carta de servicios, el mensaje general, común a todas las cartas, y el compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la carta.
2. Relación de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta, con indicación de la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se detallarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.
3. En su caso, formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los mismos (encuestas, portal o web institucional, etc.).
4. Se hará mención expresa a las formas de presentación de quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta.

b) Compromisos de calidad ofrecidos.

La carta incluirá los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio, así como los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será objeto de medición y sus resultados serán accesibles a la ciudadanía a través de los procedimientos que se establezcan, dentro de lo previsto en el artículo 43. (Artículo 43. Difusión de información sobre calidad de los servicios públicos. Dentro del Portal de Transparencia de la Generalitat existirán espacios de información pública, que constituirán una plataforma desde la que recopilar y analizar todos aquellos datos relevantes y suficientes que permitan ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva de la ciudadanía, una visión global de la

calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y todo ello con el fin último de promover y contribuir a su mejora continua, favorecer la participación ciudadana en este ámbito y atender al compromiso de transparencia a que se debe la administración. Asimismo, en el Portal se publicará la evaluación del grado de cumplimiento y resultados de los planes y programas, anuales y plurianuales, como así dispone el artículo 12 de este decreto, y ello en los términos y con las condiciones y contenidos fijados en la normativa de la Generalitat en materia de transparencia.)

c) Medidas de subsanación o compensación.

La carta, cuando proceda, indicará las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos asumidos por la organización, las cuales serán acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate.

Aprobación de las cartas

1. Las cartas de servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por la titular del centro directivo del que emana el servicio, y se aprobarán por resolución de la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat. En todos los casos, el acto aprobatorio de la carta de servicios se publicará en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, para conocimiento general de la ciudadanía.
2. Previamente a la aprobación de la carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como a la homogeneidad de la Carta de Servicios.
3. No obstante lo anterior, cuando las modificaciones propuestas hagan referencia y se limiten a una simple actualización de datos o información que no afecte al contenido esencial de la carta (a los compromisos de calidad y/o a los objetivos marcados) se emitirá la

correspondiente resolución motivada, pero sin que sea necesaria su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, siendo suficiente que la nueva situación se difunda y divulgue, de forma eficaz, a través de los procedimientos previstos en el artículo siguiente.

Difusión

1. Como complemento a la divulgación derivada de la publicación de la carta en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a la ciudadanía los contenidos de sus cartas de servicios a través de las acciones informativas que estimen adecuadas a tal fin. Los documentos divulgativos adoptarán los soportes que en cada caso resulten idóneos para que el contenido de la carta, en particular los compromisos de calidad en ella establecidos, lleguen de forma efectiva a las usuarias y usuarios potenciales de los servicios afectados y esta información se facilitará en las distintas dependencias del órgano, así como en las Oficinas Prop de atención a la ciudadanía y, en todo caso, a través del portal institucional de la Generalitat.
2. Por su parte, la carta aprobada habrá de ser también difundida en el seno del propio órgano que la ha elaborado. Las variadas formas de comunicación que se utilicen, entre las que será obligatoria su inclusión en la intranet, deberán garantizar que su contenido, y especialmente los compromisos de calidad asumidos, son plenamente conocidos por todas las personas que prestan servicios en dicha organización.

Control y seguimiento de los compromisos y evaluación del sistema

1. Cada órgano, centro o unidad responsable de una determinada carta de servicios revisará, de forma continua, el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en ella, con el objeto de verificar su grado de cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregirlas. En sentido contrario, si como resultado de esta revisión

interna, se considerara que los compromisos formulados son susceptibles de superación por mejora evidenciada en el funcionamiento de la organización, deberá procederse a su actualización en esta línea, conforme a lo previsto en el artículo siguiente.

2. Cada órgano directivo elaborará un informe anual valorativo de las cartas de servicios que existan en los órganos, centros o unidades que de él dependan y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y la consideración, en su caso, de medidas y propuestas correctoras, señalando la carta o cartas que requieren ser revisadas y/o actualizadas. Este informe será remitido en el primer trimestre del año al órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos
3. A la vista de los informes recogidos en el punto anterior, el órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos realizará, cada tres años, una evaluación externa extraordinaria del sistema de gestión de las cartas de servicios en vigor.

Revisión y actualización

1. Con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación, se procederá a la revisión de las cartas de servicios y, en su caso, a su rediseño, ya sea como consecuencia de los análisis de los informes anuales a que se refiere el artículo anterior, o cuando hayan variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano o en los procesos internos, o cuando se hayan modificado las expectativas de la ciudadanía, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.
2. El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos podrá instar la revisión de cualquier carta de servicios cuando se detecten algunas de las situaciones citadas en el punto anterior o se produzcan incumplimientos

reiterados y mantenidos en el tiempo de los compromisos aprobados por una concreta organización, y no se plantee su revisión por el órgano directivo del que emana el servicio o servicios a que hace referencia dicha carta.

Vigencia, suspensión y cese de efectos

1. Una vez aprobadas, la vigencia de las cartas de servicios, sus modificaciones, posibles suspensiones temporales y, en su caso, ceses permanentes de efectos, se reflejarán en el portal institucional de la Generalitat.
2. Las cartas de servicios podrán ser suspendidas en su vigencia, total o parcialmente, cuando existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, llevándose a efecto la suspensión, con indicación del plazo de duración de esta medida.
3. Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos de forma permanente cuando hayan desaparecido o se hayan alterado sustancialmente las causas que motivaron su aprobación, tanto del entorno administrativo interno de la organización como del entorno social por cambios en las expectativas o necesidades de la ciudadanía.
4. La decisión de suspensión temporal o la de dejar definitivamente sin efecto una carta de servicios corresponden al mismo órgano que aprobó la carta, de oficio o a instancias del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, debiendo adoptarse mediante la correspondiente resolución motivada, previo informe de este último órgano, debiendo procederse a la publicación y difusión de estas decisiones en las mismas condiciones y medios establecidos para la aprobación de la carta en los artículos 17.1 y 18 de este decreto.

CAPÍTULO 4

ESTUDIO DE LAS CARTAS DE SERVICIO DE LAS CONSELLERIAS DE LA C.V.

CAPÍTULO 4: ESTUDIO DE LAS CARTAS DE SERVICIO DE LAS CONSELLERIAS DE LA C.V.

4.1 Procedimiento para la elaboración de una Carta de Servicio según el Decreto 41/20016

Con la finalidad de aclarar el sistema de elaboración, aprobación y mantenimiento de las Cartas de Servicio según el decreto 41/2016, se ha elaborado un procedimiento que describe todo el proceso de forma clara y concisa.

Este procedimiento servirá para facilitar a las AAPP la elaboración de una Carta de Servicios según el decreto 41/2016.

El formato elegido para el procedimiento es una tabla que consta de 4 apartados básicamente:

- En la parte superior los datos relativos al procedimiento como nombre, código, responsable y fecha de aprobación entre otros
- En la parte izquierda un diagrama de flujo
- En la parte central los pasos del procedimiento
- En la parte derecha los responsables de cada paso

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso. En la Ilustración 1 se muestra los elementos más importantes de un diagrama de flujo.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial ente ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales... Facilita también la selección de indicadores de proceso

Las ventajas de elegir este proceso ante otros son los siguientes:

- Facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. El conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso no es fácilmente discernible a priori. La diagramación hace posible aprehender ese conjunto e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que forman parte del proceso, así como las que se dan con otros procesos y subprocesos.
- Permiten definir los límites de un proceso.
- Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación
- Constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.
- Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.
- Constituye el punto de comienzo indispensable para acciones de mejora.

Con el formato elegido para el procedimiento, rápidamente pueden verse los pasos, el responsable de cada uno de los pasos, la codificación del procedimiento y el diagrama de flujo.

En la Ilustración 2 se presenta el procedimiento según el formato indicado. Este procedimiento servirá para elaborar una carta de servicios según el Decreto 41/2016.

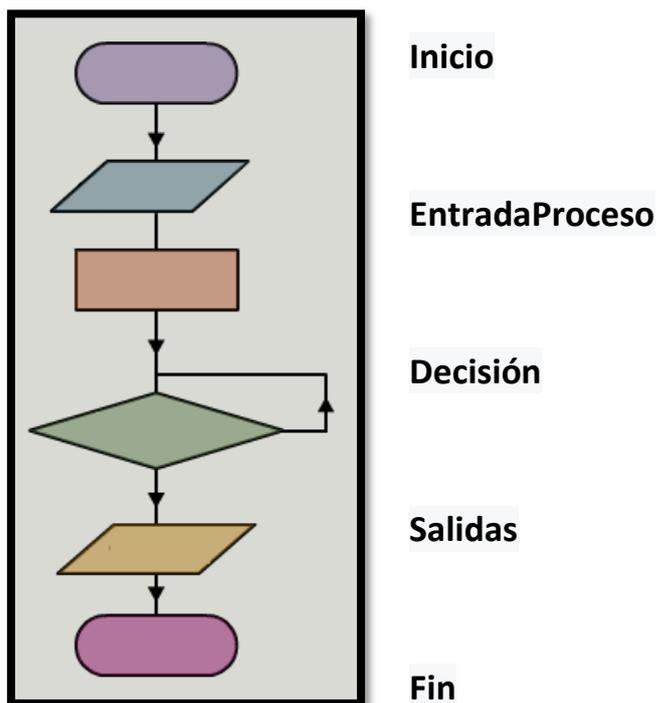


Ilustración 1 Diagrama de Flujo

Fuente: propia

Los pasos y responsables de este procedimiento también se adjuntan aquí:

1. Definir y dar respuestas las necesidades de la ciudadanía y la demanda de la transparencia en la actividad pública, configurando como un sistema de gestión, definiendo los fines, alcance y el contenido.
2. Elaborar la carta de servicios conforme a la instrucción ITCS05 si corresponde realizar revisión, reelaborar la carta de servicios utilizando toda la información disponible.
3. Proponer aprobación de la carta de servicios previo informe favorable del órgano competente en materia de gestión y mejora de calidad de los servicios.

4. Divulgación a la ciudadanía de la carta de servicios en el DOCV y a través de las acciones informativos que estimen adecuadas los diferentes órganos.
5. Revisar continuamente que se cumplen con los compromisos y los niveles de los estándares establecidos a verificar el grado de cumplimiento y detectar posibles desviaciones para corregirlos. El órgano directivo elaborará un informe anual valorativo para ver el grado de cumplimiento. Cada tres años evaluación externa extraordinaria del órgano competente en materia de calidad.
6. Revisar con periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años, o cuando haya variado las circunstancias significativamente existentes en el momento de su aprobación o cuando se hayan modificado las expectativas de la ciudadanía o se produzcan incumplimientos reiterados y mantenidos en el tiempo de los compromisos.
7. Una vez aprobadas, se reflejarán en el portal institucional de la Generalitat y en el DOCV.
8. Suspensión temporal total o parcial si existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, se indica plazo de duración de esta medida. Cese definitivo cuando hayan desaparecido o se hayan alterado sustancialmente las causas que motivaron su aprobación, tanto del entorno administrativo interno de la organización como del entorno social por cambios en las expectativas o necesidades de la ciudadanía.

Los responsables de cada paso:

1. El órgano responsable en materia de calidad.
2. El organismo público responsable de la carta de servicios.
3. Titular del centro/órgano/unidad/ directivo del que emana el servicio. Órgano responsable materia de calidad.

4. El organismo público responsable de la carta de servicio. Responsable del portal institucional del Servicio de publicaciones de la Generalitat (Conselleria de Presidencia).
5. El centro/órgano/unidad responsable de la carta de servicios y el órgano directivo del mismo. Órgano responsable de calidad.
6. El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos. Órgano responsable materia de calidad.
7. Responsable del portal institucional y el responsable del Servicio de publicaciones de la Generalitat (Conselleria de Presidencia).
8. Órgano responsable materia de calidad

Aprobado por: Fecha: 5-06-2017	Título: Procedimiento de elaboración de Cartas de Servicios. Objetivo: La realización de una carta de servicios de forma exitosa constituyendo las fases de la misma, las tareas y demás procedimientos necesarios para su ejecución conforme al Decreto 41/2016 de 15 de abril.	Código: PRCS05 Revisión: 0 Página: 1 de 1
---	---	--

DIAGRAMA DE FLUJO	PASOS	RESPONSABLES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Definición y enfoque de la Carta de Servicios] S1 --> S2[2. Elaboración de la Carta] S2 --> S3[3. Aprobación de la Carta] S3 --> S4[4. Difusión de la Carta] S4 --> S5[5. Control y seguimiento] S5 --> S6[6. Revisión] S6 --> D1{Actualización} D1 -- Si --> S7[7. Publicación en el portal institucional y en el DOCV] D1 -- No --> S8[8. Suspensión temporal o cese definitivo] S8 --> CR[Carta rechazada] CR --> FIN([FIN]) S6 --> D2{Reelaboración} D2 -- Si --> S2 D2 -- No --> S8 </pre>	<ol style="list-style-type: none"> Definir y dar respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública, configurando como un sistema de gestión, definiendo el contenido, los fines y el alcance Elaborar la Carta de Servicios conforme a la Instrucción ITC505. Si corresponde realizar revisión, reelaborar la Carta de Servicios utilizando toda la información disponible Proponer aprobación de la Carta de Servicios previo informe favorable del órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos Divulgación a la ciudadanía de la Carta de Servicios en el DOCV y a través de las acciones informativas que estimen adecuadas los diferentes órganos Revisar continuamente que se cumplen con los compromisos y los niveles de los estándares establecidos para verificar el grado de cumplimiento y detectar posibles desviaciones para corregirlos. El órgano directivo elaborará un informe anual valorativo para ver el grado de cumplimiento. Cada tres años evaluación externa extraordinaria del órgano competente en materia de calidad Revisar con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años, o cuando hayan variado las circunstancias significativamente existentes en el momento de su aprobación o cuando se hayan modificado las expectativas de la ciudadanía o se produzcan incumplimientos reiterados y mantenidos en el tiempo de los compromisos Una vez aprobadas, se reflejarán en el portal institucional de la Generalitat y en el DOCV Suspensión temporal total o parcial si existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio. Se indica plazo de duración de esta medida. Cese definitivo cuando hayan desaparecido o se hayan alterado sustancialmente las causas que motivaron su aprobación, tanto del entorno administrativo interno de la organización como del entorno social por cambios en las expectativas o necesidades de la ciudadanía. 	<ol style="list-style-type: none"> Órgano responsables en materia de calidad El organismo público responsable de la carta de servicio. Titular del centro/órgano/unidad directivo del que emana el servicio. Órgano responsable materia calidad El organismo público responsable de la carta de servicio. Responsable del portal institucional y el responsable del Servicio de publicaciones de la Generalitat (Conselleria de Presidencia) El centro/órgano/unidad responsable de la carta de servicios y el órgano directivo del mismo. Órgano responsable materia calidad El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos. Órgano responsable materia calidad Responsable del portal institucional y el responsable del Servicio de publicaciones de la Generalitat (Conselleria de Presidencia) Órgano responsable materia calidad

Ilustración 2 procedimiento de elaboración de Cartas de Servicios

Fuente: Elaboración propia a partir de los procedimientos de los alumnos de la asignatura de Gestión de Calidad.

4.2 La rúbrica como instrumento de evaluación de la adecuación de las Cartas de Servicios según el Decreto 41/2016

Como instrumento de evaluación de la adecuación de las cartas de Servicios, se ha elaborado una rúbrica.

A continuación, se define que es una rúbrica y su utilidad como instrumento de evaluación:

Las rúbricas son una herramienta que se emplea para medir el nivel y la calidad. En la rúbrica se hace una descripción de los criterios con los que se evaluará el trabajo, así como el puntaje asignado a la rúbrica.

Tipos de Rúbricas:

Rúbrica global u holística: hace una valoración del conjunto de la tarea, mediante la utilización de unos descriptores que se corresponden a niveles globales. Se pueden admitir errores en alguna parte del proceso/producto.

Rúbrica analítica: se centra en tareas de aprendizaje más concreta y necesita un diseño más pormenorizado. Se utilizan cuando es necesario evaluar los distintos procedimientos, fases, elementos, componentes que constituyen proceso/producto.

La rúbrica utilizada en este estudio es la rúbrica analítica donde se han seguido los siguientes pasos para su realización:

1. Determinar que se pretende evaluar con la rúbrica.
2. Identificar los elementos o aspectos a valorar/evaluar.
3. Definir la escala de valoración para cada indicador.
4. Determinar el peso de cada indicador en el caso de no se considere oportuno que tengan el mismo peso.
5. Revisar la rúbrica diseñada y aplicarla para comprobar su adecuación al uso para la que fue diseñada.

La evaluación de la adecuación de Cartas de Servicios según el Decreto 41/2016 se realiza con la rúbrica. Los indicadores elegidos para valorar en la rúbrica son los más adecuados para realizar dicha evaluación.

En las tablas 3 y 4 se ha diseñado dos tipos de rúbricas:

- La rúbrica de la tabla 3 sirve para realizar la evaluación a partir de la propia Carta de Servicios con la información que se dispone
- La rúbrica de la tabla 4 sirve para evaluar otros elementos de la carta de servicios que no pueden observarse en el propio documento de la carta de Servicios. Es necesario recabar información y documentación del propio órgano que ha realizado la carta de servicios

La valoración de la rúbrica es una escala de 1 a 5 donde 1 indica que no se adecúa al decreto 41/2016 y 5 que la adecuación al decreto es excelente.

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información adicional

Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>						
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>						
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>						
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>						
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>						
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>						
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>						
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>						
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>						
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>						
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>						
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)						

Tabla 3 Rúbrica cartas de servicios sin documentación/información adicional

Fuente: Propia

Inspección de la Carta de Servicios. Requiere documentación/información adicional

Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Los compromisos de calidad harán referencia a aquellas condiciones y niveles de calidad con que se prestan los servicios públicos, dando respuesta a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía, en función de los recursos disponibles. Por ejemplo: se ha realizado un estudio previo para conocerlas o se dispone de información que las respalde</i>						
<i>La Carta de Servicios sirva de instrumento de mejora continua interna en la medida que se revisan y analizan los procesos para mejorar la calidad de los servicios públicos al analizar la evolución del cumplimiento de los compromisos de calidad formulados</i>						
<i>Periódicamente se mide el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad</i>						
<i>Los resultados del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad son accesibles a la ciudadanía a través del Portal de Transparencia de la Generalitat u otros medios previstos</i>						
<i>Se dispone de Informe favorable del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos previo a la aprobación de la carta</i>						
<i>El acto aprobatorio de la carta de servicios se ha publicado en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana</i>						
<i>Para las modificaciones, se dispone del informe favorable del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos. Si las modificaciones propuestas hacen referencia y se limitan a una simple actualización de datos o información que no afecte al contenido esencial de la carta (a los compromisos de calidad y/o a los objetivos marcados) se dispone de la correspondiente resolución motivada, pero no es necesaria su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana. Es suficiente que la nueva situación se difunda y divulgue, de forma eficaz, a través de los procedimientos previstos.</i>						
<i>El contenido de la carta de servicios se ha comunicado a la ciudadanía a través de las acciones informativas que se estimen adecuadas a tal fin. Los</i>						

<i>documentos divulgativos están en los soportes que en cada caso resulten idóneos para que el contenido de la carta, principalmente los compromisos de calidad, lleguen de forma efectiva a las usuarias y usuarios potenciales de los servicios afectados. Esta información está disponible en las distintas dependencias del órgano, así como en las Oficinas Prop de atención a la ciudadanía y, en todo caso, a través del portal institucional de la Generalitat</i>					
<i>La carta aprobada se ha difundido en el propio órgano que la ha elaborado. Obligatoriamente se ha incluido en la intranet. Puede difundirse a través de otras formas siempre que se garantice que su contenido, especialmente los compromisos de calidad asumidos, son plenamente conocidos por todas las personas que prestan servicios en la organización</i>					
<i>La unidad responsable de la carta de servicios revisa de forma continua el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en ella, con el objeto de verificar su grado de cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregirlas</i>					
<i>Se realiza un informe anual valorativo. Este informe se presenta en el primer trimestre del año</i>					
<i>El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos realiza, cada tres años, una evaluación externa extraordinaria del sistema de gestión de la carta de servicios</i>					
<i>Con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación, se revisa la carta de servicios y, en su caso, se rediseña, ya sea como consecuencia de los análisis de los informes anuales, o cuando hayan variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano o en los procesos internos, o cuando se hayan modificado las expectativas de la ciudadanía, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza</i>					
<i>Una vez aprobada la carta, su vigencia, sus modificaciones, posibles suspensiones temporales y, en su caso, ceses permanentes de efectos, se reflejan en el portal institucional de la Generalitat</i>					
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la					

<i>mediana corresponde a la valoración median entre las valoraciones que ocupen la posición 7 y 8 de 14)</i>		
--	--	--

Tabla 4 Rubrica cartas de servicios con documentación/información adicional necesaria

Fuente: Propia

4.3 Evaluación de la adecuación de las actuales Cartas de Servicio al Decreto 41/2016 mediante la rúbrica

Para realizar la evaluación de las cartas de servicios se ha revisado cada una de las cartas disponibles que tiene cada Conselleria.

En el Portal de la Generalitat Valenciana gvaoberta disponible en el enlace: <http://www.gvaoberta.gva.es/va/carta-de-servicios;jsessionid=F4F4E5A863EBD21360839D1B149F12E3>

A partir de la información disponible se ha elaborado la tabla 5 donde se refleja un esquema de todas las cartas de servicios.

Después de la revisión de las cartas de servicios vigentes y de algunas otras cartas que, elaboradas con anterioridad, estaban pendientes de aprobación (42 y 2 cartas respectivamente, 44 en total, que se detallan en las ilustraciones 4 y 5.

CONSELLERIAS	CARTAS DE SERVICIO DISPONIBLE			
	NOMBRE	FECHA DOCY	TRÍPTICO ENLACE	FECHA DE CONSULTA
CONS. DE AGRICULT.,M.AMB.,CAMBIO CLIM.Y DESA.RURAL	Oficinas comarciales de agricultura	02/04/2003	http://www.gva.es/carta_servicios/8_CAS.pdf	29/07/2017
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.	Red Afic (En revision) No disponible	06/04/2006	No disponible	29/07/2017
Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.	IVAM	18/02/2004	http://www.gva.es/carta_servicios/27_CAS.pdf	29/07/2017
	Formación del profesorado	25/10/2006	http://www.gva.es/carta_servicios/49_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de servicios a la mar: escuelas de la mar de la Generalitat (carta que contiene compromisos electrónicos)	22/03/2013	http://www.gva.es/carta_servicios/80_CAS.pdf	29/07/2017
	Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià de la Generalitat (carta de servicios electrónicos)	22/05/2013	http://www.gva.es/carta_servicios/81_CAS.pdf	29/07/2017
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	-	-	-	29/07/2017
Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades	Oficinas de ayudas a la víctima del delito (en revisión)	31/10/2003	No disponible	29/07/2017
	Instituto Valenciano de Administración Pública	22/09/2006	No disponible	29/07/2017
CONS. DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA	Drogodependencia	29/06/2009	No disponible	29/07/2017
	Carta de servicio de sanitat 24	10/03/2011	http://www.gva.es/carta_servicios/67_CAS.pdf	29/07/2017
	Servicios de atención e información al paciente (SAIP)	17/10/2012	http://www.gva.es/carta_servicios/79_CAS.pdf	29/07/2017
	Centro de transfusión de la oomunidad valenciana	30/01/2013	http://www.gva.es/carta_servicios/73_CAS.pdf	29/07/2017
CONS. DE TRANSPARENC.,RESPONS.SOCIAL,PARTIC.Y COOP	Carta de Servicios de la Guia Prop Electrónica (Carta de servicios electróni	06/10/2010	http://www.gva.es/carta_servicios/62_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios de Cooperación al Desarrollo y Solidaridad	15/10/2010	http://www.gva.es/carta_servicios/63_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios del Servicio de Información 012 de la Generalitat	21/06/2011	http://www.gva.es/carta_servicios/69_CAS.pdf	29/07/2017
CONS. DE VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y VERT.TERRITORI	Vivienda (En revisión)	20/08/2002	http://www.gva.es/carta_servicios/1_CAS.pdf	29/07/2017
	Instituto Cartográfico Valenciano	10/01/2007	http://www.gva.es/carta_servicios/51_CAS.pdf	29/07/2017
	Metro Valencia	20/08/2012	http://www.gva.es/carta_servicios/74_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios de Tram Alicante	20/08/2012	http://www.gva.es/carta_servicios/60_CAS.pdf	29/07/2017

Ilustración 3 Cartas de servicios

Fuente: propia a partir de la información del portal gvaoberta

CONS. DE TRANSPARENC.,RESPONS.SOCIAL,PARTIC.Y COOP	Carta de Servicios de la Guía Prop Electrónica (Carta de servicios electróni	06/10/2010	http://www.gva.es/carta_servicios/62_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios de Cooperación al Desarrollo y Solidaridad	15/10/2010	http://www.gva.es/carta_servicios/63_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios del Servicio de Información 012 de la Generalitat	21/06/2011	http://www.gva.es/carta_servicios/69_CAS.pdf	29/07/2017
CONS. DE VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y VERT.TERRITORI	Vivienda (En revisión)	20/08/2002	http://www.gva.es/carta_servicios/1_CAS.pdf	29/07/2017
	Instituto Cartográfico Valenciano	10/01/2007	http://www.gva.es/carta_servicios/51_CAS.pdf	29/07/2017
	Metro Valencia	20/08/2012	http://www.gva.es/carta_servicios/74_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios de Tram Alicante	20/08/2012	http://www.gva.es/carta_servicios/60_CAS.pdf	29/07/2017
PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT	Oficinas Tourist Info (En revisión)	15/07/2003	http://www.gva.es/carta_servicios/23_CAS.pdf	29/07/2017
	LLIG (En revisión)	28/10/2003	http://www.gva.es/carta_servicios/12_CAS.pdf	29/07/2017
	Hemistèric (En revisión)	08/06/2006	http://www.gva.es/carta_servicios/19_CAS.pdf	29/07/2017
	Museo de las Ciencias Príncipe Felipe (En revisión)	08/06/2006	http://www.gva.es/carta_servicios/18_CAS.pdf	29/07/2017
	Umbracle (En revisión)	08/06/2006	http://www.gva.es/carta_servicios/22_CAS.pdf	29/07/2017
	Oceanográfico (En revisión)	08/06/2006	http://www.gva.es/carta_servicios/21_CAS.pdf	29/07/2017
	DOCV Carta de servicios electrónicos	08/11/2010	http://www.gva.es/carta_servicios/11_CAS.pdf	29/07/2017
	Teléfono de emergencias 112	07/04/2011	http://www.gva.es/carta_servicios/31_CAS.pdf	29/07/2017
VICEPRESIDENCIA Y CONS. DE IGUALDAD Y POL.INCLUSI.	Información juvenil del IVAJ (En revisión)	17/04/2003	http://www.gva.es/carta_servicios/17_CAS.pdf	29/07/2017
	Infodona	24/12/2004	http://www.gva.es/carta_servicios/16_CAS.pdf	29/07/2017
	Termalismo social	24/12/2004	http://www.gva.es/carta_servicios/42_CAS.pdf	29/07/2017
	Playas accesibles	27/12/2004	http://www.gva.es/carta_servicios/41_CAS.pdf	29/07/2017
	Campamentos de verano para discapacitados (En revisión)	09/12/2005	http://www.gva.es/carta_servicios/47_CAS.pdf	29/07/2017
	Centro Mujer 24 horas	09/12/2005	http://www.gva.es/carta_servicios/46_CAS.pdf	29/07/2017
	Título Familia Numerosa	09/12/2005	http://www.gva.es/carta_servicios/48_CAS.pdf	29/07/2017
	Menjar a casa	29/12/2006	http://www.gva.es/carta_servicios/54_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios de Integración social de las Personas Inmigrantes	15/10/2010	http://www.gva.es/carta_servicios/64_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios de Acogimiento de Menores en Familias Educadoras	27/03/2012	http://www.gva.es/carta_servicios/71_CAS.pdf	29/07/2017
	Carta de Servicios de Adopciones	27/03/2012	http://www.gva.es/carta_servicios/72_CAS.pdf	29/07/2017

Ilustración 4 Cartas de servicios

Fuente: propia a partir de la información del portal gvaoberta

De cada una de las Consellerias se ha elegido una carta de servicios de entre las que se encuentran en las tablas 4 y 5 y se ha evaluado con la rúbrica de la tabla 3. En la tabla 5 se reflejan las cartas elegidas.

CONSELLERIAS	CARTAS DE SERVICIO
Presidencia de la Generalitat	Ofic. Tourist-Info, Web de la Conselleria de Turismo, DOGV, Librerías Leo, Teléfono de emergencias 1.1.2, CACSA (Hemisférico, Umbráculo, Oceanográfico y Museo Príncipe Felip)
Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Información Juvenil del IVAJ, Infodona, Termalismo Social, Playas accesibles, Campamentos de Verano, Títulos de familia numerosa, Comer en casa, Integración Social de Personas Inmigrantes, Acogida en familias educadoras, Adopciones y Centro Mujer 24 h
Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	Instituto Valenciano de Administración Pública.
Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte	IVAM, Formación del Profesorado, Escuelas de la Mar, JQCV
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	Centro de Transfusión de la CV, Drogodependencias, Sanidad 24h. y SAIPs.
Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	Oficinas comarcales agrarias (OCAPAs)
Conselleria de Vivienda, Obras Publicas y Vertebración del Territorio	FGV (Metrovalencia y Tramo de Alicante), Instituto Cartográfico Valenciano (ICV), Vivienda
Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	Guía Busca electrónica, Servicio de atención telefónica 012 y Oficinas BUSCA

Tabla 5 Cartas de servicios evaluadas

Fuente: Propia

Con la finalidad de ilustrar paso a paso como se ha realizado la evaluación de la adecuación de una carta de servicios al decreto 41/2016, se ha elegido la carta de servicios de Tourist info para ello. Se detalla paso a paso que información de la carta se ha escogido para evaluar cada uno de los indicadores de la rúbrica.

Con la misma metodología se ha realizado la evaluación de la adecuación al decreto para las demás cartas de servicios .



Ilustración 6 Carta de Servicios Tourist Info 2

Fuente: Web Generalitat Valenciana



Ilustración 5 Carta de Servicios Tourist Info 1

Fuente: Web Generalitat Valenciana

Compromisos de calidad con los CIUDADANOS

Fiabilidad, rapidez y eficacia

- Información turística permanentemente actualizada, detallada y precisa.
- Respondemos inmediatamente en el caso de consultas presenciales y telefónicas, y en un máximo de 1 día hábil, y de forma gratuita, en el caso de las consultas realizadas por fax, correo postal y electrónico.
- Cuando la información solicitada no se encuentre disponible en el momento, se ofrecerá la posibilidad de tomar los datos del peticionario y remitirla a la mayor brevedad posible.

Trato personalizado

- Trato personal, amable y adecuado a las necesidades de cada ciudadano
- Atención personalizada mediante una información a medida.
- Acogida y ayuda al visitante para que encuentre agradable su estancia en la Comunidad Valenciana.

Accesibilidad

- Servicio público y de carácter gratuito.
- Horarios amplios y flexibles, adaptados a los periodos de afluencia turística.
- Información turística de la Comunidad Valenciana disponible en, al menos, cualquiera de sus dos lenguas oficiales, inglés, francés y alemán.

Transparencia

- El grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios puede seguirse a través de Internet en la dirección: www.gva.es/carta.

Ilustración 8 Carta de servicios Tourist Info 4

Fuente: Web Generalitat Valenciana

Tabla de INDICADORES. Medimos la Calidad

ÁREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
RAPIDEZ	Encuesta Tourist Info. Satisfacción sobre el tiempo de espera.	80%
FIABILIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA	Encuesta Tourist Info. Satisfacción sobre la fiabilidad y claridad en la atención prestada.	85%
CALIDAD EN LA ATENCIÓN PRESTADA	Encuesta Tourist Info. Satisfacción sobre la calidad en la atención prestada.	85%
	Máximo de reclamaciones por solicitudes de información atendidas.	1%

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

- Si quiere aportar cualquier sugerencia a nuestro servicio, le rogamos que emplee los impresos normalizados que, al efecto, encontrará en cualquiera de nuestras oficinas.
- Agradeceremos sus sugerencias como una forma activa de participación en la mejora de la calidad de la información y atención facilitada por las oficinas TOURIST INFO de la Agencia Valenciana del Turismo.

Oficinas Tourist Info

Las oficinas Tourist Info de l'Agència Valenciana del Turisme están a su disposición en:

<p>TOURIST INFO VALENCIA-RENFÉ C/ Xàtiva, 24 Vestíbulo de la Estación del Norte 46007 Valencia Tel.: 963528573 Fax: 963528573</p>	<p>TOURIST INFO ALICANTE-RAMBLA Rambla Méndez Núñez, 23 03002 Alicante Tel.: 965200000 Fax.: 965200243</p>
<p>TOURIST INFO VALENCIA-PAZ C/ Paz, 48 46003 Valencia Tel. 963986422 Fax. 963986421</p>	<p>TOURIST INFO CASTELLÓN DE LA PLANA Pl. Maria Agustina, 5 - bajo 12003 Castellon Tel. 964358688 Fax. 964358689</p>

Agenda Tourist Info disponible en el portal turístico de la Comunidad Valenciana:
comunitatvalenciana.com

Ilustración 7 Carta de Servicios Tourist Info3

Fuente Web Generalitat Valenciana

Como se puede observar la información utilizada es la del tríptico de la carta de servicios de tourist info de las ilustraciones 5,6,7,8 para poder evaluar esta misma en la rúbrica creada.

Estos son los indicadores utilizados para dicha evaluación:

<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>

Tabla 6 Indicadores

Fuente: Propia

Se comprueba cada indicador con la información obtenida y se evalúa en la escala de 1 al 5 siendo 1 no adecuado y 5 se adecua y cumple con los requisitos exigidos en el decreto 41/2016 y en concreto en esta carta tiene una mediana de 4 que quiere decir que se adecua a las exigencias del decreto.

CONSELLERIA: Presidencia de la Generalitat

CARTA DE SERVICIO: Ofic. Tourist-Info, Web de la Conselleria de Turismo, DOGV, Librerías Leo, Teléfono de emergencias 1.1.2, CACSA (Hemisférico, Umbráculo, Oceanográfico y Museo Príncipe Felip)

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información						
Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>				*		
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>				*		
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>					*	
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>				*		
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>				*		
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>				*		
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>				*		
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>					*	
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>					*	
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>				*		
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>				*		
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	4					

Tabla 7 Evaluación Conselleria de la Presidencia con la Carta de Servicios Tourist info

Fuente: Propia

CONSELLERIA: Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

CARTA DE SERVICIO: Información Juvenil del IVAJ, Infodona, Termalismo Social, Playas accesibles, Campamentos de Verano, Títulos de familia numerosa, Comer en casa, Integración Social de Personas Inmigrantes, Acogida en familias educadoras, Adopciones y Centro Mujer 24 h

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información

Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>					*	
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>					*	
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>					*	
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>					*	
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>					*	
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>					*	
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>					*	
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>					*	
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>					*	
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>					*	
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>					*	
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	5					

Tabla 8 Evaluación Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Fuente: Propia

CONSELLERIA: Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas

CARTA DE SERVICIO: instituto valenciano de administración publica

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información						
Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>				*		
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>				*		
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>				*		
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>				*		
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>					*	
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>				*		
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>					*	
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>				*		
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>				*		
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>				*		
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>					*	
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	4					

Tabla 9 : Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas

Fuente: Propia

CONSELLERIA: Conselleria de Educació, Investigació, Cultura y Deporte

CARTA DE SERVICIO: IVAM, Formación del Profesorado, Escuelas de la Mar, JQCV

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información						
Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>					*	
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>				*		
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>				*		
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>					*	
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>				*		
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>				*		
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>				*		
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>				*		
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>				*		
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>				*		
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>				*		
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	4					

Tabla 10 Evaluación Conselleria de Educació, Investigació, Cultura y Deporte

Fuente: Propia

CONSELLERIA: Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

CARTA DE SERVICIO: Centro de Transfusión de la CV, Drogodependencias, Sanidad 24h. y SAIPs.

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información						
Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>				*		
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>				*		
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>				*		
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>				*		
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>				*		
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>				*		
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>				*		
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>				*		
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>				*		
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>				*		
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>				*		
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	4					

Tabla 11 Evaluación Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Fuente: Propia

CONSELLERIA: Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural

CARTA DE SERVICIO: Oficinas comarcales agrarias (OCAPAs)

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información

Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>					*	
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>					*	
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>					*	
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>				*		
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>					*	
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>				*		
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>					*	
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>					*	
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>				*		
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>					*	
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>				*		
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	5					

Tabla 12 Evaluación Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente

Fuente: Propia

CONSELLERIA: Conselleria de Vivienda, Obras Publicas y Vertebración del Territorio

CARTA DE SERVICIO: FGV (Metrovalencia y Tramo de Alicante), Instituto Cartográfico Valenciano (ICV), Vivienda

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información

Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>				*		
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>				*		
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>				*		
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>				*		
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>				*		
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>				*		
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>				*		
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>				*		
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>				*		
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>				*		
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>				*		
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	4					

Tabla 13 Evaluación Conselleria de Vivienda, Obras Publicas y Vertebración del Territorio

Fuente: Propia

CONSELLERIA: Conselleria de Vivienda, Obras Publicas y Vertebración del Territorio

CARTA DE SERVICIO: Metro Valencia

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información

Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>					*	
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>					*	
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>					*	
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>					*	
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>					*	
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>					*	
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>					*	
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>					*	
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>					*	
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>					*	
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>					*	
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	5					

Tabla 14 Evaluación Conselleria de Vivienda, Obras Publicas y Vertebración del Territorio 2

Fuente: propia

Inspección de la Carta de Servicios. No se requiere más documentación/información

Indicadores	Nivel adecuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
<i>Está redactado de forma breve, clara y sencilla</i>					*	
<i>La terminología es fácilmente comprensible</i>					*	
<i>Su contenido se ajusta a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas</i>					*	
<i>Tiene título, mensaje general y el compromiso institucional del responsable máximo de la organización en la que está encuadrada el órgano al que se refiere la carta</i>					*	
<i>Se relacionan de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta y se indica la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios</i>					*	
<i>Se indican las formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los compromisos (encuestas, portal o web institucional, etc.)</i>					*	
<i>Se indica como presentar quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta</i>					*	
<i>La carta incluye los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio. Aportan un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.</i>					*	
<i>Para cada compromiso, la carta incluye los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos</i>				*		
<i>La carta, en el caso de que proceda, indica las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos y que son acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate</i>				*		
<i>La aprobación de la carta la realiza por resolución la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes del sector público instrumental de la Generalitat</i>					*	
Valoración Mediana (Se ordenan de menor a mayor. La valoración y la mediana corresponde a la valoración que ocupa la posición 6 de 11)	5					

Tabla 15 Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

Fuente: Propia

En las tablas de la 7 a la 14 se muestra la evaluación de la adecuación de cada una de las Cartas de Servicios de la tabla 5.

La adecuación de estas Cartas de Servicios al decreto 41/2016 está entre los valores 4 y 5. Es buena.

Además, con la finalidad de evaluar el número de cartas de servicios que ya están elaboradas y las que quedan por elaborar, se ha analizado para una Conselleria, en concreto la de Educación, Investigación, Cultura y Deporte el número de cartas de servicios de las que dispone y que otras cartas de servicios sería necesario disponer:

Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte cuyas cartas de servicios que dispone son las siguientes

- IVAM
- Formación del profesorado
- Carta de servicios a la mar: escoles de la mar de la Generalitat (carta que contiene compromisos electrónicos)
- Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià de la Generalitat (carta de servicios electrónicos)

Un total de 4 cartas de servicios disponibles cuyos trípticos disponibles en los siguientes enlaces:

- http://www.gva.es/carta_servicios/27_CAS.pdf (IVAM)
- http://www.gva.es/carta_servicios/49_CAS.pdf (Formación del profesorado)
- http://www.gva.es/carta_servicios/80_CAS.pdf (Carta de servicios a la mar: escoles de la mar de la Generalitat (carta que contiene compromisos electrónicos))
- http://www.gva.es/carta_servicios/81_CAS.pdf (Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià de la Generalitat (carta de servicios electrónicos))

Otras cartas de servicios que necesitaría esta Conselleria serían:

- Carta de servicios sobre el transporte escolar de la Generalitat Valenciana.
- Ayudas al alumnado
- Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica
- Carta de servicios para cada uno de los museos de la Generalitat Valenciana
- Carta de servicios de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu
- Carta de servicios del Departamento de Deportes

Estas son algunas de las cartas de servicios necesarias en esta Conselleria. El listado de cartas de servicios que quedan por hacer en esta Conselleria excede al listado de cartas realizadas.

En el resto de Consellerias esta situación se repite lo que indica que son muchas las cartas de servicios que quedan por hacer en relación a las que ya se han realizado.

4.4 Resultados del estudio

Tras la elaboración de las rubricas de cada uno de los puntos del decreto 41/20016 y haber elegido una carta de servicio de cada Conselleria de la Comunidad Valenciana y evaluar cada punto de estas la adecuación al Decreto 41/ 2016, de 15 de abril, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental es 4 o 5, lo cual significa que se adecuan.

Adicionalmente, cada carta de servicios dispone de un sistema de quejas, sugerencias o felicitaciones, encuestas o un número telefónico 012 para poder evaluar los servicios que prestan de forma correcta y así ayudar a cada Conselleria a mejorar la calidad de los servicios estos instrumentos de evaluación son absolutamente necesario puesto que permite la evaluación de la calidad de los servicios prestados. Esta evaluación sirve para detectar las debilidades en el funcionamiento y subsanar posibles deficiencias detectadas, tomando medidas correctoras.

Por otro lado, son muchas las cartas de servicios que faltan por hacer. El caso estudiado de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte no es un caso aislado. A pesar de que las cartas de servicios vigentes se adecuan al decreto 41/2016, es relativamente pequeño el volumen de cartas de servicios disponibles frente a las que faltan por elaborar.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

CAPÍTULO 5. Conclusiones

La finalidad de este trabajo está vinculada al estudio de las cartas de servicios de la Generalidad Valenciana, entre otras cuestiones, se aborda la adecuación de las cartas de servicios publicadas al Decreto 41/2016.

Las cartas de servicios son documentos para informar de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, de los derechos que tienen y de los compromisos que la administración asume respecto a la calidad de la prestación de esos servicios. Adicionalmente, son instrumentos de medida y de transparencia.

Las cartas de servicios son documentos revisables que tienen que actualizar periódicamente los compromisos y las mejoras de los servicios y que tienen que adaptarse a las expectativas ciudadanas. Por eso se prevé una revisión al menos cada tres años. Complementariamente habrá informes anuales sobre la medición y la evaluación de la implementación de los servicios y del cumplimiento de los compromisos.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana la referencia normativa se encuentra al Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el cual se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Además, en este TFG se ha realizado dos rúbricas:

- Adecuación de la carta de servicios al decreto 41/2016 con información disponible en dicho documento
- Adecuación de la carta de servicios al decreto 41/2016 con información y documentación adicional del propio órgano que hace la carta de servicios y de la que no ha tenido acceso para evaluar

Se utilizará la primera la que podemos recabar información donde poder evaluar estas cartas de servicios sujetas al Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consejo para verificar si cumplen cada punto de este mismo, estas evaluaciones de las cartas de servicios elegidas de algunas Consellerias han

obtenido un grado de adecuación bueno, lo que quiere decir que dichas cartas cumplen con los requisitos exigidos en el decreto.

Sería recomendable poder evaluar las cartas de servicios con la rúbrica que necesita información adicional.

No obstante, son muchas las cartas de servicios que faltan por hacer en las distintas Consellerias y sus entes instrumentales.

Por último, podría realizarse un estudio sobre las cartas de servicios a los ciudadanos para evaluar además de su satisfacción con las cartas, la adecuación de los compromisos de calidad de dichas cartas.

Para finalizar, señalar que todos los objetivos asumidos por este trabajo final de grado han sido alcanzados y cubiertos.

BIBLIOGRAFÍA

La bibliografía utilizada en este TFG es la siguiente:

- AENOR (2008). Cartas de Servicio. Requisitos. UNE 93200: 2008. Madrid: Aenor.
- AEVAL. Guía para la elaboración y gestión de una Carta de Servicios en la Administración Local, [en línea] Disponible en: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_carta_servicios_Administracion_Local.pdf [Consulta: 01/08/2017]
- Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.
- Decreto 62/2010, de 6 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 41/2016 de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- GVA Oberta, [en línea] Disponible en: <http://www.gvaoberta.gva.es/ca/carta-de-servicios> [consulta 20/07/2017]
- Generalitat Valenciana. Cartas de Servicios. Presentación, [en línea] Disponible en: http://www.gva.es/CartasWeb/es/cartas_servicio.html [Consulta: 02/07/2017]
- Generalitat Valenciana. Metodología para la elaboración de Cartas de Servicios. Proyecto Cartas de Servicios. Metodología para su

elaboración. Gobernanza 2013, [en línea] Disponible en:
http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf
[Consulta:04/07/2017]

- Generalitat Valenciana. Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana. Gobernanza 2013, [en línea] Disponible en:
[http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/Plan de Innovacion CAS.pdf](http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/Plan_de_Innovacion_CAS.pdf) [Consulta: 06/07/2017]
- Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales
- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado. Boletín Oficial del Estado.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Boletín Oficial del Estado.