

### III. CONVENIS I ACTES

#### g) ALTRES ASSUMPTES

##### Presidència de la Generalitat

*DECRET 2/2003, de 7 de març, del president de la Generalitat, pel qual s'aprova la Carta de Servicis de les oficines Prop de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent i Benidorm. [2003/3206]*

El Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les Cartes de Servicis en la Generalitat Valenciana estableix un marc general, que constitueix la Carta del Ciutadà, davall el qual es promourà el desenrotllament de cartes específiques i sectorials per a cada tipus de servici públic, que establiran estàndards de qualitat a fi de donar resposta als requeriments dels ciutadans.

L'article 7 d'este decret 191/2001, definix la Carta de Servicis com els "instruments de millora de la qualitat dels servicis públics en els quals cada òrgan explicitarà i difondrà els compromisos de servici i estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels seus servicis, segons els recursos disponibles".

Vist el Projecte de Carta de Servicis les Oficines Prop, elaborat pel Servici de Coordinació de Punts Prop, i d'acord amb l'informe favorable de la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització, el President de la Generalitat, en virtut de les facultats assignades per l'article 12 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les Cartes de Servicis en la Generalitat Valenciana, ha disposat:

##### Primer

Aprovar la Carta de Servicis de les oficines Prop de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent i Benidorm, d'acord amb el contingut establert en l'annex 1 d'esta orde.

##### Segon

Ordenar la publicació de la present Disposició en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

##### Tercer

Acordar que a partir de la publicació del present decret en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, la Carta de Servicis estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'internet [www.gva.es](http://www.gva.es) en l'apartat de "servicis al ciutadà", en [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta) i en [www.infoville.es](http://www.infoville.es). Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 7 de març de 2003

El president de la Generalitat  
JOSÉ LUIS OLIVAS MARTINEZ

#### ANNEX

Carta de servicis de les oficines Prop de:  
Vinaròs,  
Vila-Real,  
Sagunt,  
Xàtiva,  
Ontinyent,  
Benidorm

##### Compromís institucional

La millora contínua en la relació del ciutadà amb l'administració i l'excel·lència en la prestació dels servicis són els objectius bàsics de la nostra organització. A través de les oficines Prop, la Generalitat posa a disposició dels ciutadans informació general

### III. CONVENIOS Y ACTOS

#### g) OTROS ASUNTOS

##### Presidencia de la Generalitat

*DECRETO 2/2003, de 7 de marzo, del presidente de la Generalitat, por el que se aprueba la Carta de Servicis de las oficinas Prop de Vinaròs, Villareal, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm. [2003/3206]*

El Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicis en la Generalitat Valenciana establece un marco general, que constituye la Carta del Ciudadano, bajo el cual se promoverá el desarrollo de cartas específicas y sectoriales para cada tipo de servicio público, que establecerán estándares de calidad con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

El artículo 7 de este decreto 191/2001, define la Carta de Servicis como los "instrumentos de mejora de la calidad de los servicis públicos en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicis, en función de los recursos disponibles".

Visto el Proyecto de Carta de Servicis las Oficinas Prop, elaborado por el Servicio de Coordinación de puntos Prop, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización, el Presidente de la Generalitat, en virtud de las facultades asignadas por el artículo 12 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicis en la Generalitat Valenciana, ha dispuesto:

##### Primero

Aprobar la Carta de Servicis de las oficinas Prop de Vinaròs, Villareal, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm, de acuerdo con el contenido establecido en el anexo 1 de esta orden.

##### Segundo

Ordenar la publicación de la presente Disposición en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

##### Tercero

Acordar que a partir de la publicación del presente decreto en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, la Carta de Servicis estará disponible para el público a través de la dirección de internet [www.gva.es](http://www.gva.es) en el apartado de "servicis al ciudadano", en [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta) y en [www.infoville.es](http://www.infoville.es). Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 7 de marzo de 2003

El president de la Generalitat  
JOSÉ LUIS OLIVAS MARTINEZ

#### ANEXO

Carta de Servicis de las oficinas Prop de:  
Vinaròs,  
Villareal,  
Sagunt,  
Xàtiva,  
Ontinyent,  
Benidorm

##### Compromiso institucional

La mejora continua en la relación del ciudadano con la administración y la excelencia en la prestación de los servicis son los objetivos básicos de nuestra organización. A través de las oficinas Prop, la Generalitat pone a disposición de los ciudadanos informa-

sobre la nostra organització i facilita la realització de tràmits i la presentació de documents en un entorn dissenyat específicament per a tal fi. Ara, ens comprometem a millorar el servei amb els estàndards de qualitat arrellegats expressament en esta Carta.

El vicepresident del Govern Valencià  
JOSE JOAQUIN RIPOLL SERRANO

#### Missatge general

Una administració del segle XXI ha de ser exigent en les seues metes i respondre activament a les expectatives dels seus ciutadans. La Generalitat Valenciana afronta este repte assumint compromisos concrets de qualitat que es plasmen en les Cartes de Servei.

A través d'estes Cartes, els ciutadans de la Comunitat Valenciana podran exigir la prestació de serveis públics amb les màximes garanties i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

«Una administració de tots els ciutadans»  
2n Pla de Modernització de la Comunitat Valenciana

#### El servei de l'oficina Prop

El sistema d'informació Prop consistix en una xarxa d'oficines geogràficament distribuïdes per a facilitar informació general sobre procediments de la Generalitat Valenciana i sobre ocupació pública des de la perspectiva d'una Administració eficient orientada als ciutadans i ciutadanes de la Comunitat Valenciana.

L'oficina Prop de (segons corresponga en cada cas, Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent, La Cala-Benidorm-Benidorm, Foietes-Benidorm, Racó de Loix-Benidorm, Corral-Benidorm i Tolls-Benidorm) presta els següents serveis:

- Facilita als ciutadans i ciutadanes informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que pugja o haja de realitzar-se davant de l'administració de la Generalitat Valenciana, així com sobre les ofertes d'ocupació pública.
- Facilita de forma gratuïta els impresos oficials per a iniciar procediments o realitzar tràmits de manera que estos puguen completar-se en una sola visita.
- Informa sobre l'organització competències, adreça, telèfon, fax i correu electrònic de les unitats administratives de la Generalitat Valenciana així com sobre els horaris d'atenció i registre de documents.
- Organitza, a través d'un sistema informatitzat, l'assignació de torns d'atenció minimitzant el temps d'espera i garantint la direcció correcta dels ciutadans a qualsevol dels departaments oficials tant autonòmics com municipals, que es troben ubicats a l'oficina.

- Facilita al ciutadà, a través del registre municipal instal·lat en la pròpia oficina, la presentació i registre dels documents dirigits a la Generalitat Valenciana, a l'administració de l'Estat o a l'Ajuntament en què aquella es troba.

- Garantix l'existència de zones d'espera còmodes, dotades de mitjans audiovisuals i espais habilitats per a l'ompliment d'impresos, així com de fotocopiadora i telèfon públic.

La informació que faciliten les oficines Prop es troba també disponible a través d'internet (<http://www.gva.es>) i a través del telèfon 012.

Es garantix l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen així com de les respostes oferides.

La informació es facilita de forma clara i accessible, amb professionalitat i rigor, en la llengua oficial que se sol·licite.

Compromisos de qualitat amb els ciutadans i ciutadanes  
Rapidesa eficàcia i fiabilitat

- L'oficina Prop facilitarà informació general sobre procediments de l'administració de la Generalitat Valenciana en el mateix moment en què siga demandada pel ciutadà o la ciutadana. En el cas de no poder disposar de la informació en eixe moment, l'oficina Prop la remetrà dins del següent dia hàbil, de la forma que resulte elegida pel ciutadà o ciutadana, bé per telèfon, fax, correu ordinari o correu electrònic.

ción general sobre nuestra organización y facilita la realización de trámites y la presentación de documentos en un entorno diseñado específicamente para tal fin. Ahora, nos comprometemos a mejorar el servicio con los estándares de calidad recogidos expresamente en esta Carta.

El vicepresidente del Gobierno Valenciano  
JOSE JOAQUIN RIPOLL SERRANO

#### Mensaje general

Una administración del siglo XXI ha de ser exigente en sus metas y responder activamente a las expectativas de sus ciudadanos. La Generalitat Valenciana afronta este reto asumiendo compromisos concretos de calidad que se plasman en las Cartas de Servicio.

A través de estas Cartas, los ciudadanos de la Comunidad Valenciana podrán exigir la prestación de servicios públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

«Una administración de todos los ciudadanos»  
2.º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana

#### El servicio de la oficina Prop

El sistema de información Prop consiste en una red de oficinas geográficamente distribuidas para facilitar información general sobre procedimientos de la Generalitat Valenciana y sobre empleo público desde la perspectiva de una Administración eficiente orientada a los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad Valenciana.

La oficina Prop de (según corresponda en cada caso, Vinaroz, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent, La Cala-Benidorm, Foietes-Benidorm, Rincón de Loix-Benidorm, Corral-Benidorm y Tolls-Benidorm) presta los siguientes servicios:

- Facilita a los ciudadanos y ciudadanas información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la administración de la Generalitat Valenciana, así como sobre las ofertas de empleo público.
- Facilita de forma gratuita los impresos oficiales para iniciar procedimientos o realizar trámites de modo que éstos puedan completarse en una sola visita.
- Informa sobre la organización competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat Valenciana así como sobre los horarios de atención y registro de documentos.

- Organiza, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el direccionamiento correcto de los ciudadanos a cualquiera de los departamentos oficiales tanto autonómicos como municipales, que se encuentren ubicados en la oficina.

- Facilita al ciudadano, a través del registro municipal instalado en la propia oficina, la presentación y registro de los documentos dirigidos a la Generalitat Valenciana, a la administración del Estado o al Ayuntamiento en que aquella se encuentra.

- Garantiza la existencia de zonas de espera cómodas, dotadas de medios audiovisuales y espacios habilitados para la cumplimentación de impresos, así como de fotocopiadora y teléfono público.

La información que facilitan las oficinas Prop se encuentra también disponible a través de internet (<http://www.gva.es>) y a través del teléfono 012.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de las consultas que se realicen así como de las respuestas ofrecidas.

La información se facilita de forma clara y accesible, con profesionalidad y rigor, en la lengua oficial en que se solicite.

Compromisos de calidad con los ciudadanos y ciudadanas  
Rapidez eficacia y fiabilidad

- La oficina Prop facilitará información general sobre procedimientos de la administración de la Generalitat Valenciana en el mismo momento en que sea demandada por el ciudadano o la ciudadana. En el caso de no poder disponer de la información en ese momento, la oficina Prop la remitirá dentro del siguiente día hábil, de la forma que resulte elegida por el ciudadano o ciudadana, bien por teléfono, fax, correo ordinario o correo electrónico.

– El temps mitjà d'espera a ser atès per a realitzar consultes d'informació general sobre procediments de la Generalitat Valenciana o ocupació pública serà inferior a 9 minuts.

#### Comoditat i disponibilitat

– L'organització de les visites es realitzarà respectant l'ordre d'entrada per mitjà d'un sistema informàtic dotat de pantalles d'anunci de torn.

– L'oficina disposarà dels impresos i formularis necessaris per a la realització de tràmits de procediments de la Generalitat Valenciana. L'oficina remetrà gratuïtament els impresos al domicili del ciutadà o ciutadana en cas de no disposar –los durant la seua visita.

– L'oficina comptarà amb fotocopiadores d'ús públic\*.

#### Transparència

– L'oficina Prop es compromet a respondre les queixes i suggeriments dels ciutadans i ciutadanes en un termini màxim de 15 dies des de la data de la seua presentació.

El grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis pot seguir-se a través de les adreces d'internet <http://www.gva.es> en l'apartat de «Servicis al ciutadà», en <http://www.gva.es/carta>, en <http://www.infoville.es>, en l'apartat de «Informació al ciutadà» o bé telefonant al telèfon 012, o bé a través dels informadors i informadores de les oficines PROP.

– El tiempo medio de espera en ser atendido para realizar consultas de información general sobre procedimientos de la Generalitat Valenciana o empleo público será inferior a 9 minutos.

#### Comodidad y disponibilidad

– La organización de las visitas se realizará respetando el orden de entrada mediante un sistema informático dotado de pantallas de anuncio de turno.

– La oficina dispondrá de los impresos y formularios necesarios para la realización de trámites de procedimientos de la Generalitat Valenciana. La oficina remitirá gratuitamente los impresos al domicilio del ciudadano o ciudadana en caso de no disponer de los mismos durante su visita.

– La oficina contará con fotocopiadoras de uso público.

#### Transparencia

– La oficina Prop se compromete a responder las quejas y sugerencias de los ciudadanos y ciudadanas en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de su presentación.

El grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios puede seguirse a través de las direcciones de internet <http://www.gva.es> en el apartado de «Servicios al ciudadano», en <http://www.gva.es/carta>, en <http://www.infoville.es>, en el apartado de «Información al ciudadano» o bien llamando al teléfono 012, o bien a través de los informadores e informadoras de las oficinas PROP.

#### TAULA D'INDICADORS

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIUS
RAPIDESA, EFICÀCIA I FIABILITAT	Informació facilitada en un termini inferior a 24 hores Temps mitjà d'espera	100% Inferior a 9 minuts
COMODITAT I DISPONIBILITAT	Disponibilitat del sistema de gestió de visites Disponibilitat del servici de fotocòpies	99% 100%
TRANSPARÈNCIA	Queixes i suggeriments contestats en termini	100%

\* \* \* \* \*

#### TABLA DE INDICADORES

AREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
RAPIDEZ, EFICACIA Y FIABILIDAD	Información facilitada en un plazo inferior a 24 horas Tiempo medio de espera	100% Inferior a 9 minutos
COMODIDAD Y DISPONIBILIDAD	Disponibilidad del sistema de gestión de visitas Disponibilidad del servicio de fotocopias	99% 100%
TRANSPARENCIA	Quejas y sugerencias contestadas en plazo	100%

### Conselleria de Cultura i Educació

*RESOLUCIÓ de 3 de març de 2003, de la Direcció General d'Ensenyaments Universitaris, per la qual s'adjudiquen les ajudes complementàries de les beques destinades a la mobilitat dels estudiants universitaris, Programa Sòcrates Erasmus, per al curs 2002/2003. [2003/2758]*

Per Orde de 29 de novembre de 2002, de la Conselleria de Cultura i Educació (DOGV núm. 4.413, de 08.01.2003), s'aprovaren les bases reguladores de la convocatòria per a complementar les beques corresponents al curs 2002/2003 a la mobilitat dels estudiants universitaris, Programa Sòcrates Erasmus.

### Conselleria de Cultura y Educación

*RESOLUCIÓN de 3 de marzo de 2003 de la Dirección General de Enseñanzas Universitarias por la que se adjudican las ayudas complementarias de las becas destinadas a la movilidad de los estudiantes universitarios, Programa Sócrates Erasmus, para el curso 2002/2003. [2003/2758]*

Por Orden de 29 de noviembre de 2002, de la Conselleria de Cultura y Educación (DOGV núm. 4.413, de 08.01.2003), se aprobaron las bases reguladoras de la convocatoria para complementar las becas correspondientes al curso 2002/2003 a la movilidad de los estudiantes universitarios, Programa Sócrates Erasmus.