

Conselleria de Justícia i Administracions Públiques

DECRET 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i la millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat. [2010/4302]

ÍNDIX

Preàmbul.
Capítol I. Disposicions generals.
Capítol II. Instruments d'avaluació dels servicis.
Secció primera. Els diagnòstics de qualitat.
Secció segona. Les avaluacions de qualitat.
Capítol III. Les cartes de servicis.
Capítol IV. Sistemes de reconeixement.
Secció primera. Certificacions de qualitat.
Secció segona. Premis.
Capítol V. Queixes i suggeriments.
Capítol VI. Estructura de qualitat. La Xarxa de Qualitat.
Capítol VII. L'Observatori de la Qualitat dels Servicis Públics de la Generalitat.
Disposicions addicionals.
Disposició transitòria.
Disposició derogatòria.
Disposicions finals.

PREÀMBUL

I

La Generalitat ve treballant activament des de fa anys per tal d'eleva els nivells de qualitat en la prestació dels servicis públics que demanden els ciutadans, dissenyant i aplicant instruments que milloren la qualitat de la gestió pública.

En uns casos el Consell va elaborar plans d'actuació conjunta, com el Pla Estratègic de Modernització de l'Administració Valenciana aprovat l'any 1996. Posteriorment, l'anomenat Segon Pla de Modernització, aprovat en desembre de l'any 2000, va suposar la consolidació del procés cap a la millora i va permetre assentar les bases per a la definició de la cultura de gestió dels servicis públics.

En altres, s'han adoptat acords específics, com ara l'Acord de 24 de febrer de 1998, del Consell, pel qual s'implanta el sistema d'avaluació de qualitat, acord que en el seu moment va ser pioner i punt de referència en l'administració espanyola, o s'han dictat normes com el Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, pel qual es va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat, o el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, que va revisar i va millorar el sistema establert originàriament pel Decret 85/1998, de 16 de juny, del Consell.

La Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana és el marc general d'expectatives i aspiracions que els ciutadans han de tindre assegurades en les seues relacions amb l'administració de la Generalitat, el compliment de les quals es comprometen a garantir tots els òrgans de la nostra administració, d'acord amb el principi de la millora contínua, i que definix la Generalitat com:

1. Una administració orientada al ciutadà.
2. Una administració transparent, eficaç i eficient.
3. Una administració moderna, innovadora i exigent amb ella mateixa.

Donat el caràcter general de la Carta del Ciutadà, es considera convenient mantindre la seua vigència, de manera que romanga com un document independent.

Vista l'experiència acumulada fins a la data, és el moment oportú d'agrupar les iniciatives existents. Este decret és una oportunitat per a revisar-les, aplicant el principi de la millora contínua, i complemen-

Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas

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. [2010/4302]

ÍNDICE

Preámbulo.
Capítulo I. Disposiciones generales.
Capítulo II. Instrumentos de evaluación de los servicios.
Sección primera. Los diagnósticos de calidad.
Sección segunda. Las evaluaciones de calidad.
Capítulo III. Las cartas de servicios.
Capítulo IV. Sistemas de reconocimiento.
Sección primera. Certificaciones de calidad.
Sección segunda. Premios.
Capítulo V. Quejas y sugerencias.
Capítulo VI. Estructura de calidad. La Red de Calidad.
Capítulo VII. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat.
Disposiciones adicionales.
Disposición transitoria.
Disposición derogatoria.
Disposiciones finales.

PREÁMBULO

I

La Generalitat viene ya desde hace años trabajando activamente para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demandan los ciudadanos, diseñando y aplicando instrumentos que mejoran la calidad de la gestión pública.

En unos casos el Consell elaboró planes de actuación conjunta, como el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana aprobado en el año 1996. Posteriormente, el llamado 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.

En otros, se han adoptado 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, o se han dictado normas como 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, o 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.

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.

Dado el carácter general de la Carta del Ciudadano, se considera conveniente mantener su vigencia, de modo que permanezca como un documento independiente.

Vista la experiencia acumulada hasta la fecha, es el momento oportuno para agrupar las iniciativas existentes. Este decreto es una oportunidad para revisarlas, aplicando el principio de la mejora conti-

tar-les incorporant nous instruments de millora, disposant així d'una norma única en matèria de gestió de qualitat.

II

El decret partix de la idea bàsica que l'administració té com a fonament el servei al ciutadà, i per això ha de satisfer les seues necessitats i expectatives. Este objectiu només s'aconsegueix per mitjà d'un procés de millora contínua dels sistemes de gestió i dels resultats que eleven, progressivament, el nivell de qualitat, fins a aconseguir l'excel·lència en la gestió.

Este fonament està en línia amb els principis establits ja per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i recollits en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el dret a una bona administració i determina que tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable, i a gaudir de servicis públics de qualitat.

El servei al ciutadà exigix de les administracions públiques una permanent atenció a les seues expectatives, les seues necessitats i els seus drets, estan obligades a disposar els seus recursos per arribar a conèixer-los i, una vegada aconseguit açò, atendre'ls i satisfer-los.

Les necessitats i expectatives dels ciutadans no són immutables, sinó que evolucionen al mateix ritme que la societat. En este aspecte té una especial incidència l'entrada en vigor de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, ja que consagra el dret específic dels ciutadans a comunicar-se per mitjans electrònics amb les administracions, dret que estes han d'atendre modificant els seus sistemes tradicionals de gestió per a fer possible la tramitació telemàtica dels seus procediments i fer realitat l'administració electrònica.

D'una altra part, este decret vol fer realitat un dels principis bàsics de la gestió de qualitat, com és el fet que «la qualitat és un compromís de tota l'organització», i, per això, els fonaments de la qualitat han de formar part integrant dels criteris generals i individuals de gestió, dins, lògicament, del seu nivell de gestió i de responsabilitat. El decret plasma esta idea per mitjà de sistemes d'avaluació i millora participatius, i de la creació d'una Xarxa de Qualitat.

III

El decret s'estructura en apartats ben diferenciats. En el capítol I es contenen les disposicions generals del decret i, a més, s'inclouen els conceptes que servixen de guia a la gestió i que es trobaven dispersos en documents diversos: les definicions de la missió i visió de la Generalitat i la identificació dels valors que inspiren les seues actuacions, integrant-les en una disposició de caràcter general de manera que, alhora que definixen un compromís de servei, es fan públiques perquè puguen ser conegudes pels ciutadans.

A més, s'identifica el catàleg general dels instruments de modernització i millora de la gestió dels servicis públics, que es desenvoluparan posteriorment. Així mateix, s'establixen els mecanismes de planificació i de suport a la millora contínua.

El capítol II es referix a les ferramentes d'avaluació instrumentades amb la participació activa dels empleats públics. Els diagnòstics de qualitat són el primer pas per a iniciar l'ascendent camí a l'excel·lència.

Les avaluacions de qualitat són una peça bàsica en el sistema de qualitat, perquè l'anàlisi en profunditat de la gestió de les organitzacions permet conèixer les seues fortaleces i debilitats i dissenyar plans de millora. El sistema adoptat per la Generalitat es basa en una ferramenta molt potent de diagnòstic que en la nostra administració s'aplica des de l'any 1998, per la qual cosa es compta amb suficient experiència derivada de la seua aplicació i de la seua revisió i millora.

Les cartes de servicis estaven ja regulades pel Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell. Són un instrument per a la millora, per la qual cosa s'integren en este decret incorporant canvis derivats

nua, y complementarlas incorporando nuevos instrumentos de mejora, disponiendo así de una norma única en materia de gestión de calidad.

II

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 sólo se consigue mediante un proceso de mejora continua de los sistemas de gestión y de los resultados que vaya elevando, progresivamente, el nivel de calidad, hasta alcanzar 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 no son inmutables, sino que 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.

De otra parte, este decreto quiere hacer realidad uno de los principios básicos de la gestión de calidad, cual es el de que «la calidad es un compromiso de toda la organización», y, por ello, los fundamentos de la calidad deben formar parte integrante de los criterios generales e individuales de gestión, dentro, lógicamente, de su nivel de gestión y de responsabilidad. El decreto plasma esta idea por medio de sistemas de evaluación y mejora participativos, y de la creación de una Red de Calidad.

III

El decreto se estructura en apartados bien diferenciados. En el capítulo I se contienen las disposiciones generales del decreto y, además, se incluyen los conceptos que sirven de guía a la gestión y que se encontraban dispersos en documentos diversos: las definiciones de la misión y visión de la Generalitat y la identificación de los valores que inspiran sus actuaciones, integrándolas en una disposición de carácter general de modo que, al tiempo que definen un compromiso de servicio, se hacen públicas para su conocimiento por los ciudadanos.

Además, 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 contínua.

El capítulo II se refiere a las herramientas de evaluación instrumentadas con la participación activa de los empleados públicos. Los diagnósticos de calidad son el primer paso para iniciar el ascendent camino a la excelencia.

Las evaluaciones de calidad son una pieza básica en el sistema de calidad, porque el análisis en profundidad de la gestión de las organizaciones permite conocer sus fortalezas y debilidades y diseñar planes de mejora. El sistema adoptado por la Generalitat se basa en una herramienta muy potente de diagnòstic que en nuestra administración se viene aplicando desde el año 1998, por lo que se cuenta con suficiente experiencia derivada de su aplicación y de su revisión y mejora.

Las cartas de servicios estaban ya reguladas por el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell. Son un instrumento para la mejora, por lo que se integran en este decreto incorporando cambios

de l'aprenentatge i introduint novetats com ara les cartes de servicis electrònics.

El capítol IV regula el sistema de reconeixement i premis per a distingir les persones o grups d'una organització per la seua posició destacada enfront de la resta de l'organització. En este apartat es contemplen dos tipus distints: les certificacions de qualitat i els premis.

En el capítol V es tracta de les queixes i suggeriments. En esta matèria està vigent el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell. Es porta a este decret tan sols l'aspecte organitzatiu de la gestió interna que es relaciona directament amb la millora dels servicis que pot derivar-se de l'anàlisi i estudi de les queixes i suggeriments.

En el capítol VI s'establix la Xarxa de Qualitat com un potent instrument per a estendre la cultura de qualitat. S'establixen tres nivells: el primer amb seu en la conselleria competent en la matèria com a òrgan central i horitzontal per a planificar, dirigir i coordinar. El segon, en les subsecretaries, òrgan horitzontal i que ja en la Llei del Consell, en l'article 69, tenen encomanades, entre altres, les funcions de vetlar per la millora i perfeccionament dels servicis de la seua conselleria. El tercer nivell, el nivell operatiu, el constitueixen les diferents unitats i estructures organitzatives i de gestió les persones de les quals, individualment o en grups de treball, participen activament en les activitats de millora.

En este mateix capítol s'invoca la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana (Comissió CITEC), creada pel Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell, i s'establixen canals de comunicació amb la Xarxa de Qualitat. És un fòrum de trobada i participació que complementa i potencia la Xarxa de Qualitat.

Finalment, el capítol VII crea l'Observatori de la Qualitat dels Servicis Públics de la Generalitat, com a instrument per a la recollida, anàlisi i avaluació de la percepció que tenen els ciutadans sobre la qualitat dels servicis que presta la Generalitat i, basant-se en esta opinió, poder formular propostes d'actuació o, si és el cas, de millora.

En virtut d'això, fent ús de les facultats conferides per l'article 18.f), i després dels tràmits previstos en l'article 43, ambdós de la Llei del Consell, a proposta de la consellera de Justícia i Administracions Públiques, conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i amb la deliberació prèvia del Consell, en la reunió del dia 16 d'abril de 2010,

DECRETE

CAPÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

L'objecte d'este decret és l'establiment dels instruments generals del sistema per a la modernització i la millora de la qualitat dels servicis públics que els ens, organismes i entitats del sector públic dependent de la Generalitat presten als ciutadans.

Article 2. Àmbit d'aplicació

El que disposa el present decret s'aplicarà als diversos ens, organismes i entitats del sector públic de la Generalitat. A estos efectes, tindran tal consideració: l'administració de la Generalitat, les entitats autònomes, les entitats de dret públic, les societats mercantils públiques i les fundacions del sector públic, com també les institucions públiques.

Article 3. Cultura corporativa

1. La cultura corporativa dels ens, organismes i entitats del sector públic dependent de la Generalitat s'assenta sobre uns pilars bàsics que els definixen i els diferencien de la resta d'organitzacions del seu entorn, i l'expressió de les quals mostra quina és la seua manera de fer i d'actuar. Estos pilars bàsics són la missió, la visió i els valors.

2. Per a mostrar-los explícitament davant de la societat valenciana i posar de manifest la seua entitat i dimensió, s'identifiquen i definixen de la manera següent:

derivados del aprendizaje e introduciendo novedades como las cartas de servicios electrónicos.

El capítulo IV regula el sistema de reconocimiento y premios para distinguir a las personas o grupos de una organización por su posición destacada frente al resto de la organización. En este apartado se contemplan dos tipos distintos: las certificaciones de calidad y los premios.

En el capítulo V se trata de las quejas y sugerencias. En esta materia está vigente el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell. Se trae a este decreto tan sólo el aspecto organizativo de la gestión interna que se relaciona directamente con la mejora de los servicios que puede derivarse del análisis y estudio de las quejas y sugerencias.

En el capítulo VI se establece la Red de Calidad como un potente instrumento para extender la cultura de calidad. Se establecen tres niveles: el primero con sede en la conselleria competente en la materia como órgano central y horizontal para planificar, dirigir y coordinar. El segundo, en las Subsecretarias, órgano horizontal y que ya en la Ley del Consell, en su artículo 69, tienen encomendadas, entre otras, las funciones de velar por la mejora y perfeccionamiento de los servicios de su Conselleria. El tercer nivel, el nivel operativo, lo constituyen las diferentes unidades y estructuras organizativas y de gestión cuyas personas, individualmente o en grupos de trabajo, participan activamente en las actividades de mejora.

En este mismo capítulo se invoca la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), creada por el Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, y se establecen cauces de comunicación con la Red de Calidad. Es un foro de encuentro y participación que complementa y potencia la Red de Calidad.

Finalmente, el capítulo VII crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, como instrumento para la recogida, análisis y evaluación de la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la Generalitat y, en base a esta opinión, poder formular propuestas de actuación o, en su caso, de mejora.

En su virtud, en uso de las facultades conferidas por el artículo 18.f), y previos los trámites previstos en el artículo 43, ambos de la Ley del Consell, a propuesta de la consellera de Justicia y Administraciones Públicas, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 16 de abril de 2010,

DECRETO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El objeto de este decreto es el establecimiento de los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos que los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Lo dispuesto en el presente decreto será de aplicación a los distintos entes, organismos y entidades del sector público de la Generalitat. A estos efectos, tendrán tal consideración: la administración de la Generalitat, las entidades autónomas, las entidades de derecho público, las sociedades mercantiles públicas y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

Artículo 3. Cultura corporativa

1. La cultura corporativa de los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat se asienta sobre unos pilares básicos que los definen y los diferencian del resto de organizaciones de su entorno, y cuya expresión muestra cuál es su modo de hacer y de actuar. Estos pilares básicos son la misión, visión y valores.

2. Para mostrarlos explícitamente ante la sociedad valenciana y poner de manifiesto su entidad y dimensión, se identifican y definen del siguiente modo:

a) Missió. El seu fi és atendre activament els ciutadans de la Comunitat Valenciana amb un compromís de millora contínua i modernització dels servicis que presta, facilitant així l'exercici dels drets i obligacions que les lleis els reconeixen i els que es deriven dels acords del Consell.

b) Visió. Volen ser vistos per la societat com:

1r. Una administració integrada i pròxima que, dins de les seues competències i capacitats pressupostàries, atén els compromisos adquirits amb els ciutadans amb rigor, responsabilitat i agilitat.

2n. Un exemple com a organització en el nivell de qualitat i professionalitat de la seua gestió i prestació de servicis.

3r. Una administració que persegueix una posició de lideratge en excel·lència i modernització, i que treballa per incorporar-se a la societat de la informació i del coneixement.

4t. Una organització que posa els mitjans perquè els seus empleats es realitzen en la seua carrera professional, contribuint a la consecució dels objectius corporatius i treballant en un ambient de mútua confiança.

5é. Una administració que col·labora per equilibrar i cohesionar el desenvolupament de la societat del benestar.

6é. Una administració transparent que gestiona eficientment els fons públics.

c) Valors. Per a dur a terme la seua missió i assolir els seus objectius corporatius, actuen d'acord amb uns valors que orienten no sols les seues actituds sinó també els seus comportaments, i que s'identifiquen com:

1r. Una clara orientació de servici als ciutadans com a prioritat especial.

2n. Objectivitat en les seues actuacions, aplicant la normativa d'una manera imparcial.

3r. Gestió excel·lent en la prestació dels servicis públics, en el marc de la millora contínua i d'un model de gestió de qualitat total.

4t. Una gestió responsable, integrant les polítiques i pràctiques per contribuir al desenvolupament social, econòmic i mediambiental sostenible de la comunitat, treballant amb tots els grups d'interès per a millorar la qualitat de vida, en un clar compromís amb els principis de la Responsabilitat Social Corporativa.

5é. Aposta per la innovació a través de la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació que faciliten i agilitzen el treball, fent possible un millor servici al ciutadà.

6é. Promoció de sistemes integrals de comunicació, afavorint la implicació de tots els grups d'interès, tant interns com externs.

7é. Especial cura i atenció a les relacions interpersonals, basades en la participació, honestat, serietat i cordialitat.

8é. Col·laboració amb altres administracions públiques per a transmetre, conèixer i aplicar les millors pràctiques d'actuació i gestió.

Article 4. Instruments per a la millora

Per fer efectiva la consecució de les expectatives i necessitats dels ciutadans i per caminar cap a l'excel·lència, la gestió dels servicis públics de la Generalitat es fonamenta, com a primer element bàsic, en el treball de qualitat que desenvolupen les persones que presten els seus servicis en l'administració, gestionant els processos i sistemes d'informació dins d'unes estructures determinades. Per donar suport permanentment a la millora del nivell de qualitat, s'establixen els següents programes o instruments generals d'actuació per a la millora:

1. Els diagnòstics de qualitat.
2. Les avaluacions de qualitat.
3. Les cartes de servicis.
4. El sistema de reconeixement.
5. Les queixes i suggeriments.
6. La Xarxa de Qualitat.
7. L'Observatori de la Qualitat dels Servicis Públics de la Generalitat.

Article 5. Planificació de la millora

La conselleria competent en matèria de modernització de l'administració i de gestió de la qualitat dels servicis públics elaborarà i aprovarà plans anuals o plurianuals, si és el cas, en els quals s'especi-

a) Misión. Su fin es atender activamente a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana con un compromiso de mejora continua y modernización de los servicios que presta, facilitando así el ejercicio de los derechos y obligaciones que las Leyes les reconocen y los que se deriven de los acuerdos del Consell.

b) Visión. Quieren ser vistos por la sociedad como:

1º. Una administración integrada y cercana que, dentro de sus competencias y capacidades presupuestarias, atiende los compromisos adquiridos con los ciudadanos con rigor, responsabilidad y agilidad.

2º. Un ejemplo como organización en el nivel de calidad y profesionalidad de su gestión y prestación de servicios.

3º. Una administración que persigue una posición de liderazgo en excelencia y modernización, y que trabaja para incorporarse a la sociedad de la información y del conocimiento.

4º. Una organización que pone los medios para que sus empleados se realicen en su carrera profesional, contribuyendo a la consecución de los objetivos corporativos y trabajando en un ambiente de mutua confianza.

5º. Una administración que colabora para equilibrar y cohesionar el desarrollo de la sociedad del bienestar.

6º. Una administración transparente que gestiona eficientemente los fondos públicos.

c) Valores. Para llevar a cabo su misión y alcanzar sus objetivos corporativos, actúan conforme a unos valores que orientan no sólo sus actitudes sino también sus comportamientos, y que se identifican como:

1º. Una clara orientación de servicio a los ciudadanos como prioridad especial.

2º. Objetividad en sus actuaciones, aplicando la normativa de una manera imparcial.

3º. Gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, en el marco de la mejora continua y de un modelo de gestión de calidad total.

4º. Una gestión responsable, integrando las políticas y prácticas para contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental sostenible de la comunidad, trabajando con todos los grupos de interés para mejorar la calidad de vida, en un claro compromiso con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa.

5º. Apuesta por la innovación a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que facilitan y agilizan el trabajo, haciendo posible un mejor servicio al ciudadano.

6º. Promoción de sistemas integrales de comunicación, favoreciendo la implicación de todos los grupos de interés, tanto internos como externos.

7º. Especial cuidado y atención a las relaciones interpersonales, basadas en la participación, honestidad, seriedad y cordialidad.

8º. Colaboración con otras Administraciones Públicas para transmitir, conocer y aplicar las mejores prácticas de actuación y gestión.

Artículo 4. Instrumentos para la mejora

Para hacer efectiva la consecución de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y para caminar hacia la excelencia, la gestión de los servicios públicos de la Generalitat se fundamenta, como primer elemento básico, en el trabajo de calidad que desarrollan las personas que prestan sus servicios en la administración, gestionando los procesos y sistemas de información dentro de unas estructuras determinadas. Para apoyar permanentemente la mejora del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Los diagnósticos de calidad.
2. Las evaluaciones de calidad.
3. Las cartas de servicios.
4. El sistema de reconocimiento.
5. Las quejas y sugerencias.
6. La Red de Calidad.
7. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat.

Artículo 5. Planificación de la mejora

La conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos elaborará y aprobará planes anuales o plurianuales, en su caso, en los

ficaran els diversos programes que es duran a terme, dins del període que comprega cada pla, per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics de la Generalitat i les seues organitzacions.

Estos plans s'aprovaran i gestionaran d'acord amb la distribució de competències contingudes en el capítol VI, articles 36 i 37, d'este decret.

Article 6. Suport a la millora contínua

1. Amb independència dels plans a què es referix l'article anterior, o com a complement d'ells, segons els casos, la direcció general competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, a través de la unitat administrativa amb competències en esta matèria, dissenyarà i executarà accions que donen suport i faciliten la millora contínua, impulsant la simplificació, millora administrativa i reducció de càrregues burocràtiques i administratives.

Amb esta finalitat, podrà prestar directament tasques de consultoria i assistència, o coordinar la seua execució, com també facilitar la confecció de guies metodològiques o de manuals de gestió, ja siguen de temàtica general sobre la millora, específics sobre matèries concretes o manuals de bones pràctiques.

2. A fi de potenciar i estendre la cultura de la millora contínua, la direcció general competent en matèria de formació i perfeccionament del personal al servici de la Generalitat inclourà en els seus plans de formació mòduls formatius relacionats amb la modernització de l'administració, l'avaluació i gestió de qualitat i la millora dels servicis públics. La unitat administrativa amb competències en matèria d'administració electrònica i d'avaluació i gestió de qualitat dels servicis públics col·laborarà en la formació específica del personal al servici de l'administració autonòmica.

Amb la mateixa finalitat, la direcció general competent en matèria de modernització i de gestió de qualitat dels servicis públics podrà organitzar trobades i jornades a fi de traslladar a la pròpia organització i a la societat valenciana les experiències relacionades amb la gestió de la qualitat i la millora dels servicis públics.

CAPÍTOL II INSTRUMENTS D'AVALUACIÓ DELS SERVICIS

SECCIÓ PRIMERA ELS DIAGNÒSTICS DE QUALITAT

Article 7. Definició i àmbit

El diagnòstic de qualitat és l'activitat que té com a objecte fer una valoració qualitativa, en termes generals, que permeta tindre una primera aproximació sobre la gestió dels servicis en una unitat administrativa, prenent com a referència els models de gestió adoptats per la Generalitat.

Com a principi general, estos diagnòstics estaran dirigits a unitats amb nivell d'àrea o equivalent, si bé podran analitzar-se altres unitats de diferent àmbit quan la seua naturalesa ho faça aconsellable.

Article 8. Contingut i àmbit de l'actuació

Els diagnòstics de qualitat seran dirigits i coordinats per la unitat administrativa amb competències en matèria d'avaluació i gestió de qualitat dels servicis públics, de la direcció general competent en esta matèria, com una actuació dins de la seua línia de treball de suport, assistència i assessorament a les conselleries en matèria de gestió de qualitat.

Estes actuacions es desenvoluparan d'acord amb la metodologia dissenyada per l'esmentada unitat administrativa, que serà aprovada per la referida direcció general, i finalitzaran amb un informe en què es reflectiran les conclusions extretes del diagnòstic i que es remetrà a l'òrgan directiu del qual depenga la unitat que ha sigut objecte de tal actuació.

Article 9. Projectes de millora

A la vista de l'informe final, este òrgan directiu elaborarà, en el termini d'un mes, un pla d'actuació en què s'especificaran els projec-

cuales se especificarán los distintos programas que se llevarán a cabo, dentro del periodo que comprenda cada plan, para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y sus organizaciones.

Estos planes se aprobarán y gestionarán de acuerdo con la distribución de competencias contenidas en el capítulo VI, artículos 36 y 37, de este decreto.

Artículo 6. Apoyo a la mejora continua

1. Con independencia de los planes a que se refiere el artículo anterior, o como complemento de ellos, según los casos, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de la unidad administrativa con competencias en esta materia, diseñará y ejecutará acciones que den soporte y faciliten la mejora continua, impulsando la simplificación, mejora administrativa y reducción de cargas burocráticas y administrativas.

Con esta finalidad, podrá prestar directamente tareas de consultoría y asistencia, o coordinar su ejecución, así como facilitar la confección de guías metodológicas o de manuales de gestión, ya sean de temática general sobre la mejora, específicos sobre materias concretas o manuales de buenas prácticas.

2. A fin de potenciar y extender la cultura de la mejora continua, la dirección general competente en materia de formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Generalitat incluirá en sus planes de formación módulos formativos relacionados con la modernización de la administración, la evaluación y gestión de calidad y la mejora de los servicios públicos. La unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica y de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos colaborará en la formación específica del personal al servicio de la administración autonómica.

Con la misma finalidad, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión de calidad de los servicios públicos podrá organizar encuentros y jornadas a fin de trasladar a la propia organización y a la sociedad valenciana las experiencias relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora de los servicios públicos.

CAPÍTULO II INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

SECCIÓN PRIMERA LOS DIAGNÓSTICOS DE CALIDAD

Artículo 7. Definición y ámbito

El diagnòstic de qualitat és l'activitat que tiene por objeto hacer una valoración cualitativa, en términos generales, que permita tener una primera aproximación sobre la gestión de los servicios en una unidad administrativa, tomando como referencia los modelos de gestión adoptados por la Generalitat.

Como principio general, estos diagnòstics estaran dirigidos a unidades con nivel de área o equivalente, si bien podrán analizarse otras unidades de diferente ámbito cuando su naturaleza lo haga aconsejable.

Artículo 8. Contenido y ámbito de la actuación

Els diagnòstics de qualitat seran dirigits i coordinats per la unitat administrativa amb competències en matèria de evaluació i gestió de qualitat dels servicis públics, de la direcció general competent en esta matèria, com una actuació dins de la seua línia de treball de suport, assistència i assessorament a les conselleries en matèria de gestió de qualitat.

Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que dependa la unidad que ha sido objeto de tal actuación.

Artículo 9. Proyectos de mejora

A la vista del informe final, dicho òrgan directivo elaborarà, en el plazo de un mes, un plan de actuació en el que se especificarán

tes concrets que executarà a fi d'esmenar les deficiències posades de manifest en l'informe final, prioritzant aquelles accions que incidixquen en l'ordenació, gestió, mesurament, seguiment i avaluació dels processos, la simplificació, la millora administrativa o la reducció de càrregues, el coneixement i avaluació de la satisfacció dels clients i les que tinguen una repercussió positiva en la implantació de l'administració electrònica.

Este pla serà remès a la direcció general competent en matèria de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, per al seu coneixement i per a la seua possible inclusió en els plans d'activitat de la unitat administrativa que tinga assignades estes funcions, d'acord amb les seues disponibilitats, si l'òrgan directiu que ho remet sol·licita suport i assistència per a la seua posada en pràctica.

SECCIÓ SEGONA LES AVALUACIONS DE QUALITAT

Article 10. Definició

L'avaluació de qualitat és un examen global, sistemàtic i periòdic de les activitats i resultats de les organitzacions contrastades amb un model de gestió per a conèixer el seu nivell de qualitat.

Article 11. Fins

Les avaluacions de qualitat persegueixen els fins següents:

1. Conèixer, com a resultat primer i més immediat, el grau de qualitat de les organitzacions avaluades –a través de la detecció dels seus punts forts i les seues àrees de millora– per mitjà de l'anàlisi integrada de tots els elements de l'organització, tant els anomenats agents –és a dir, lideratge, estratègia i planificació, aliances i recursos, i processos– com els resultats obtinguts per eixa organització en els seus clients, en les persones al seu servici, en la societat i en la seua activitat.

2. Servir als òrgans directius com a instrument que els proporcione informació per a planificar i executar plans de millora que es deriven de l'anàlisi del diagnòstic a què es referix l'apartat anterior.

3. Fomentar la participació de les persones que presten servici en l'organització avaluada com a instrument, entre altres factors, d'implicació en la millora de la gestió.

4. Contribuir, en definitiva, a la millora global dels servicis públics que la Generalitat presta als ciutadans.

Article 12. Metodologia

1. Les avaluacions de qualitat, als efectes del present decret, es duran a terme per mitjà de metodologies adaptades que prenguen com a patró de referència el Model d'Excel·lència de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (Model EFQM d'Excel·lència, o Model EFQM), en la seua versió per al Sector Públic i Organitzacions del Voluntariat per ser el d'utilització més estesa en la Unió Europea, si bé per disposició de la conselleria competent en matèria de modernització de l'administració i de gestió de la qualitat, podrien utilitzar-se com a referència un altre o altres dels models que existisquen en l'actualitat o puguen existir en un futur.

2. Estes avaluacions seran dirigides per la unitat administrativa amb competències en matèria d'avaluació i gestió de la qualitat, adscrita a la direcció general competent en la matèria, que les inclourà en els plans d'actuació de l'esmentada unitat i comptaran amb la participació activa d'un grup de persones que representen les línies funcionals i els àmbits territorials, si és el cas, en els quals s'estructure l'organització avaluada.

La metodologia per a portar-les a terme serà aprovada per la mencionada direcció general, fent una adaptació del model general de referència per a la seua utilització en l'àmbit de l'administració autonòmica.

Article 13. Projectes de millora

Finalitzada l'avaluació de qualitat, l'òrgan directiu del qual dependa l'organització avaluada remetrà a la direcció general citada en l'article anterior, en el termini de dos mesos, unes fitxes en què s'identifiquen i descriuen els projectes de millora que es puguen derivar de l'informe final, en funció de les àrees de millora detectades, prioritzant les que, millorant l'eficàcia i l'eficiència, puguen executar-se dins

los proyectos concretos que ejecutará a fin de subsanar las deficiencias puestas de manifiesto en el informe final, priorizando aquellas acciones que incidan en la ordenación, gestión, medición, seguimiento y evaluación de los procesos, la simplificación, la mejora administrativa o la reducción de cargas, el conocimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.

Este plan será remitido a la dirección general competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, para su conocimiento y para su posible inclusión en los planes de actividad de la unidad administrativa que tenga asignadas estas funciones, de acuerdo con sus disponibilidades, si el órgano directivo que lo remite solicita apoyo y asistencia para su puesta en práctica.

SECCIÓ SEGUNDA LAS EVALUACIONES DE CALIDAD

Artículo 10. Definición

La evaluación de calidad es un examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de las organizaciones contrastadas con un modelo de gestión para conocer su nivel de calidad.

Artículo 11. Fines

Las evaluaciones de calidad persiguen los siguientes fines:

1. Conocer, como resultado primero y más inmediato, el grado de calidad de las organizaciones evaluadas –a través de la detección de sus puntos fuertes y sus áreas de mejora– mediante el análisis integrado de todos los elementos de la organización, tanto los llamados agentes –es decir, liderazgo, estrategia y planificación, alianzas y recursos, y procesos– como los resultados obtenidos por esa organización en sus clientes, en las personas a su servicio, en la sociedad y en su actividad.

2. Servir a los órganos directivos como instrumento que les proporcione información para planificar y ejecutar planes de mejora que se deriven del análisis del diagnóstico a que se refiere el apartado anterior.

3. Fomentar la participación de las personas que prestan servicio en la organización evaluada como instrumento, entre otros factores, de implicación en la mejora de la gestión.

4. Contribuir, en definitiva, a la mejora global de los servicios públicos que la Generalitat presta a los ciudadanos.

Artículo 12. Metodología

1. Las evaluaciones de calidad, a los efectos del presente decreto, se llevarán a cabo mediante metodologías adaptadas que tomen como patrón de referencia el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (Modelo EFQM de Excelencia, o Modelo EFQM), en su versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado por ser el de utilización más extendida en la Unión Europea, si bien por disposición de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad, podrían utilizarse como referencia otro u otros de los modelos que existan en la actualidad o puedan existir en un futuro.

2. Estas evaluaciones serán dirigidas por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de la calidad, adscrita a la dirección general competente en la materia, que las incluirá en los planes de actuación de la citada unidad y contarán con la participación activa de un grupo de personas que representen las líneas funcionales y los ámbitos territoriales, en su caso, en las que se estructure la organización evaluada.

La metodología para llevarlas a cabo será aprobada por la mencionada dirección general, haciendo una adaptación del modelo general de referencia para su utilización en el ámbito de la administración autonómica.

Artículo 13. Proyectos de mejora

Finalizada la evaluación de calidad, el órgano directivo del que dependa la organización evaluada remitirá a la dirección general citada en el artículo anterior, en el plazo de dos meses, unas fichas en las que se identifiquen y describan los proyectos de mejora que se puedan derivar del informe final, en función de las áreas de mejora detectadas, priorizando las que, mejorando la eficacia y la eficiencia, puedan

de l'àmbit de decisió de l'organització avaluada i estiguen referides a matèries com ara a l'anàlisi, la revisió i simplificació dels processos, la satisfacció dels clients, la millora dels circuits o plans de comunicació, les relacions entre persones i grups externs i interns, la implantació de l'administració electrònica i, en general, aquelles que suposen una millora i reducció de càrregues administratives. Este termini es computarà a partir de la recepció per l'òrgan directiu de l'informe final d'avaluació.

L'esmentada direcció general disposarà, junt amb l'organització avaluada, la creació dels grups necessaris per a la redacció i execució dels projectes de millora.

La composició dels grups de millora serà determinada per l'òrgan directiu del qual depenga l'organització avaluada, en funció de la naturalesa dels problemes a resoldre. La participació podrà ser obligatòria per a les persones designades i els treballs es desenvoluparan dins de la jornada habitual.

Quan així siga necessari, els grups de millora podran tindre caràcter interdepartamental, per la qual cosa la secretaria autonòmica competent en matèria de modernització de l'administració i de gestió de qualitat, a través de la direcció general corresponent, assumirà la coordinació dels departaments afectats per a la formació i funcionament d'estos grups de millora.

Article 14. Les autoavaluacions de qualitat

1. Amb independència de les avaluacions de qualitat dirigides per la unitat administrativa competent en matèria d'avaluació i gestió de qualitat, les diverses unitats i servicis podran realitzar autoavaluacions de qualitat com un instrument més per a fer realitat el principi de la millora contínua.

Les autoavaluacions de qualitat són les avaluacions fetes pels mateixos integrants d'una organització amb la finalitat de conèixer i avaluar el nivell de qualitat dels seus servicis.

Estes autoavaluacions es realitzaran utilitzant per a això les tècniques i ferramentes d'anàlisi de les organitzacions existents, tenint en compte l'àmbit i l'objecte de l'estudi, podent comptar per a això amb el suport dels nivells departamental i operatiu als quals es referixen els articles 35 i següents.

2. Els projectes de millora que es deriven de les autoavaluacions incidiran, preferentment, en les matèries esmentades com a prioritàries en tractar dels projectes de millora derivats dels diagnòstics i les avaluacions de qualitat. L'òrgan directiu del qual depenga el departament que haja realitzat l'autoavaluació traslladarà estos projectes a la direcció general competent en matèria de modernització de l'administració i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics.

CAPÍTOL III LES CARTES DE SERVICIS

Article 15. Definició

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

Article 16. Fins

D'acord amb la seua definició, els fins de les cartes de servicis són els següents:

1. En el seu vessant extern, proporcionar al ciutadà informació sobre els compromisos de qualitat, com també de les activitats que exercix l'organització.

2. En el seu vessant intern, servir d'instrument de millora de la qualitat dels servicis públics.

Article 17. Nivell administratiu de les cartes de servicis

Les cartes de servicis es podran realitzar per tots aquells ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat. No obstant això, la regla general serà que les unitats que aborden el procés d'elaboració d'una Carta de Servicis tinguen un nivell orgànic mínim de servici o equivalent.

ejecutarse dentro del ámbito de decisión de la organización evaluada y estén referidas a materias tales como al análisis, la revisión y simplificación de los procesos, la satisfacción de los clientes, la mejora de los circuitos o planes de comunicación, las relaciones entre personas y grupos externos e internos, la implantación de la administración electrónica y, en general, aquéllas que supongan una mejora y reducción de cargas administrativas. Este plazo se computará a partir de la recepción por el órgano directivo del informe final de evaluación.

La citada dirección general dispondrá, junto con la organización evaluada, la creación de los grupos necesarios para la redacción y ejecución de los proyectos de mejora.

La composición de los grupos de mejora será determinada por el órgano directivo del que dependa la organización evaluada, en función de la naturaleza de los problemas a resolver. La participación podrá ser obligatoria para las personas designadas y los trabajos se desarrollarán dentro de la jornada habitual.

Cuando así sea necesario, los grupos de mejora podrán tener carácter interdepartamental, a cuyo efecto la secretaria autonómica competente en materia de modernización de la administración y de gestión de calidad, a través de la dirección general correspondiente, asumirá la coordinación de los departamentos afectados para la formación y funcionamiento de dichos grupos de mejora.

Artículo 14. Las autoevaluaciones de calidad

1. Con independencia de las evaluaciones de calidad dirigidas por la unidad administrativa competente en materia de evaluación y gestión de calidad, las distintas unidades y servicios podrán realizar autoevaluaciones de calidad como un instrumento más para hacer realidad el principio de la mejora continua.

Las autoevaluaciones de calidad son las evaluaciones hechas por los propios integrantes de una organización con la finalidad de conocer y evaluar el nivel de calidad de sus servicios.

Estas autoevaluaciones se realizarán utilizando para ello las técnicas y herramientas de análisis de las organizaciones existentes, teniendo en cuenta el ámbito y el objeto del estudio, pudiendo contar para ello con el apoyo de los niveles departamental y operativo a que se refieren los artículos 35 y siguientes.

2. Los proyectos de mejora que se deriven de las autoevaluaciones incidirán, preferentemente, en las materias citadas como prioritarias al tratar de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos y las evaluaciones de calidad. El órgano directivo del que dependa el departamento que haya realizado la autoevaluación dará traslado de estos proyectos a la dirección general competente en materia de modernización de la administración y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

CAPÍTULO III LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 15. Definición

Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son 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.

Artículo 16. Fines

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

1. En su vertiente externa, proporcionar al ciudadano información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización.

2. En su vertiente interna, servir de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 17. Nivel administrativo de las cartas de servicios

Las cartas de servicios se podrán realizar por todos aquellos entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. 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.

Article 18. Contingut

1. Les cartes de servicis es redactaran de forma breu, clara i senzilla, amb una terminologia fàcilment comprensible pel ciutadà, i tindran el contingut següent mínim:

a) Títol de la Carta de Servicis, missatge general, comú a totes les cartes, i compromís institucional expressat pel responsable màxim de l'organització en què estiga enquadrat l'òrgan a què es referix la Carta, titular de la conselleria, o el més alt càrrec unipersonal quan es tracte d'entitats autònomes o empreses de la Generalitat.

b) Informació general de l'òrgan o unitat, on s'expressaran les dades d'identificació de l'òrgan.

c) Descripció dels servicis objecte de la Carta. Quan es tracte de servicis electrònics operatius, s'especificarà, a més d'esta circumstància, les especificacions tècniques d'ús.

d) Compromisos de qualitat, on es relacionaran de forma clara i senzilla els compromisos associats al servici públic de què es tracte, junt amb els indicadors que servixen per a mesurar estos compromisos. El grau de compliment dels compromisos de qualitat serà mesurat i els seus resultats seran accessibles als ciutadans.

2. La direcció general competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics aprovarà la metodologia que haurà de ser aplicada per a l'elaboració i gestió completa de les cartes de servicis, incloent la modalitat específica de les cartes de servicis electrònics.

Article 19. Aprobació i difusió

1. Les cartes de servicis, i les seues successives modificacions, seran proposades pel titular del centre directiu del qual emana el servici, i s'aprovaran per resolució de la conselleria a què estiga adscrit l'òrgan a què es referix la Carta, o per acord de l'òrgan de major jerarquia en el cas dels altres ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat. En tots els casos, l'acte aprovatori de la Carta de Servicis es publicarà al *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

2. Prèviament a l'aprovació de la Carta o de les seues modificacions, serà necessari l'informe favorable de la direcció general competent en matèria de modernització i de gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics, quant a la coherència metodològica del procés d'elaboració i dels compromisos adquirits, com també a l'homogeneïtat de la Carta de Servicis.

3. Com a complement a la seua publicació, i per a una major difusió, els diferents òrgans faran arribar als ciutadans els continguts de les seues cartes de servicis a través de les accions divulgatives que estimen adequades amb este fi, de publicacions que es facilitaràn en les distintes dependències de l'òrgan, com també en els punts d'informació i atenció al públic (PROP) de l'administració valenciana, i, en tot cas, a través de la seua electrònica o pàgina institucional de la Generalitat en Internet.

Article 20. Control i seguiment

Cada òrgan revisarà el compliment dels compromisos i els nivells dels estàndards de servici establits en la seua Carta de Servicis, amb l'objecte de verificar el seu compliment i de detectar possibles desviacions d'estos, actuant en conseqüència per a corregir eixes potencials desviacions, com a instrument de millora contínua de l'administració.

Cada centre directiu elaborarà un informe anual relatiu a les diferents cartes de servicis que puguen existir en els òrgans, centres o unitats que depenguen d'este i analitzarà el grau de compliment dels compromisos adquirits. Este informe el remetrà, dins del primer trimestre, a la direcció general competent en esta matèria.

Esta direcció general realitzarà el seguiment global de totes les cartes de servicis a través de la seua unitat administrativa competent, i dictarà les instruccions convenients per a la seua adequada gestió i coordinació.

Article 21. Revisió i actualització

Amb la periodicitat que es considere necessària, i com a mínim cada quatre anys comptats a partir de la seua aprovació, es procedirà a la revisió de les cartes de servicis i, si és el cas, al redisseny d'estes, ja

Artículo 18. Contenido

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

a) Título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las cartas, y compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la Carta, titular de la conselleria, o el más alto cargo unipersonal cuando se trate de entidades autónomas o empresas de la Generalitat.

b) Información general del órgano o unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.

c) Descripción de los servicios objeto de la Carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.

d) Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos.

2. La dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos aprobará la metodología que deberá ser aplicada para la elaboración y gestión completa de las cartas de servicios, incluyendo la modalidad específica de las cartas de servicios electrónicos.

Artículo 19. Aprobación y difusión

1. Las cartas de servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el 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, organismos y entidades del sector público dependientes 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*.

2. Previamente a la aprobación de la Carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable de la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación 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. Como complemento a su publicación, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a los ciudadanos los contenidos de sus cartas de servicios a través de las acciones divulgativas que estimen adecuadas a tal fin, de publicaciones que se facilitaràn en las distintas dependencias del órgano, así como en los puntos de información y atención al público (PROP) de la administración valenciana, y, en todo caso, a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet.

Artículo 20. Control y seguimiento

Cada órgano revisará el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en su Carta de Servicios, con el objeto de verificar su cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregir esas potenciales desviaciones, como instrumento de mejora continua de la administración.

Cada centro directivo elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que puedan existir en los órganos, centros o unidades que dependan del mismo y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este informe lo remitirá, dentro del primer trimestre, a la dirección general competente en esta materia.

Esta dirección general realizará el seguimiento global de todas las cartas de servicios a través de su unidad administrativa competente, y dictará las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.

Artículo 21. Revisión y actualización

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, al rediseño de las

siga com a conseqüència de les anàlisis dels informes anuals a què es referix l'article anterior, o quan hagen variat les circumstàncies existents en el moment de la seua aprovació com a conseqüència de possibles canvis significatius en l'organització i estructura de l'òrgan o en els processos interns, s'hagen modificat les expectatives del ciutadà, hagen quedat desfasats els compromisos adquirits o es produïsquen altres circumstàncies d'anàloga naturalesa.

Article 22. Suspensió i derogació

1. Les cartes de servicis podran ser suspeses en la seua vigència, totalment o parcialment, quan hi haja raons excepcionals que afecten temporalment el funcionament del servici, emportant-se a efecte la suspensió, amb un informe previ de la direcció general competent en esta matèria, per mitjà d'acte administratiu de l'òrgan que va acordar la seua aprovació, segons disposa l'article 19.1, en la qual s'especificaran les característiques i el període de suspensió, amb l'obligació de ser publicada al *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

2. Les cartes de servicis deixaran de produir els seus efectes quan hagen desaparegut les causes que van motivar la seua aprovació, sempre que es declare de forma expressa tal circumstància pel mateix òrgan que la va aprovar, amb un informe previ de la direcció general citada en el paràgraf precedent.

CAPÍTOL IV
SISTEMES DE RECONeixEMENT

SECCIÓ PRIMERA
CERTIFICACIONES DE QUALITAT

Article 23. La certificació de qualitat

La certificació de qualitat és el document a través del qual es constata que la gestió d'un òrgan o unitat s'ajusta als requisits de qualitat prèviament definits en la disposició que desenvolupe este decret, i té com a finalitat reconèixer i fer públic el nivell aconseguit pels departaments de la Generalitat en el seu camí cap a l'excel·lència.

Article 24. Classes de certificació

Les certificacions de qualitat tindran un caràcter progressiu i podran ser de tres classes:

1. Nivell d'iniciació.
2. Nivell de consolidació.
3. Nivell d'excel·lència.

Article 25. Procediment

Reglamentàriament es determinarà el procediment que s'ha de seguir en la tramitació dels expedients. Sense perjudi d'esta regulació detallada, el procés contemplarà, com a mínim, els tràmits següents: la sol·licitud que serà cursada per l'òrgan directiu del qual depenga el departament, la tramitació i informe per la unitat administrativa amb competències en matèria d'avaluació i gestió de qualitat dels servicis públics, i l'expedició de les certificacions de qualitat per la direcció general a què estiguera adscrita esta unitat administrativa.

Article 26. Efectes

1. Les certificacions tindran una vigència de tres anys, amb l'obligació de ser sotmeses, amb anterioritat al transcurs d'este termini, al procés de renovació en els termes que reglamentàriament es determinen.

Les unitats, òrgans o organismes que obtinguen o renoven qualsevol de les certificacions podran incloure, mentre es troben vigents, una referència a la seua concessió en les seues instal·lacions, en les seues publicacions i en el material imprés que utilitzen.

2. Durant estos períodes, es comprometen a col·laborar amb les activitats que convoque, o en les quals participe, la conselleria competent en matèria de modernització de l'administració i de gestió de la qualitat dels servicis públics, o qualsevol altre òrgan de la Generalitat, tant per a donar a conèixer el sistema de certificació com per a esten-

mismas, 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, se hayan modificado las expectativas del ciudadano, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

Artículo 22. Suspensión y derogación

1. 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, previo informe de la Dirección General competente en esta materia, mediante acto administrativo del órgano que acordó su aprobación, según dispone el artículo 19.1, en la que se especificarán las características y el período de suspensión, debiendo ser publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

2. Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos cuando hayan desaparecido las causas que motivaron su aprobación, siempre que se declare de forma expresa tal circunstancia por el mismo órgano que la aprobó, previo informe de la dirección general citada en el párrafo precedente.

CAPÍTULO IV
SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO

SECCIÓN PRIMERA
CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Artículo 23. La certificación de calidad

La certificación de calidad es el documento a través del cual se constata que la gestión de un órgano o unidad se ajusta a los requisitos de calidad previamente definidos en la disposición que desarrolle este decreto, y tiene como finalidad reconocer y hacer público el nivel alcanzado por los departamentos de la Generalitat en su camino hacia la excelencia.

Artículo 24. Clases de certificación

Las certificaciones de calidad tendrán un carácter progresivo y podrán ser de tres clases:

1. Nivel de iniciación.
2. Nivel de consolidación.
3. Nivel de excelencia.

Artículo 25. Procedimiento

Reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir en la tramitación de los expedientes. Sin perjuicio de esta regulación detallada, el proceso contemplará, como mínimo, los siguientes trámites: la solicitud que será cursada por el órgano directivo del que dependa el departamento, la tramitación e informe por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, y la expedición de las certificaciones de calidad por la dirección general a la que estuviere adscrita esta unidad administrativa.

Artículo 26. Efectos

1. Las certificaciones tendrán una vigencia de tres años, debiendo ser sometidas, con anterioridad al transcurso de dicho plazo, al proceso de renovación en los términos que reglamentariamente se determinen.

Las unidades, órganos u organismos que obtengan o renueven cualquiera de las certificaciones podrán incluir, mientras se encuentren vigentes, una referencia a su concesión en sus instalaciones, en sus publicaciones y en el material impreso que utilicen.

2. Durante dichos períodos, se comprometen a colaborar con las actividades que convoque, o en las que participe, la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, o cualquier otro órgano de la Generalitat, tanto para dar a conocer el sistema de certificación como

dre i potenciar la cultura de gestió de qualitat i la millora contínua dels servicis públics.

SECCIÓ SEGONA PREMIS

Article 27. Els premis

Es creen els Premis a l'Excel·lència en el sector públic sota la denominació Premis Generalitat a l'Excel·lència, a fi de reconèixer públicament la qualitat en la gestió dels servicis que els ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat presten als ciutadans.

Article 28. Modalitats

Els premis s'estructuren en les categories següents:

1. Premi Generalitat a la Gestió Excel·lent, en reconeixement a les unitats, òrgans, organismes, entitats o empreses públiques que s'hagen distingit per la seua tasca en la millora del nivell de qualitat dels servicis prestats, directament o indirectament, als ciutadans. Per a l'avaluació de la gestió serà utilitzat com referent el Model EFQM d'Excel·lència, en la versió per al Sector Públic i Organitzacions del Voluntariat, aplicat en l'actualitat per la Generalitat, o el model o models que, en virtut de l'autorització concedida per l'article 12.1, el puga substituir.

2. Premi Generalitat a les Millors Pràctiques, en reconeixement a les unitats, òrgans, organismes, entitats o empreses públiques que hagen posat en funcionament, en la gestió de les seues competències, accions, pràctiques innovadores, tècniques o plans de millora a través de les quals s'haja aconseguit elevar el nivell de qualitat dels servicis prestats, directament o indirectament, als ciutadans.

Article 29. Convocatòries

1. Els premis podran ser convocats per qui ostente la titularitat de la conselleria competent en matèria de modernització de l'administració i de gestió de la qualitat dels servicis públics, per mitjà de la publicació de la respectiva convocatòria al *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, determinant, cada una d'elles, el número, les modalitats i categories dels premis, com també les bases a què ha d'ajustar-se la seua concessió.

2. Una vegada valorades les sol·licituds d'acord amb les bases reguladores, els premis seran concedits per l'autoritat convocant, si bé podran declarar-se deserts.

3. Els premis, en les seues diferents modalitats i categories, no tindran contingut econòmic sinó honorífic.

Article 30. Altres reconeixements

Les conselleries competents en matèria d'economia i hisenda, de gestió de personal, i de modernització de l'administració i gestió de la qualitat dels servicis públics, podran adoptar, com a instrument de reconeixement, motivació i implicació, les mesures oportunes per a recompensar les persones que participen en les activitats o grups de millora per la seua contribució al procés de millora contínua dels servicis prestats als ciutadans per l'administració de la Generalitat, bé a través de mesures específiques com poden ser, entre altres, la valoració en la carrera professional o a l'efecte de la retribució en concepte de productivitat o de l'avaluació de l'exercici, bé com a valoració en els processos de mobilitat o de millora professional.

CAPÍTOL V QUEIXES I SUGGERIMENTS

Article 31. Definició

1. Segons disposa l'article 3 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en què els ciutadans realitzen, únicament i exclusivament, manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels servicis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constitueixen falta de qualitat en el servici prestat.

para extender y potenciar la cultura de gestión de calidad y la mejora continua de los servicios públicos.

SECCIÓ SEGUNDA PREMIOS

Artículo 27. Los premios

Se crean los Premios a la Excelencia en el sector público bajo la denominación Premios Generalitat a la Excelencia, con el fin de reconocer públicamente la calidad en la gestión de los servicios que los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

Artículo 28. Modalidades

Los premios se estructuran en las siguientes categorías:

1. Premio Generalitat a la Gestión Excelente, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que se hayan distinguido por su labor en la mejora del nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos. Para la evaluación de la gestión será utilizado como referente el Modelo EFQM de Excelencia, en la versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado, aplicado en la actualidad por la Generalitat, o el modelo o modelos que, en virtud de la autorización concedida por el artículo 12.1, lo pueda sustituir.

2. Premios Generalitat a las Mejores Prácticas, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que hayan puesto en funcionamiento, en la gestión de sus competencias, acciones, prácticas innovadoras, técnicas o planes de mejora a través de los cuales se haya conseguido elevar el nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos.

Artículo 29. Convocatorias

1. Los premios podrán ser convocados por quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, mediante la publicación de la respectiva convocatoria en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, determinando, cada una de ellas, el número, las modalidades y categorías de los Premios, así como las bases a las que ha de ajustarse su concesión.

2. Una vez valoradas las solicitudes de acuerdo con las bases reguladoras, los premios serán concedidos por la autoridad convocante, si bien podrán declararse desiertos.

3. Los premios, en sus diferentes modalidades y categorías, no tendrán contenido económico sino honorífico.

Artículo 30. Otros reconocimientos

Las consellerias competentes en materia de economía y hacienda, de gestión de personal, y de modernización de la administración y gestión de la calidad de los servicios públicos, podrán adoptar, como instrumento de reconocimiento, motivación e implicación, las medidas oportunas para recompensar a las personas que participen en las actividades o grupos de mejora por su contribución al proceso de mejora continua de los servicios prestados a los ciudadanos por la administración de la Generalitat, bien a través de medidas específicas como pueden ser, entre otras, la valoración en la carrera profesional o a los efectos de la retribución en concepto de productividad o de la evaluación del desempeño, bien como valoración en los procesos de movilidad o de mejora profesional.

CAPÍTULO V QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 31. Definición

1. Según dispone el artículo 3 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen, única y exclusivamente, manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

2. Els suggeriments, tal com defineix l'article 4 del citat decret, són les propostes formulades pels ciutadans per a millorar la qualitat dels servicis públics i, en especial, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en la seua relació amb l'administració.

3. Quant al procés per a la formulació de queixes i suggeriments, com també a la resta d'aspectes relacionats amb la seua tramitació, caldrà ajustar-se a la normativa continguda en el decret que les regula.

Article 32. Efectes per a la millora

1. Si de l'anàlisi dels informes valoratius de les queixes i suggeriments que les subsecretaries han d'elaborar anualment segons disposa l'apartat 4 de l'article 13 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, es deduïra l'existència d'aspectes susceptibles de millora, especialment en els relacionats amb les matèries a què es referixen els articles 9 i 13 d'este decret, les subsecretaries disposaran la constitució dels grups de treball necessaris per a l'estudi i formulació de propostes de millora, les quals seran elevades, si la subsecretaria ho considera procedent, a l'òrgan competent per a la seua aprovació i posada en execució.

Els projectes o plans específics de millora que es generen seran comunicats, amb independència d'altres remissions que pogueren ser procedents, a la direcció general competent en matèria de modernització i gestió i avaluació de la qualitat dels servicis públics.

2. Esta direcció general, a través de la seua unitat administrativa específica, analitzarà els informes valoratius i els projectes a fi de posar en marxa, si és el cas i dins d'un procés de millora contínua, projectes de millora globals o específics, que podran ser incorporats als plans d'activitats de l'esmentada àrea o proposats per a la seua inclusió en els plans generals de millora de la qualitat dels servicis públics de l'administració autonòmica. Estos plans tindran en compte, preferentment, les accions relacionades amb les matèries esmentades en l'apartat anterior i, especialment, amb la simplificació i millora administrativa, reducció de càrregues de treball administratiu i implantació de l'administració electrònica.

Els projectes i els grups de millora que es constituïsquen per a la seua execució podran ser departamentals o interdepartamentals en funció dels problemes o temes a tractar.

CAPÍTOL VI

ESTRUCTURA DE QUALITAT. LA XARXA DE QUALITAT

Article 33. Definició

Amb la denominació de Xarxa de Qualitat s'identifica al conjunt d'òrgans, llocs de treball o grups de persones que, dins de la Generalitat, són responsables d'impulsar i donar suport a la implantació i desenvolupament de sistemes de gestió de qualitat i pràctiques de millora contínua.

Article 34. Fins

Els fins que persegueix esta Xarxa de Qualitat són els de fomentar, impulsar, donar suport i coordinar una gestió de qualitat dels servicis públics en els diversos àmbits jeràrquics i territorials.

Article 35. Nivells d'actuació

L'estructura de la Xarxa de Qualitat comprèn tres nivells d'actuació:

- Nivell central.
- Nivell departamental.
- Nivell operatiu.

Article 36. El nivell central

Este primer nivell, nivell estratègic, l'ocupen els òrgans centrals, superiors i directius, de la conselleria amb competències en matèria de modernització de l'administració i de gestió de la qualitat dels servicis públics, que tindran encomanades, respectivament, les funcions següents:

1. Correspon a qui ostente la titularitat de la conselleria, com a òrgan jeràrquic superior del seu departament, l'aprovació dels programes i plans de modernització i millora de la qualitat dels servicis, ja siguen plans de caràcter general o plans específics, als quals es referix

2. Las sugerencias, tal y como define el artículo 4 del citado decreto, son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en su relación con la administración.

3. Por lo que se refiere al proceso para la formulación de quejas y sugerencias, así como al resto de aspectos relacionados con su tramitación, se estará a la normativa contenida en el decreto que las regula.

Artículo 32. Efectos para la mejora

1. Si del análisis de los informes valorativos de las quejas y sugerencias que las subsecretarías han de elaborar anualmente según dispone el apartado 4 del artículo 13 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, se dedujera la existencia de aspectos susceptibles de mejora, especialmente en los relacionados con las materias a que se refieren los artículos 9 y 13 de este decreto, las subsecretarías dispondrán la constitución de los grupos de trabajo necesarios para el estudio y formulación de propuestas de mejora, las cuales serán elevadas, si la subsecretaría lo considera procedente, al órgano competente para su aprobación y puesta en ejecución.

Los proyectos o planes específicos de mejora que se generen serán comunicados, con independencia de otras remisiones que pudieran ser procedentes, a la dirección general competente en materia de modernización y gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

2. Esta dirección general, a través de su unidad administrativa específica, analizará los informes valorativos y los proyectos a fin de poner en marcha, en su caso y dentro de un proceso de mejora continua, proyectos de mejora globales o específicos, que podrán ser incorporados a los planes de actividades de la citada área o propuestos para su inclusión en los planes generales de mejora de la calidad de los servicios públicos de la administración autonómica. Estos planes tendrán en cuenta, preferentemente, las acciones relacionadas con las materias citadas en el apartado anterior y, especialmente, con la simplificación y mejora administrativa, reducción de cargas de trabajo administrativo e implantación de la administración electrónica.

Los proyectos y los grupos de mejora que se constituyan para su ejecución podrán ser departamentales o interdepartamentales en función de los problemas o temas a tratar.

CAPÍTULO VI

ESTRUCTURA DE CALIDAD. LA RED DE CALIDAD

Artículo 33. Definición

Con la denominación de Red de Calidad se identifica al conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son responsables de impulsar y apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.

Artículo 34. Fines

Los fines que persigue esta Red de Calidad son los de fomentar, impulsar, apoyar y coordinar una gestión de calidad de los servicios públicos en los distintos ámbitos jerárquicos y territoriales.

Artículo 35. Niveles de actuación

La estructura de la Red de Calidad comprende tres niveles de actuación:

- Nivel central.
- Nivel departamental.
- Nivel operativo.

Artículo 36. El nivel central

Este primer nivel, nivel estratégico, lo ocupan los órganos centrales, superiores y directivos, de la conselleria con competencias en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tendrán encomendadas, respectivamente, las siguientes funciones:

1. Corresponde a quien ostente la titularidad de la conselleria, como órgano jerárquico superior de su departamento, la aprobación de los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, ya sean planes de carácter general o planes específicos, a los

l'article 5, amb especial incidència en aquells projectes o accions que incidisquen en la millora administrativa o reducció de càrregues i les que tinguen una repercussió positiva en la implantació de l'administració electrònica.

2. Correspon a la secretaria autonòmica competent en la matèria, en tant que òrgan superior de la conselleria:

a) Proposar l'aprovació dels programes i plans a què es referix l'apartat anterior.

b) Coordinar, a través de la direcció general competent en la matèria, l'execució i direcció de les activitats que tinguen un caràcter interdepartamental.

c) Aquelles altres funcions que li puguen ser encomanades per qui ostente la titularitat de la conselleria.

3. Correspondrà a la direcció general competent en la matèria, com a òrgan directiu de la conselleria:

a) Proposar a la secretaria autonòmica, per a la seua tramitació, els programes i plans de modernització i millora de la qualitat dels servicis, amb especial referència a les matèries prioritzades en els articles 9 i 13, com també executar-los, coordinar-los i fer-ne el seguiment global.

b) Coordinar i fer el seguiment global dels programes i les actuacions que les subsecretaries de les diferents conselleries duguen a terme en execució dels projectes de millora derivats dels diagnòstics o les avaluacions de qualitat que s'hagen realitzat sota la direcció de la unitat administrativa amb competències en matèria d'administració electrònica, avaluació i gestió de qualitat dels servicis públics.

c) Assessorar i prestar suport a les conselleries, a través de les subsecretaries, en el desenvolupament dels seus propis plans i projectes de millora de la qualitat.

d) Rebre la informació referida als programes, plans i projectes de millora de la qualitat que posen en execució els diversos departaments de la Generalitat.

e) Representar a la Generalitat en els organismes, òrgans i fòrums nacionals i internacionals relacionats amb la millora de la qualitat dels servicis públics, excepte una altra designació expressa per part del president de la Generalitat, en determinats casos.

f) Ser l'òrgan d'enllaç amb la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana (Comissió CITEC), com també dirigir i coordinar les accions que se'n deriven.

g) Totes les funcions que estiguen relacionades amb el compliment de les funcions que li són pròpies i aquelles que els puguen ser encomanades pels òrgans superiors de la seua conselleria.

Article 37. El nivell departamental

Este nivell, de suport tècnic, el formen les subsecretaries de cada una de les conselleries i les seues funcions són les de:

1. Proposar als òrgans competents de la seua conselleria l'aprovació, dins del seu àmbit competencial respectiu i tenint en compte les matèries qualificades en este decret com a prioritàries, de programes, plans o projectes de millora de la qualitat dels servicis, sense perjudi de les facultats de cada òrgan directiu per a dur a terme, per iniciativa pròpia, accions concretes de millora dins del seu àmbit competencial.

2. Proposar a la secretaria autonòmica del nivell central, a través de la direcció general del mateix nivell central, actuacions de millora de la qualitat que puguen ser incloses en els plans de millora que propose l'esmentada secretaria autonòmica.

3. Designar les unitats, persones o llocs de treball que proporcionaran el suport tècnic al nivell operatiu, que seran, en principi, les unitats específiques amb competències en matèria de gestió de qualitat o d'organització i, si no existiren com a tals, els llocs de treball a què les subsecretaries encomanen les funcions de millora i perfeccionament dels servicis, a les quals expressament es referix l'article 69 de la Llei del Consell.

4. Promoure la creació de grups de millora i participar directament o donar suport tècnic, a través de les persones a què es referix l'apartat anterior, als grups de millora i a les accions de millora de la qualitat que s'executen, ja siga com a conseqüència d'alguna de les previstes expressament en este decret o s'aborden en projectes plantejats per iniciativa pròpia dels departaments.

que se refiere el artículo 5, con especial incidencia en aquellos proyectos o acciones que incidan en la mejora administrativa o reducción de cargas y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.

2. Corresponde a la secretaria autonómica competente en la materia, en cuanto órgano superior de la conselleria:

a) Proponer la aprobación de los programas y planes a que se refiere el apartado anterior.

b) Coordinar, a través de la dirección general competente en la materia, la ejecución y dirección de las actividades que tengan un carácter interdepartamental.

c) Aquellas otras funciones que le puedan ser encomendadas por quien ostente la titularidad de la conselleria.

3. Corresponderá a la dirección general competente en la materia, como órgano directivo de la conselleria:

a) Proponer a la secretaria autonómica, para su tramitación, los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, con especial referencia a las materias priorizadas en los artículos 9 y 13, así como ejecutarlos, coordinarlos y hacer su seguimiento global.

b) Coordinar y hacer el seguimiento global de los programas y las actuaciones que las subsecretarías de las diferentes consellerias lleven a cabo en ejecución de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos o las evaluaciones de calidad que se hayan realizado bajo la dirección de la unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica, evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos.

c) Asesorar y prestar apoyo a las consellerias, a través de las subsecretarías, en el desarrollo de sus propios planes y proyectos de mejora de la calidad.

d) Recibir la información referida a los programas, planes y proyectos de mejora de la calidad que pongan en ejecución los distintos departamentos de la Generalitat.

e) Representar a la Generalitat en los organismos, órganos y foros nacionales e internacionales relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos, salvo otra designación expresa por parte del presidente de la Generalitat, en determinados casos.

f) Ser el órgano de enlace con la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), así como dirigir y coordinar las acciones que de ello se deriven.

g) Cuantas funciones estén relacionadas con el cumplimiento de las funciones que le son propias y aquéllas que les puedan ser encomendadas por los órganos superiores de su conselleria.

Artículo 37. El nivel departamental

Este nivel, de apoyo técnico, lo forman las subsecretarías de cada una de las consellerias y sus funciones son las de:

1. Proponer a los órganos competentes de su conselleria la aprobación, dentro de su ámbito competencial respectivo y teniendo en cuenta las materias calificadas en este decreto como prioritarias, de programas, planes o proyectos de mejora de la calidad de los servicios, sin perjuicio de las facultades de cada órgano directivo para llevar a cabo, por propia iniciativa, acciones concretas de mejora dentro de su ámbito competencial.

2. Proponer a la secretaria autonómica del nivel central, a través de la dirección general del mismo nivel central, actuaciones de mejora de la calidad que puedan ser incluidas en los planes de mejora que proponga la citada secretaria autonómica.

3. Designar las unidades, personas o puestos de trabajo que proporcionarán el apoyo técnico al nivel operativo, que serán, en principio, las unidades específicas con competencias en materia de gestión de calidad o de organización y, si no existieran como tales, los puestos de trabajo a los que las subsecretarías encomienden las funciones de mejora y perfeccionamiento de los servicios, a las que expresamente se refiere el artículo 69 de la Ley del Consell.

4. Promover la creación de grupos de mejora y participar directamente o dar soporte técnico, a través de las personas a que se refiere el apartado anterior, a los grupos de mejora y a las acciones de mejora de la calidad que se ejecuten, ya sea como consecuencia de alguna de las previstas expresamente en este decreto o se aborden en proyectos planteados por iniciativa propia de los departamentos.

5. Fer el seguiment, a través de les unitats o llocs de treball referits en l'apartat 3, dels grups de millora, com també de les propostes i projectes realitzats dins de l'àmbit de la seua conselleria respectiva.

6. Enviar a la direcció general del nivell central la informació relativa als programes, plans i projectes de millora, amb caràcter previ al seu inici, com també un informe d'avaluació de resultats una vegada hagen finalitzat.

7. Qualsevol altres funcions que, referides a la gestió de qualitat, els puguen encomanar els òrgans superiors de la seua conselleria.

Article 38. El nivell operatiu

En este nivell es troben els equips de millora, de qualsevol nivell i composició, que constituïran el sistema de participació, en els distints nivells administratius, en la millora de la gestió dels servicis públics. La seua constitució i composició podrà ser acordada pels òrgans directius o superiors dels diversos departaments.

A estos efectos, es considera com a equip de millora el grup d'empleats que es reünix per a participar en qualsevol de les accions destinades a la millora de la qualitat dels servicis públics.

Les seues funcions són les següents:

1. Analitzar específicament les causes d'un problema, buscar possibles alternatives i proposar l'adopció de mesures per a la seua solució. A més, participar en qualsevol de les accions posades en funcionament com a conseqüència de les activitats de millora que s'aborden.

2. Aquelles altres que, específicament, els poguera encomanar l'òrgan, directiu o superior, que acorde la formació d'un equip de millora.

Article 39. La Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement en la Comunitat Valenciana (Comissió CITEC)

1. La Comissió CITEC és un òrgan col·legiat que constituïx un punt de trobada i participació dels diversos òrgans centrals de la Generalitat amb competències en les matèries relacionades amb la modernització i la qualitat, i de les subsecretaries, òrgans horitzontals de suport i de direcció de personal de les conselleries.

L'orientació i els fins que persegueix la Comissió CITEC es troben en línia plenament coincident amb la finalitat atribuïda a la Xarxa de Qualitat per este decret i, per això, a través d'esta comissió s'han de canalitzar, promoure, coordinar, estendre i donar suport a les iniciatives, plans i accions relacionades amb la modernització i la millora de la qualitat dels servicis públics de la Generalitat, per aprofitar les sinèrgies que pugua generar el treball coordinat dels diferents òrgans implicats.

2. Les relacions entre la Comissió CITEC i la Xarxa de Qualitat es canalitzaran a través de la direcció general que forma part del nivell central de la Xarxa de Qualitat, òrgan directiu a què l'article 2 del Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell, assenyala com a instrument d'adscripció de la Comissió CITEC a la conselleria i a la qual li encomana, a més, el suport i suport tècnic necessari per al seu funcionament.

CAPÍTOL VII L'OBSERVATORI DE LA QUALITAT DELS SERVICIS PÚBLICS DE LA GENERALITAT

Article 40. Creació i funcions

1. Es crea l'Observatori de la Qualitat dels Servicis Públics de la Generalitat, adscrit a la conselleria competent en matèria de modernització de l'administració i de gestió de la qualitat dels servicis públics, que té com a finalitat recopilar, analitzar i avaluar informació suficient per a oferir, d'una forma periòdica i des de la perspectiva del ciutadà, una visió global de la qualitat dels servicis públics prestats per la Generalitat, i tot això amb el fi últim de promoure i contribuir a la seua millora contínua.

2. Són funcions de l'observatori les següents:

a) Recopilar i analitzar informació rellevant sobre la percepció que els ciutadans tenen de la qualitat dels servicis públics prestats per la Generalitat, i de les seues necessitats i expectatives en relació amb estos.

5. Hacer el seguimiento, a través de las unidades o puestos de trabajo referidos en el apartado 3, de los grupos de mejora, así como de las propuestas y proyectos realizados dentro del ámbito de su conselleria respectiva.

6. Enviar a la dirección general del nivel central la información relativa a los programas, planes y proyectos de mejora, con carácter previo a su inicio, así como un informe de evaluación de resultados una vez hayan finalizado.

7. Cualesquiera otras funciones que, referidas a la gestión de calidad, les puedan encomendar los órganos superiores de su conselleria.

Artículo 38. El nivel operativo

En este nivel se encuentran los equipos de mejora, de cualquier nivel y composición, que constituirán el sistema de participación, en los distintos niveles administrativos, en la mejora de la gestión de los servicios públicos. Su constitución y composición podrá ser acordada por los órganos directivos o superiores de los distintos departamentos.

A estos efectos, se considera como equipo de mejora el grupo de empleados que se reúne para participar en cualquiera de las acciones destinadas a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Sus funciones son las siguientes:

1. Analizar específicamente las causas de un problema, buscar posibles alternativas y proponer la adopción de medidas para su solución. Además, participar en cualquiera de las acciones puestas en funcionamiento como consecuencia de las actividades de mejora que se aborden.

2. Aquéllas otras que, específicamente, les pudiera encomendar el órgano, directivo o superior, que acuerde la formación de un equipo de mejora.

Artículo 39. La Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (Comisión CITEC)

1. La Comisión CITEC es un órgano colegiado que constituye un punto de encuentro y participación de los distintos órganos centrales de la Generalitat con competencias en las materias relacionadas con la modernización y la calidad, y de las subsecretarías, órganos horizontales de apoyo y de dirección de personal de las consellerias.

La orientación y los fines que persigue la Comisión CITEC se encuentran en línea plenamente coincidente con la finalidad atribuida a la Red de Calidad por este decreto y, por ello, a través de esta comisión se han de canalizar, promover, coordinar, extender y apoyar las iniciativas, planes y acciones relacionadas con la modernización y la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, para aprovechar las sinergias que pueda generar el trabajo coordinado de los diferentes órganos implicados.

2. Las relaciones entre la Comisión CITEC y la Red de Calidad se canalizarán a través de la dirección general que forma parte del nivel central de la Red de Calidad, órgano directivo al que el artículo 2 del Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, señala como instrumento de adscripción de la Comisión CITEC a la conselleria y al que le encomienda, además, el apoyo y soporte técnico necesario para su funcionamiento.

CAPÍTULO VII EL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA GENERALITAT

Artículo 40. Creación y funciones

1. Se crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, adscrito a la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tiene como finalidad recopilar, analizar y evaluar información suficiente para ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva del ciudadano, 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.

2. Son funciones del observatorio las siguientes:

a) Recopilar y analizar información relevante acerca de la percepción que los ciudadanos tienen de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y de sus necesidades y expectativas en relación con ellos.

b) Realitzar estudis comparatius i d'investigació relacionats amb la qualitat dels serveis públics.

c) Efectuar propostes concretes de millora derivades dels anteriors estudis i anàlisi realitzats.

d) Proporcionar a la pròpia Generalitat informació agregada i bàsica per a la planificació i gestió dels programes de modernització i millora de la qualitat dels seus serveis públics.

e) Proporcionar al ciutadà i, de forma general, a tots els seus grups d'interès, informació periòdica del nivell de qualitat amb el què la Generalitat presta els seus serveis.

f) Celebrar i participar en trobades amb altres observatoris o organitzacions semblants amb responsabilitats en matèria de gestió de qualitat dels serveis per a intercanviar experiències i aprendre de les millors pràctiques.

g) Qualsevol altres que siguin derivades o complementàries de les anteriors i que li siguin encomanades pels òrgans superiors de la conselleria a què està adscrit.

Article 41. Desplegament reglamentari

Reglamentàriament es determinarà la composició, els òrgans que l'integren i els sistemes de participació de les conselleries i les distintes organitzacions, com també el règim de funcionament de l'observatori per a l'execució de les funcions que li són encomanades.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Correspondències

Les referències que es fan en este decret a ordres de les conselleries s'entendran fetes a actes dels òrgans personals executius del màxim nivell de les entitats autònomes i la resta d'organitzacions de la Generalitat. Les referències a les subsecretaries s'entendran fetes als departaments de nivell superior amb competències administratives en les esmentades organitzacions.

Segona. Repercussió econòmica

Este decret no preveu la creació d'unitats específiques. Els seus efectes podran suposar, en tot cas, una redistribució de funcions, per la qual cosa no porta associat un increment de cost econòmic en els pressupostos de les conselleries.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Cartes de serveis

Les avaluacions de qualitat i la redacció de les cartes de serveis el procés de les quals s'haja iniciat amb anterioritat a l'entrada en vigor d'este decret seguiran regulant-se per la normativa anterior.

No obstant això, a les cartes de serveis els serà aplicable el termini de quatre anys previst en l'article 21 en els termes següents:

1. Les cartes de serveis iniciades però no aprovades a la data d'entrada en vigor d'este decret hauran d'incloure en el seu text l'obligació de procedir a la seua revisió en la forma prevista en l'esmentat article 21.

2. Les aprovades però no publicades al *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* (DOCV) abans de l'entrada en vigor d'este decret disposaran d'un termini màxim de quatre anys, comptats a partir d'esta entrada en vigor, per a procedir a la seua revisió.

3. Les publicades en un període que siga igual o inferior a dos anys abans de l'entrada en vigor del present decret disposaran d'un termini de tres anys, comptat a partir d'esta entrada en vigor, per a procedir a la seua revisió.

4. En el cas de les publicades en un termini superior a dos anys abans de l'entrada en vigor d'este decret, este termini serà de dos anys.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogades totes les disposicions que del mateix rang o d'un rang inferior s'oposen al que disposa el present decret i, en particular, l'Acord de 24 de febrer de 1998, del Consell, pel qual s'im-

b) Realizar estudios comparativos y de investigación relacionados con la calidad de los servicios públicos.

c) Efectuar propuestas concretas de mejora derivadas de los anteriores estudios y análisis realizados.

d) Proporcionar a la propia Generalitat información agregada y básica para la planificación y gestión de los programas de modernización y mejora de la calidad de sus servicios públicos.

e) Proporcionar al ciudadano y, de forma general, a todos sus grupos de interés, información periódica del nivel de calidad con el que la Generalitat presta sus servicios.

f) Celebrar y participar en encuentros con otros observatorios u organizaciones similares con responsabilidades en materia de gestión de calidad de los servicios para intercambiar experiencias y aprender de las mejores prácticas.

g) Cualesquiera otras que sean derivadas o complementarias de las anteriores y que le sean encomendadas por los órganos superiores de la Conselleria a la que está adscrito.

Artículo 41. Desarrollo reglamentario

Reglamentariamente se determinará la composición, los órganos que lo integran y los sistemas de participación de las consellerias y las distintas organizaciones, así como el régimen de funcionamiento del observatorio para la ejecución de las funciones que le son encomendadas.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Correspondencias

Las referencias que se hacen en este decreto a órdenes de las consellerias se entenderán hechas a actos de los órganos personales ejecutivos del máximo nivel de las entidades autónomas y demás organizaciones de la Generalitat. Las referencias a las subsecretarias se entenderán hechas a los departamentos de nivel superior con competencias administrativas en las citadas organizaciones.

Segunda. Repercusión económica

Este decreto no prevé la creación de unidades específicas. Sus efectos podrán suponer, en todo caso, una redistribución de funciones, por lo que no lleva asociado un incremento de coste económico en los presupuestos de las consellerias.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Cartas de servicios

Las evaluaciones de calidad y la redacción de las cartas de servicios cuyo proceso se haya iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto seguirán regulándose por la normativa anterior.

No obstante, a las cartas de servicios les será de aplicación el plazo de cuatro años previsto en el artículo 21 en los siguientes términos:

1. Las cartas de servicios iniciadas pero no aprobadas en la fecha de entrada en vigor de este decreto deberán incluir en su texto la obligación de proceder a su revisión en la forma prevista en el citado artículo 21.

2. Las aprobadas pero no publicadas en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* (DOCV) antes de la entrada en vigor de este decreto dispondrán de un plazo máximo de cuatro años, contados a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.

3. Las publicadas en un período que sea igual o inferior a dos años antes de la entrada en vigor del presente decreto dispondrán de un plazo de tres años, contado a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.

4. En el caso de las publicadas en un plazo superior a dos años antes de la entrada en vigor de este decreto, este plazo será de dos años.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y, en particular, el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implan-

planta el sistema d'avaluacions de qualitat, com també l'article 2.2 i el capítol III, articles 7 al 14, ambdós inclosos, del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, pel qual es va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Desplegament reglamentari

S'autoritza a qui ostente la titularitat de la conselleria competent en matèria de modernització de l'administració i de gestió de la qualitat dels servicis públics per a dictar les disposicions necessàries en desplegament del present decret.

Segona. Entrada en vigor

Este decret entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació al *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 16 d'abril de 2010

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

La consellera de Justícia i Administracions Públiques,
PAULA SÁNCHEZ DE LEÓN GUARDIOLA

ta el sistema de evaluaciones de calidad, así como el artículo 2.2 y el capítulo III, artículos 7 al 14, ambos incluidos, del 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.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo reglamentario

Se autoriza a quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo del presente decreto.

Segunda. Entrada en vigor

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 16 de abril de 2010

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

La consellera de Justicia y Administraciones Públicas,
PAULA SÁNCHEZ DE LEÓN GUARDIOLA