

Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

RESOLUCIÓ de 25 de maig de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Portal de Transparència de la Generalitat «GVA Oberta». [2018/5252]

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III de l'esmentat decret, es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis com un instrument de millora contínua dels serveis per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la que s'introduiran totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis del Portal de Transparència de la Generalitat «GVA Oberta» ha sigut promoguda per la Direcció General de Transparència i Participació. En la redacció del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell.

El Servei de Transparència de l'Activitat Pública, integrat en la Direcció General de Transparència i Participació de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, té, entre les seues funcions, la de col·laborar en la regulació, el desenvolupament i el manteniment del portal de transparència de la Generalitat, i facilitar la seua accessibilitat a tota la ciutadania, la seua interoperabilitat i la reutilització de la seua informació, la gestió del portal de transparència, les xarxes del portal i les actuacions que es deriven.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, la carta ha sigut informada favorablement per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com, en relació a l'homogeneïtat de les cartes.

Per tot allò que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 del citat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Serveis del Portal de Transparència de la Generalitat «GVA Oberta» que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

Segon

La Carta de Serveis del Portal de Transparència «GVA Oberta» estarà a disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat, <http://www.gva.es/carta>, i en el Portal de Transparència de la Generalitat «GVA Oberta», <http://www.gvaoberta.gva.es>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

RESOLUCIÓN de 25 de mayo de 2018, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Portal de Transparencia de la Generalitat, «GVA Oberta». [2018/5252]

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto, se define el sistema de gestión de las cartas de servicios como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se introducirán todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La Carta de Servicios del Portal de Transparencia de la Generalitat «GVA Oberta» ha sido promovida por la Dirección General de Transparencia y Participación. En la redacción del documento se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell.

El Servicio de Transparencia integrado en la Dirección General de Transparencia y Participación de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, tiene, entre sus funciones, la de colaborar en la regulación, desarrollo y mantenimiento del portal de transparencia de la Generalitat, facilitando su accesibilidad a toda la ciudadanía, su interoperabilidad y la reutilización de su información y la gestión del portal de transparencia, las redes del portal y las actuaciones que se deriven.

De acuerdo con el artículo 17.2 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, la carta ha sido informada, favorablemente, por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como, en relación a la homogeneidad de las cartas.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios del Portal de Transparencia de la Generalitat «GVA Oberta» que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segundo

La Carta de Servicios del Portal de Transparencia «GVA Oberta» estará a disposición de la ciudadanía a través de la página institucional de la Generalitat, <http://www.gva.es/carta>, y en el Portal de Transparencia de la Generalitat «GVA Oberta», <http://www.gvaoberta.gva.es>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.



Tercer

La present resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 25 de maig de 2018.– El conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació: Manuel Alcaraz Ramos.

Tercero

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 25 de mayo de 2018.– El conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación: Manuel Alcaraz Ramos.



**TÍTOL: CARTA DE SERVEIS DEL
PORTAL DE TRANSPARÈNCIA DE LA GENERALITAT
GVA Oberta**

MISSATGE GENERAL

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

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

“Una Administració Excel·lent”

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La transparència de l'activitat pública constituïx un dels principis fonamentals per a garantir el control democràtic de les institucions i l'establiment d'un govern obert. El lliure accés a la informació pública permet conèixer el funcionament, l'organització i les actuacions de l'administració; empodera a la ciutadania i afavorix la participació pública i la col·laboració en els processos de presa de decisió política, amb la qual cosa contribuïx a millorar la qualitat i eficàcia en la gestió dels serveis públics i l'acció de govern.

A través del Portal de Transparència de la Generalitat, GVA Oberta, ens comprometem a facilitar una informació veraç i objectiva que estiga accessible a la ciutadania de forma senzilla i comprensible, garantint en tot moment els paràmetres de qualitat establits en esta carta.



SERVEIS

El Portal de Transparència de la Generalitat, GVA Oberta, és el web en què la Generalitat publica, de manera integrada i proactiva, aquella informació sobre transparència i bon govern requerida per la normativa vigent i pels compromisos adquirits en l'exercici de les seues competències.

L'objectiu final és que la ciutadania conega les accions i polítiques del Consell, i puga exercir el seu dret a saber sobre continguts o documents que obren en el seu poder, ja que ambdós aportacions afavorixen la formació de l'opinió pública en una societat democràtica.

Els serveis que presta són els que se citen a continuació:

1. Informar sobre quan, com i en què es gasta els diners públics la Generalitat i les entitats obligades per la normativa sobre transparència i comptes oberts.
2. Publicar la normativa vigent i la que està en tràmit d'elaboració.
3. Informar sobre l'estructura organitzativa de la Generalitat, el seu personal empleat públic i el catàleg de servicis i procediments administratius que afecten la ciutadania.
4. Proporcionar informació institucional sobre les activitats, el patrimoni i la renda dels alts càrrecs de la Generalitat i els seus organismes autònoms.
5. Informar sobre les decisions del Consell, la planificació de les polítiques públiques, el seu seguiment i control.
6. Proporcionar informació rellevant sobre l'ordenació del territori, urbanisme, medi ambient i altres competències de la Generalitat publicades a iniciativa dels seus departaments.
7. Facilitar a la ciutadania l'exercici del dret a saber o dret d'accés a la informació pública, i publicar les seues resolucions.
8. Identificar els òrgans administratius amb funcions en matèria de transparència i accés a la informació pública de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i publicar les seues dades de contacte.
9. Posar a disposició de la ciutadania el formulari de suggeriments i propostes de millora del Portal de Transparència, GVA Oberta.
10. Donar accés al Portal de *Dades Obertes* de la Generalitat que posa a disposició de la ciutadania dades produïdes per l'Administració de la Generalitat perquè puguen ser usades.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Facilitem semestralment l'accés a les seccions més visitades per la ciutadania en un sol clic.

Núm. de seccions més visitades accessibles des de la pàgina d'inici	Valor objectiu
	mínim de 2 seccions

2. Millorem anualment la comprensió dels continguts del portal per mitjà d'exemples, gràfics o documentació de suport, a partir de les dades arreplegats en *Dóna'ns la teua opinió*.

Núm. de continguts revisats anualment	Valor objectiu
	mínim de 2 continguts

3. Facilitem, per a la seua comoditat, accés directe al text de la normativa citada en el Portal per mitjà d'enllaços als llocs web dels diaris o butlletins oficials corresponents.

% de normativa citada que enllaça amb el seu text íntegre	Valor objectiu
	95%

4. Estructurem, de forma organitzada i comprensible, la documentació relativa a la normativa en tràmit d'elaboració, a fi de fomentar la participació ciutadana.

% de normativa en tràmit d'elaboració publicada i amb documentació annexa	Valor objectiu
	90%

5. Responem totes les consultes realitzades a través del formulari *Dóna'ns la teua opinió* en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la seua recepció.

En cas de remetre's a l'òrgan competent, vos informem en el mateix termini

% de consultes amb resposta en el termini establert	Valor objectiu
	95%

6. Garantim la disponibilitat del Portal de Transparència GVA Oberta les 24 h, els 365 dies de l'any.

% disponibilitat del Portal	Valor objectiu
	98%

7. Actualitzem en el Portal, els nomenaments dels alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat en un termini màxim de 4 dies hàbils des de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, DOGV.

% de publicacions realitzades en el termini establert	Valor objectiu
	90%

8. Actualitzem mensualment la publicació de les resolucions de les sol·licituds de dret d'accés a la informació pública de l'administració de la Generalitat.

% d'actualitzacions on s'ha complert el termini	Valor objectiu
	90%



Ajude'ns a prestar un MILLOR servei

Si tinguera qualsevol problema o dubte, o bé desitja realitzar algun suggeriment per a millorar els nostres servicis, pot posar-se en contacte amb nosaltres a través del formulari [Dóna'ns la teua opinió sobre el Portal GVA Oberta](#)

També pot presentar una queixa, suggeriment o agraïment sobre qualsevol aspecte general del servei rebut, en especial per incompliment dels compromisos de qualitat explicitats en la carta. Per a això pot utilitzar els impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines del registre de la Generalitat, o bé a través del telèfon 012, dels apartats d'atenció al ciutadà o de la bústia electrònica del portal www.gva.es

Si detecta algun error, li preguem ens ho comuniqui com més prompte millor per a poder corregir-ho.



On estem

www.gvaoberta.gva.es

- Disponibilitat del lloc web: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, excepte les parades programades.
- Estàndard AA del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.
- Especificacions tècniques d'ús: servei d'accés lliure a través d'Internet Explorer, Firefox i Chrome (no es requerix certificat digital).

Xarxes socials

Facebook, YouTube, Twitter

Seu del Servei de Transparència de l'Activitat Pública

Tel. 012

portaltransparencia@gva.es



**TITULO: CARTA DE SERVICIOS DEL
PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA GENERALITAT
GVA Oberta**

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

“Una Administración Excelente”

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La transparencia de la actividad pública constituye uno de los principios fundamentales para garantizar el control democrático de las instituciones y el establecimiento de un gobierno abierto. El libre acceso a la información pública permite conocer el funcionamiento, la organización y las actuaciones de la administración; empodera a la ciudadanía y favorece la participación pública y la colaboración en los procesos de toma de decisión política, con lo que contribuye a mejorar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios públicos y la acción de gobierno.

A través del Portal de Transparencia de la Generalitat, GVA Oberta, nos comprometemos a facilitar una información veraz y objetiva que esté accesible a la ciudadanía de forma sencilla y comprensible, garantizando en todo momento los parámetros de calidad establecidos en esta carta.



SERVICIOS

El Portal de Transparencia de la Generalitat, GVA Oberta, es la web en la que la Generalitat publica, de manera integrada y proactiva, aquella información sobre transparencia y buen gobierno requerida por la normativa vigente y por los compromisos adquiridos en el ejercicio de sus competencias.

El objetivo final es que la ciudadanía conozca las acciones y políticas del Consell, y pueda ejercer su derecho a saber sobre contenidos o documentos que obren en su poder, puesto que ambas aportaciones favorecen la formación de la opinión pública en una sociedad democrática.

Los servicios que presta son los que se citan a continuación:

1. Informar sobre cuándo, cómo y en qué se gasta el dinero público la Generalitat y las entidades obligadas por la normativa sobre transparencia y cuentas abiertas.
2. Publicar la normativa vigente y la que está en trámite de elaboración.
3. Informar sobre la estructura organizativa de la Generalitat, su personal empleado público y el catálogo de servicios y procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.
4. Proporcionar información institucional sobre las actividades, el patrimonio y la renta de los altos cargos de la Generalitat y sus organismos autónomos.
5. Informar sobre las decisiones del Consell, la planificación de las políticas públicas, su seguimiento y control.
6. Proporcionar información relevante sobre la ordenación del territorio, urbanismo, medio ambiente y otras competencias de la Generalitat publicadas a iniciativa de sus departamentos.
7. Facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho a saber o derecho de acceso a la información pública, y publicar sus resoluciones.
8. Identificar los órganos administrativos con funciones en materia de transparencia y acceso a la información pública de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, y publicar sus datos de contacto.
9. Poner a disposición de la ciudadanía el formulario de sugerencias y propuestas de mejora del Portal de Transparencia, GVA Oberta.
10. Dar acceso al Portal de *Dades Obertes* de la Generalitat que pone a disposición de la ciudadanía datos producidos por la Administración de la Generalitat para que puedan ser usados.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Facilitamos semestralmente el acceso a las secciones más visitadas por la ciudadanía en un solo clic.

Núm. de secciones más visitadas accesibles desde la página de inicio	Valor objetivo
	mínimo de 2 secciones

2. Mejoramos anualmente la comprensión de los contenidos del portal mediante ejemplos, gráficos o documentación de apoyo, a partir de los datos recogidos en *Danos tu opinión*.

Núm. de contenidos revisados anualmente	Valor objetivo
	mínimo de 2 contenidos

3. Facilitamos, para su comodidad, acceso directo al texto de la normativa citada en el Portal mediante enlaces a los sitios web de los diarios o boletines oficiales correspondientes.

% de normativa citada que enlaza con su texto íntegro	Valor objetivo
	95%

4. Estructuramos, de forma organizada y comprensible, la documentación relativa a la normativa en trámite de elaboración, con el fin de fomentar la participación ciudadana.

% de normativa en trámite de elaboración publicada y con documentación anexa	Valor objetivo
	90%

5. Respondemos todas las consultas realizadas a través del formulario *Danos tu opinión* en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.

En caso de remitirse al órgano competente, os informamos en el mismo plazo

% de consultas con respuesta en el plazo establecido	Valor objetivo
	95%

6. Garantizamos la disponibilidad del Portal de Transparencia GVA Oberta las 24 h, los 365 días del año.

% disponibilidad del Portal	Valor objetivo
	98%

7. Actualizamos en el Portal, los nombramientos de los altos cargos de la Administración de la Generalitat en un plazo máximo de 4 días hábiles desde su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, DOGV.

% de publicaciones realizadas en el plazo establecido	Valor objetivo
	90%

8. Actualizamos mensualmente la publicación de las resoluciones de las solicitudes de derecho de acceso a la información pública de la administración de la Generalitat.

% de actualizaciones donde se ha cumplido el plazo	Valor objetivo
	90%



Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

Si tuviera cualquier problema o duda, o bien desea realizar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros a través del formulario [Danos tu opinión sobre el Portal GVA Oberta](#)

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento sobre cualquier aspecto general del servicio recibido, en especial por incumplimiento de los compromisos de calidad explicitados en la carta. Para ello puede utilizar los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas del registro de la Generalitat, o bien a través del teléfono 012, de los apartados de atención al ciudadano o del buzón electrónico del portal www.gva.es. Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para poder corregirlo.



Dónde estamos

www.gvaoberta.gva.es

- Disponibilidad del sitio web: 24 horas al día, 7 días a la semana, excepto las paradas programadas.
- Estándar AA del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C.
- Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de Internet Explorer, Firefox y Chrome (no se requiere certificado digital).

Redes sociales

Facebook, YouTube, Twitter

Sede del Servicio de Transparencia de la Actividad Pública

Tel. 012

portaltransparencia@gva.es