

Presidència de la Generalitat

RESOLUCIÓ de 28 de febrer de 2019, del president de la Generalitat, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana. [2019/2264]

D'acord amb 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, les cartes de serveis, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà dels quals 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 la demanda de transparència en l'activitat pública.

La Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació va dissenyar en l'any 2010 una carta de serveis, incloent-hi aquells compromisos de qualitat vinculats als serveis que presta; aquesta carta, pel transcurs del temps i per a adaptar-se a les noves necessitats i expectatives de la ciutadania, necessita ser actualitzada.

En conseqüència, la Direcció General de Relacions amb les Corts de la Presidència de la Generalitat ha fet una nova revisió amb la finalitat d'adaptar i actualitzar els seus compromisos de qualitat als serveis actuals, i procedir a la seua publicació en la plataforma centralitzada de la Generalitat, així com en el seu portal de transparència, GVA oberta, perquè el contingut de la nova carta que ara s'aprova, i en particular dels compromisos de qualitat que s'hi estableixen, arribe de forma efectiva als usuaris i usuàries potencials dels serveis afectats.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016, del Consell, la carta ha sigut objecte d'un informe favorable per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, tant per la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits com per la relació amb l'homogeneïtat de les cartes.

Per tant, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 de l'esmentat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel que fa a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Serveis que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

Segon

L'aprovació d'aquesta nova carta i la seua posterior publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* deixarà sense efecte la Carta de Serveis del *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV), aprovada en el seu moment per Resolució d'1 d'octubre de 2010, del conseller d'Indústria, Comerç i Innovació, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV 6392, 08.11.2010).

Tercer

La nova Carta de Serveis estarà a la disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

València 28 de febrer de 2019.– El president de la Generalitat, p. d. (R 12.02.2016, DOGV 17.02.2016), el secretari autonòmic de Presidència: Andreu Ferrer Bautista.

ANNEX
Carta de Serveis del DOGV

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Presidencia de la Generalitat

RESOLUCIÓN de 28 de febrero de 2019, del presidente de la Generalitat, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana. [2019/2264]

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 41/2016, del 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, las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y la demanda de transparencia en la actividad pública.

La Conselleria de Industria, Comercio e Innovación, diseñó en el año 2010 una carta de servicios, incluyendo aquellos compromisos de calidad vinculados a los servicios que presta, carta que debido al transcurso del tiempo, y para adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía, necesita ser actualizada.

En consecuencia, la Dirección General de Relaciones con Les Corts de la Presidencia de la Generalitat ha hecho una nueva revisión con la finalidad de adaptar y actualizar sus compromisos de calidad a los servicios actuales, y proceder a su publicación en la plataforma centralizada de la Generalitat, así como, en su portal de transparencia, GVA oberta, para que el contenido de la nueva carta que ahora se aprueba, y en particular, de los compromisos de calidad establecidos en ella, llegue de forma efectiva a los usuarios y usuarias potenciales de los servicios afectados.

De acuerdo con el artículo 17.2 del Decreto 41/2016 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 con 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 que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segundo

La aprobación de esta nueva, y su posterior publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, dejará sin efecto la Carta de Servicios del *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV), aprobada en su día por Resolución de 1 de octubre de 2010, del conseller de Industria, Comercio e Innovación, por la que se aprueba la Carta de Servicios del *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV 6392, de 08.11.2010).

Tercero

La nueva Carta de Servicios estará a disposición de la ciudadanía a través de la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

València, 28 de febrero de 2019.– El presidente de la Generalitat, p. d. (R 12.02.2016; DOGV 17.02.2016), el secretario autonómico de Presidencia: Andreu Ferrer Bautista.

ANEXO
Carta de Servicios del DOGV

COMPROMISO INSTITUCIONAL



La publicació del *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* ha experimentat grans canvis en els últims anys. La incorporació de les noves tecnologies ha permès crear un nou model de butlletí oficial més àgil, eficaç i econòmic. No hem d'oblidar que el DOGV va ser el primer diari oficial del nostre país que va substituir, a gener de 2007, la tradicional edició en paper per una edició electrònica com a única versió oficial i autèntica.

Ara posem a disposició de la ciutadania la nostra Carta de Serveis amb els compromisos que ens ajudaran a continuar millorant el treball que dia a dia, des de 1978, realitzem.

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que ofereix. La Generalitat assumeix aquest repte i per això incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis 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 contribueix 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 els ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

CARTA DE SERVEIS DEL DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA

SERVEIS

El *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV) és la publicació oficial de la Generalitat i el mitjà de la Comunitat Valenciana en el qual es difonen les normes, resolucions, actes i anuncis la inserció dels quals resulte obligatòria perquè així ho estableix una disposició legal o reglamentària.

Des del Servei de Publicacions de la Generalitat elaborem diàriament el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, homogeneitzem els documents i anuncis i els publiquem, segons la seua prioritat, a la seua electrònica (<http://www.dogv.gva.es>)

El DOGV es publica cada dia de l'any, excepte els dissabtes, els diumenges i aquells dies declarats inhàbils en tot l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

En el Portal del DOGV podreu trobar els següents serveis:

- Consulta gratuïta i descàrrega, en els formats PDF i HTML, de tots els documents publicats en el DOGV.
- Alertes DOGV, que ofereixen la possibilitat de rebre en el vostre correu electrònic, de forma gratuïta, tota la documentació corresponent a l'últim *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* o informació a la carta sobre qualsevol tipus de disposicions publicades en el DOGV (podeu triar la matèria, l'idioma i la periodicitat diària, setmanal, o mensual).
- Accés a la base de dades legislativa de la Generalitat, on podeu consultar tota la legislació publicada des del primer diari oficial, de 19 de maig de 1978. En la mateixa base de dades els usuaris o usuàries podeu trobar:
 - Versió actualitzada de les lleis i decrets, constituïda pel seu text consolidat.
 - Accés directe a la legislació per matèries.
 - Accés directe a un servei de cerca agrupada per temes d'interès: ocupació pública, contractació administrativa, subvencions, convenis col·lectius, beques i premis.
 - Accés optimitzat a la consulta del DOGV en dispositius mòbils (telèfons intel·ligents i tauletes)
- En el mateix portal, els organismes remitents disposaran de:
 - Informació detallada dels tràmits necessaris per a la publicació en el DOGV.
 - Accés directe per a l'enviament telemàtic de documents a publicar en el DOGV. Els organismes remitents poden donar-se d'alta en el servei i posteriorment realitzar totes les gestions de publicació a través de la plataforma destinada a tal fi:
 - Enviament de documents
 - Seguiment de l'estat del document

La publicación del *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* ha experimentado grandes cambios en los últimos años. La incorporación de las nuevas tecnologías ha permitido crear un nuevo modelo de boletín oficial más ágil, eficaz y económico. No debemos olvidar que el DOGV fue el primer diario oficial de nuestro país que sustituyó, en enero de 2007, la tradicional edición en papel por una edición electrónica como única versión oficial y auténtica.

Ahora ponemos a disposición de los ciudadanos nuestra Carta de Servicio con los compromisos que nos ayudarán a continuar mejorando el trabajo que día a día, desde 1978, realizamos.

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y por eso debe modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que preste. La Generalidad asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicio como un instrumento de mejora a través del que 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 Generalidad contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en el artículo 9, el derecho general que tienen los ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

CARTA DE SERVICIOS DEL DIARI OFICIAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA

SERVICIOS

El *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV) es la publicación oficial de la Generalitat y el medio de la Comunitat Valenciana en el que se difunden las normas, resoluciones, actos y anuncios cuya inserción resulte obligatoria por así establecerlo una disposición legal o reglamentaria.

Desde el Servicio de Publicaciones de la Generalitat elaboramos diariamente el *Diari Oficial*, homogeneizando los documentos y anuncios y publicándolos según su prioridad, en su sede electrónica (<http://www.dogv.gva.es>)

El DOGV se publica todos los días del año, excepto los sábados, los domingos y aquellos declarados inhábiles en todo el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

En el Portal del DOGV podrá encontrar los siguientes servicios:

- Consulta gratuita y descarga, en los formatos PDF y HTML, de todos los documentos publicados en el DOGV.
- Alertas DOGV, que le ofrece la posibilidad de recibir en su correo electrónico, de forma gratuita, toda la documentación correspondiente al último *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* o información a la carta sobre cualquier tipo de disposiciones publicadas en el DOGV (puede elegir la materia, el idioma y la periodicidad diaria, semanal, o mensual).
- Acceso a la base de datos legislativa de la Generalitat, donde puede consultar toda la legislación publicada desde el primer diario oficial, de 19 de mayo de 1978. En la misma base de datos el usuario puede encontrar:
 - Versión actualizada de las leyes y decretos, constituída por su texto consolidado.
 - Acceso directo a la legislación por materias.
 - Acceso directo a un servicio de búsqueda agrupada por temas de interés: empleo público, contratación administrativa, subvenciones, convenios colectivos, becas y premios.
 - Acceso optimizado a la consulta del DOGV en dispositivos móviles (smartphone y tablets)
- En el mismo portal, los organismos remitentes dispondrán de:
 - Información detallada de los trámites necesarios para la publicación en el DOGV.
 - Acceso directo para el envío telemático de documentos a publicar en el DOGV. Los organismos remitentes pueden darse de alta en el servicio y posteriormente realizar todas las gestiones de publicación a través de la plataforma destinada a tal fin:
 - Envío de documentos
 - Seguimiento del estado del documento



- Sol·licitar terminis de publicació
 - Gestió del pagament de la taxa per insercions en el DOGV
- COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim que els documents rebuts es publicaran amb una qualitat òptima i en un termini mitjà de 20 dies	
% de documents publicats en el termini mitjà de 20 dies	<i>Valor objectiu</i> 90 %
% de documents urgents publicats en el termini mitjà de 5 dies	90 %
% de documents publicats sense correccions posteriors	95 %

2. Oferim un servei d'alertes del DOGV, que facilite la informació elegida (DOGV complet o temes d'interés) segons la periodicitat sol·licitada per cada usuari i usuària.	
% d'enviaments del DOGV complet abans de les 08.00 h del dia que es publique	<i>Valor objectiu</i> 99 %
% d'enviaments de temes d'interés realitzats en el termini màxim de 24 hores	99 %

3. Atensem totes les consultes, queixes i suggeriments plantejats pels usuaris i usuàries de qualsevol servei del DOGV en el termini màxim de 24 hores	
% de consultes, queixes i suggeriments atesos en 24 hores realitzats via internet	<i>Valor objectiu</i> 90 %

4. Mantenim actualitzada la base de dades legislativa incorporant totes les disposicions noves en les 24 hores següents a la seua publicació en el DOGV.	
% de disposicions que s'incorporen a la BD abans de les 24 hores des de la seua publicació	<i>Valor objectiu</i> 95 %

5. Facilem a la ciutadania la disponibilitat de textos legals de la Generalitat actualitzats (consolidats) en un termini màxim de 5 dies des de la publicació en el DOGV.	
% de textos consolidats des de la publicació de la norma en el termini màxim de 5 dies	<i>Valor objectiu</i> 95 %

AJUDEU-NOS A MILLORAR EL SERVEI

Si voleu presentar una queixa, suggeriment o agraïment sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per l'incompliment dels compromisos de qualitat explicats en la carta, podeu gestionar-ho a través dels impresos normalitzats que trobareu en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seua electrònica del Portal www.gva.es on podreu realitzar la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació.

https://sede.gva.es/c/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

En cas de detectar cap errada, ens ho comuniqueu, per favor, el més ràpid possible per a poder corregir-la.

Per a facilitar la tasca d'edició dels textos i incrementar la rapidesa de publicació, per favor llegiu detingudament les instruccions que es troben en <http://www.docv.gva.es/index.php?id=20> en l'apartat «Ajudeu-nos a millorar».

Recordem que l'enviament de documents per internet, a través de la plataforma i en les dues llengües oficials agiliza el procés de tramitació,

- Solicitar plazos de publicación
 - Gestión del pago de la tasa por inserciones en el DOGV
- COMPROMISOS E INDICADORES *

1. Garantizamos que los documentos recibidos se publicarán con una calidad óptima y en un plazo medio de 20 días.	
% de documentos publicados en el plazo medio de 20 días	<i>Valor objetivo</i> 90 %
% de documentos urgentes publicados en el plazo medio de 5 días	90 %
% de documentos publicados sin correcciones posteriores	95 %

2. Ofrecemos un servicio de alertas del DOGV, que facilita la información elegida (DOGV completo o temas de interés) según la periodicidad solicitada por cada usuario y usuaria.	
% de envíos del DOGV completo antes de las 08.00 h del día que se publique	<i>Valor objetivo</i> 99 %
% de envíos de temas de interés realizados en el plazo máximo de 24 horas	99 %

3. Atendemos todas las consultas, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios y usuarias de cualquier servicio del DOGV en el plazo máximo de 24 horas	
% de consultas, quejas y sugerencias atendidas en 24 horas realizadas vía internet	<i>Valor objetivo</i> 90 %

4. Mantenemos actualizada la base de datos legislativa, incorporando toda nueva disposición en las 24 horas siguientes a su publicación en el DOGV.	
% de disposiciones que se incorporan a la BD antes de las 24 horas desde su publicación	<i>Valor objetivo</i> 95 %

5. Facilitamos a los ciudadanos la disponibilidad de textos legales de la Generalitat actualizados (consolidados) en un plazo máximo de 5 días desde la publicación en el DOGV.	
% de textos consolidados desde la publicación de la norma en el plazo máximo de 5 días	<i>Valor objetivo</i> 95 %

AYÚDENOS A PRESTAR MEJOR SERVICIO

Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicados en la carta, puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal www.gva.es donde podrá realizar la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación

https://sede.gva.es/c/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comunique lo más pronto posible para poder corregirlo.

Para facilitar la tarea de edición de los textos e incrementar la rapidez de publicación, le rogamos lea detenidamente las instrucciones que se encuentran en <http://www.docv.gva.es/index.php?id=20> en el apartado «Ayúdenos a mejorar».

Les recordamos que el envío de documentos por internet a través de la plataforma y en las dos lenguas oficiales agiliza el proceso de trami-

acurta els terminis de publicació i redueix un 50 % l'import de la Taxa per Insercions en el DOGV.

ON ESTEM
www.gva.es

Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, excepte parades programades.

Especificacions tècniques d'ús: servei d'accés lliure a través d'internet per mitjà dels navegadors comunament utilitzats (no cal disposar de certificat digital).

Posem a la disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta carta de serveis i habilitem el seu seguiment a través de la pàgina: www.gva.es/carta

tación, acorta los plazos de publicación y reduce un 50 % el importe de la Tasa por Inserciones en el DOGV.

DÓNDE ESTAMOS
www.gva.es

Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 7 días a la semana, excepto paradas programadas.

Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de internet por medio de los navegadores comúnmente utilizados (no hace falta disponer de certificado digital).

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicio, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta.