

## I. DISPOSICIONS GENERALS

### 1. PRESIDÈNCIA I CONSELLERIES DE LA GENERALITAT VALENCIANA

#### Presidència de la Generalitat

*DECRET 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de serveis a la Generalitat Valenciana. [2001/Q12617]*

L'administració pública de la Generalitat Valenciana ha estat plenament compromesa des dels últims anys amb la implantació d'actuacions relacionades amb la qualitat, la millora i la racionalització, amb efectes altament positius.

L'any 1996, el Govern Valencià elaborà i aprovà, per acord de 5 de febrer, el Pla Estratègic de Modernització de l'administració Valenciana (PEMAV), amb un horitzó temporal de quatre anys. L'objectiu d'aquest pla va ser el de millorar el funcionament de l'organització a través del desenvolupament de diferents programes, projectes i accions tots ells enfocats a aconseguir el màxim nivell de transformació de l'organització.

Dins del PEMA, els projectes iniciats en l'àmbit de la qualitat dels serveis públics tingueren una atenció especial. En aquest sentit, es va desenvolupar el projecte denominat «Calitat» dins del programa «Administració Responsable», l'objectiu del qual era l'elaboració d'estàndards de serveis en els diferents departaments i unitats de la Generalitat Valenciana.

En aquesta línia, per Acord de 24 de febrer de 1998, del Govern Valencià, es va aprovar la progressiva implantació d'un sistema d'avaluació de la qualitat de la gestió dels centres, entitats i serveis de l'administració seguint com a pauta el Model Europeu d'Excel·lència (EFQM). Aquest acord permet d'obtenir un diagnòstic de l'administració valenciana i la seua progressiva millora.

Amb l'experiència altament positiva d'aquest primer pla es va elaborar el Segon Pla de Modernització de la Comunitat Valenciana, com a la renovació del compromís de modernitzar i racionalitzar l'administració pública Valenciana i que va ser aprovat per Acord de 22 de desembre de 2000, del Govern Valencià.

Dins d'aquest segon pla, en què s'emmarca el projecte «Carta del Ciutadà», s'avança cap a un canvi de cultura de servei, amb compromisos clars cap als ciutadans que es plasmen en aquesta carta, i es desenvoluparan a les cartes de serveis amb compromisos explícits en atenció a cadascú dels àmbits.

D'altra banda, la modificació per Llei 4/1999, de 13 de gener, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, reformula l'article 3 introduint com a principis generals d'actuació de les administracions públiques en les seues relacions amb els ciutadans, la transparència i la participació. Així mateix, aquest precepte estableix com a criteri d'actuació de les administracions públiques l'eficiència i el servei al ciutadà.

Expressament, al títol IV, que regula l'activitat de les administracions públiques, es va introduir com a innovació en la seua redacció primitiva una formulació transcendent formulació dels drets dels ciutadans en els procediments administratius.

De la mateixa manera, les diferents administracions en l'àmbit de la Unió Europea i de l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE), tracten processos de reforma que inclouen la gestió de la qualitat com a model de millora de la gestió pública.

En aquest marc, la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana naix com un complement dels drets que el ciutadà ja té garantits per la Constitució i resta de l'ordenament jurídic, ja que comprèn els compromisos del Govern Valencià referents a la millora dels serveis públics.

La Carta del Ciutadà és un instrument de millora de l'administració per a aconseguir, d'una banda, una major transparència en

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### 1. PRESIDENCIA Y CONSELLERIAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA

#### Presidencia de la Generalitat

*DECRETO 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. [2001/Q12617]*

La administración pública de la Generalitat Valenciana ha estado plenamente comprometida desde los últimos años con la implantación de actuaciones relacionadas con la calidad, la mejora y la racionalización, con efectos altamente positivos.

En el año 1996, el Gobierno Valenciano elaboró y aprobó, por Acuerdo de 5 de febrero, el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana (PEMAV), con un horizonte temporal de cuatro años. El objetivo de dicho plan fue el de mejorar el funcionamiento de la organización a través del desarrollo de diferentes programas, proyectos y acciones, todos ellos enfocados a alcanzar el máximo nivel de transformación de la organización.

Dentro del PEMA, los proyectos iniciados en el ámbito de la calidad de los servicios públicos merecieron especial atención. En este sentido, se desarrolló el proyecto denominado «Calitat» dentro del programa de una «Administración Responsable», cuyo objetivo era la elaboración de estándares de servicios en los diferentes departamentos y unidades de la Generalitat Valenciana.

En esta línea, por Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Gobierno Valenciano, se aprobó la progresiva implantación de un sistema de evaluación de la calidad de la gestión de los centros, entidades y servicios de la administración siguiendo como pauta el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM). Este acuerdo está permitiendo obtener un diagnóstico de la administración valenciana y su progresiva mejora.

Con la experiencia altamente positiva de este primer plan se elaboró el Segundo Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, como la renovación del compromiso de modernizar y racionalizar la administración pública valenciana y que fue aprobado por Acuerdo de 22 de diciembre de 2000, del Gobierno Valenciano.

Dentro de este segundo plan, en el que se enmarca el proyecto «Carta del Ciudadano», se está avanzando hacia un cambio de cultura de servicio, con compromisos claros hacia los ciudadanos que se plasman en esta carta, y se desarrollarán en las cartas de servicios con compromisos explícitos en atención a cada uno de los ámbitos.

Por otro lado, la modificación, por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reformula el artículo 3 introduciendo como principios generales de actuación de las administraciones públicas en sus relaciones con los ciudadanos, la transparencia y la participación. Asimismo, dicho precepto establece como criterio de actuación de las administraciones públicas la eficiencia y el servicio al ciudadano.

Expresamente, en el título IV, que regula la actividad de las administraciones públicas, se introdujo como innovación en su redacción primitiva una trascendente formulación de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos.

Del mismo modo, las diferentes administraciones en el ámbito de la Unión Europea y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), están abordando procesos de reforma que incluyen la gestión de la calidad como modelo de mejora de la gestión pública.

En este marco, la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana nace como un complemento de los derechos que el ciudadano ya tiene garantizados por la Constitución y resto del ordenamiento jurídico, ya que comprende los compromisos del Gobierno Valenciano referents a la mejora de los servicios públicos.

La Carta del Ciudadano es un instrumento de mejora de la administración para lograr, por un lado, una mayor transparencia en

oferir compromisos de qualitat en la gestió del servei i, per una altra, una millora de l'eficiència en l'ús dels recursos públics.

Aquesta carta és producte d'una rigorosa anàlisi interna i externa realitzada en la Generalitat Valenciana. S'ha preguntat als ciutadans sobre l'administració que desitgen a través d'enquestes i de grups de treball; s'ha realitzat un estudi comparatiu de les principals cartes de ciutadà a nivell nacional i internacional; i s'ha consultat, a nivell intern, a la pròpia organització, sobre l'administració que desitgem.

Tota aquesta informació tractada de forma rigorosa ens ha conduït a una Carta del Ciutadà que gira al voltant de tres eixos fonamentals: una administració orientada al ciutadà, una administració eficaç i eficient, i una administració moderna, innovadora i exigent amb ella mateixa. Aquests eixos es concreten en compromisos que desenvolupen aquestes línies d'actuació.

Davall aquest marc general que constitueix la Carta del Ciutadà, es promourà el desenvolupament de cartes específiques i sectorials per a cada tipus de servei públic, que establiran estàndards de qualitat a fi de donar resposta als requeriments dels ciutadans.

En conseqüència, d'acord amb l'article 22.e de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de Govern Valencià, a proposta del vicepresident segon del Govern Valencià i prèvia deliberació del Govern Valencià, en la reunió de 18 de desembre de 2001,

## DECRETE

### CAPITOL I

#### *Disposicions generals*

#### *Article 1. Objecte*

Aquest decret té com a objecte aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i regular les cartes de serveis a la Generalitat Valenciana.

#### *Article 2. Àmbit d'aplicació*

1. La Carta del Ciutadà serà d'aplicació al conjunt de l'administració pública de la Generalitat Valenciana.

2. La regulació de les cartes de serveis serà d'aplicació als òrgans de l'administració de la Generalitat Valenciana, quan realitzen prestacions o serveis directes als ciutadans.

Així mateix, les entitats autònomes, entitats de dret públic i societats mercantils adscrites a la Generalitat Valenciana que presten serveis directes als ciutadans podran acollir-se al sistema de cartes de serveis quan així ho aproven els seus òrgans de govern i direcció.

## CAPITOL II

### *De la Carta del Ciutadà*

#### *Article 3. Concepte*

1. S'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana que constitueix el marc general d'expectatives i aspiracions que els ciutadans i ciutadanes han de tenir assegurades en les seues relacions amb l'administració de la Generalitat Valenciana.

2. Tots els òrgans de l'administració de la Generalitat Valenciana es comprometen a garantir que l'actuació pública desenvolupada donarà adequada satisfacció a aquestes expectatives i aspiracions, d'acord amb el principi de millora contínua dels serveis que presten als ciutadans.

#### *Article 4. Estructura*

La Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana s'estructura en tres eixos fonamentals d'actuació, desenvolupant-se cada u en compromisos:

1. Una administració orientada al ciutadà, que es desenvolupa amb els següents compromisos:

– S'atendran adequadament les necessitats dels ciutadans i ciutadanes per mitjà de tots els canals disponibles: presencial, telefò-

ofrecer compromisos de qualitat en la gestió del servei y, por otro, una mejora de la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Esta carta es producto de un riguroso análisis interno y externo realizado en la Generalitat Valenciana. Se ha preguntado a los ciudadanos sobre la administración que desean a través de encuestas y de grupos de trabajo; se ha realizado un estudio comparativo de las principales cartas del ciudadano a nivel nacional e internacional; y se ha consultado, a nivel interno, a la propia organización, sobre la administración que deseamos.

Toda esta información tratada de forma rigurosa nos ha conducido a una Carta del Ciudadano que gira en torno a tres ejes fundamentales: una administración orientada al ciudadano, una administración eficaz y eficiente, y una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma. Estos ejes se concretan en compromisos que desarrollan estas líneas de actuación.

Bajo este marco general que constituye la Carta del Ciudadano, se promoverá el desarrollo de cartas específicas y sectoriales para cada tipo de servicio público, que establecerán estándares de calidad con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

En consecuencia, de acuerdo con el artículo 22.e de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, a propuesta del vicepresidente segundo del Gobierno Valenciano y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 18 de diciembre de 2001,

## DISPONGO

### CAPITULO I

#### *Disposiciones generales*

#### *Artículo 1. Objeto*

El presente decreto tiene por objeto aprobar la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y regular las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana.

#### *Artículo 2. Ámbito de aplicación*

1. La Carta del Ciudadano será de aplicación al conjunto de la administración pública de la Generalitat Valenciana.

2. La regulación de las cartas de servicios será de aplicación a los órganos de la administración de la Generalitat Valenciana cuando realicen prestaciones o servicios directos a los ciudadanos.

Asimismo, las entidades autónomas, entidades de derecho público y sociedades mercantiles adscritas a la Generalitat Valenciana que presten servicios directos a los ciudadanos podrán acogerse al sistema de cartas de servicios cuando así lo aprueben sus órganos de gobierno y dirección.

## CAPITULO II

### *De la Carta del Ciudadano*

#### *Artículo 3. Concepto*

1. Se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana que constituye el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos y ciudadanas deben tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat Valenciana.

2. Todos los órganos de la administración de la Generalitat Valenciana se comprometen a garantizar que la actuación pública desarrollada dará adecuada satisfacción a dichas expectativas y aspiraciones, de acuerdo con el principio de mejora continua de los servicios que presten a los ciudadanos.

#### *Artículo 4. Estructura*

La Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana se estructura en tres ejes fundamentales de actuación, desarrollándose cada uno en compromisos:

1. Una administración orientada al ciudadano, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

– Se atenderán adecuadamente las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas por medio de todos los canales disponibles: pre-

nic, Internet, entre altres, en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

– Es potenciarà la millora del tracte i de l'atenció ciutadana, i es formarà especialment el personal destinat a aquesta funció.

– Es fomentaran i ampliaran els canals per a la participació dels ciutadans en l'elaboració, disseny i millora dels actuals i futurs serveis.

– S'investigaran les necessitats i expectatives dels ciutadans, per a desenvolupar nous serveis i millorar els existents.

– S'impulsarà el desenvolupament i consolidació d'una cultura de servei en l'organització amb l'objectiu de ser excel·lents en l'atenció dispensada.

– Es quantificarà el grau de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes amb relació als serveis que se li ofereixen.

– Es facilitaran les vies per a recollir i gestionar les queixes i suggeriments dels ciutadans.

– S'informarà detalladament, utilitzant tots els canals disponibles, de quins serveis pot rebre el ciutadà de l'administració valenciana, com també a on, com i quan pot rebre'ls.

– Es plasmaran en cartes de serveis sectorials i específiques, els estàndards de qualitat als quals els òrgans que conformen l'administració valenciana ajustaran la prestació dels serveis públics, d'acord amb els principis marc recollits en aquesta carta. El grau de compliment dels compromisos que cada òrgan publique en la seua Carta de Servei serà accessible a tots els ciutadans i ciutadanes.

– S'afavorirà que els col·lectius més desfavorits de la nostra societat puguen accedir de manera igualitària als serveis prestats.

– S'oferiran tots els serveis atenent a normes que respecten el medi ambient.

2. Una administració eficaç i eficient, que es desenvolupa amb els següents compromisos:

– La simplificació dels procediments administratius amb l'objectiu de fer-los més accessibles, senzills i eficients; l'eliminació dels tràmits innecessaris i, en definitiva, la millora de la qualitat i quantitat dels procediments existents.

– La utilització dels avantatges que ofereixen les noves tecnologies, perseguint incentivar i incrementar la relació amb l'administració a través d'aquestes, i en especial, d'Internet.

– La implantació de la qualitat com a norma de funcionament intern de l'organització, subordinant-la i adequant-la a la prestació de cadascun dels seus serveis.

– El funcionament d'una manera equilibrada en tot el territori, atenent a la diversitat de les seues necessitats i característiques particulars.

– La introducció dels mitjans perquè les decisions es prenguen al nivell més pròxim al ciutadà, donant responsabilitats a les persones que actuen en els serveis de manera directa.

– La formació permanent dels professionals que es troben al servei dels ciutadans, incentivant programes interns de formació, i preparant d'una manera especial, aquell personal que tracta directament amb el ciutadà.

– L'assessorament, ajuda i orientació sobre les actuacions a iniciar davant de l'administració.

– La coordinació entre administracions i entre diferents departaments de l'administració valenciana, de manera que al ciutadà li resulte més fàcil relacionar-se amb la Generalitat Valenciana.

3. Una administració moderna, innovadora i exigent amb ella mateixa, que es desenvolupa amb el compromís de consolidar:

– Una administració que s'adapta a la nova societat de la informació i del coneixement, incorporant les últimes i més competitives tecnologies.

– Una administració comunicativa, oberta i accessible que estableix noves vies de comunicació amb el ciutadà, reduint les barres físiques i obrint vies més ràpides, còmodes i eficaçes.

– Una administració dinàmica i participativa en projectes i esdeveniments nacionals i internacionals, que es dona a conèixer i incorpora les tendències més innovadores de cada moment.

sencial, telefónico e Internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.

– Se potenciará la mejora del trato y la atención ciudadana, formando especialmente al personal destinado a esta función.

– Se fomentarán y ampliarán los canales para la participación de los ciudadanos en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.

– Se investigarán las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.

– Se impulsará el desarrollo y consolidación de una cultura de servicio en la organización con el objetivo de ser excelentes en la atención dispensada.

– Se medirá el grado de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con relación a los servicios que se le ofrecen.

– Se facilitarán las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de los ciudadanos.

– Se informará detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la administración valenciana, así como de dónde, cómo y cuándo puede recibirlos.

– Se plasmarán, en cartas de servicios sectoriales y específicas, los estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los servicios públicos los órganos que conforman la administración Valenciana, de acuerdo con los principios marco recogidos en esta carta. El grado de cumplimiento de los compromisos que cada órgano publique en su Carta de Servicio, será accesible a todas los ciudadanos y ciudadanas.

– Se favorecerá que los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.

– Se ofrecerán todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.

2. Una administración eficaz y eficiente, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

– La simplificación de los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; la eliminación de los trámites innecesarios y, en definitiva, la mejora de la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.

– La utilización de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, persiguiendo incentivar e incrementar la relación con la administración a través de las mismas, y en especial de Internet.

– La implantación de la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.

– El funcionamiento de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.

– La introducción de los medios para que las decisiones se tomen al nivel más próximo al ciudadano, dando responsabilidades a las personas que actúan en los servicios de manera directa.

– La formación permanente de los profesionales que se encuentran al servicio de los ciudadanos, incentivando programas internos de formación y preparando de un modo especial a aquel personal que trata directamente con el mismo.

– El asesoramiento, ayuda y orientación sobre las actuaciones a emprender ante la administración.

– La coordinación entre administraciones y entre diferentes departamentos de la administración Valenciana, de modo que al ciudadano le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat Valenciana.

3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrolla con el compromiso de consolidar:

– Una administración que se adapta a la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitives tecnologías.

– Una administració comunicativa, abierta y accesible que establece nuevas vías de comunicación con el ciudadano, reduciendo las barreras físicas y abriendo vías más rápidas, cómodas y eficaçes.

– Una administració dinàmica i participativa en projectes i eventos nacionales e internacionales, dándose a conocer e incorporando las tendencias más innovadoras de cada momento.

– Una administració moderna, compromesa amb l'accessibilitat i utilització de la tecnologia més avançada, per a agilitzar la gestió dels serveis dirigits al ciutadà.

– Una administració exigent en les seues metes, que defineix objectius de millora del servei mesurables i que es poden auditar, basats en les necessitats dels ciutadans, que es plasmen a les cartes de servei sectorials a desenvolupar de forma permanent.

– Una administració exigent amb les persones de la seua organització, que forma a cada una d'elles, i que tracta d'optimitzar al màxim les seues capacitats professionals per a aconseguir la millora contínua del seu rendiment.

– Una administració exigent amb la millora, que porta a terme l'autoavaluació dels seus serveis amb models d'excel·lència en la gestió i que es compara amb les millors pràctiques a nivell nacional i internacional.

*Article 5. Difusió, seguiment i percepció ciutadana del contingut de la carta*

La Generalitat Valenciana utilitzarà aquells mitjans de difusió, tant convencionals com aquells que incorpora la nova tecnologia, que siguen necessaris perquè el contingut d'aquesta carta siga conegut per tots els ciutadans i ciutadanes de la Comunitat Valenciana.

La Generalitat Valenciana realitzarà el seguiment sobre la percepció que els ciutadans i ciutadanes tinguen d'aquesta carta a través dels mecanismes que reglamentàriament es desenvolupen, en base principalment al grau de coneixement de la carta i al grau de la seua satisfacció.

*Article 6. Desenvolupament de la carta*

La Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana serà objecte de desenvolupament a través de cartes de serveis sectorials i específiques, que plasmaran els estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels serveis públics d'acord als principis marc recollits en aquesta carta.

### CAPITOL III De les cartes de serveis

*Article 7. Definició*

Les cartes de serveis són instruments de millora de la qualitat dels serveis públics en què cada òrgan explicitarà i difondrà els compromisos de servei i estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels seus serveis, en funció dels recursos disponibles.

*Article 8. Àmbit d'aplicació subjectiu*

Les cartes de serveis es podran realitzar per tots aquells òrgans, centres, unitats o serveis de la administració de la Generalitat Valenciana. No obstant això, la regla general serà que les unitats que aborden el procés d'elaboració d'una carta de serveis tinguen un nivell mínim de servei.

*Article 9. Contingut*

Les cartes de serveis tindran el contingut mínim següent:

1. Introducció i títol de la Carta de Serveis.  
2. Identificació dels serveis prestats, on s'inclou el compromís personal del responsable de l'òrgan, la missió de la carta i la descripció dels serveis que desenvolupa l'òrgan/unitat administrativa.

3. Compromisos de qualitat, on es relacionaran de forma clara i senzilla els compromisos associats al servei públic que es tracte, junt amb els indicadors que serveixen per a mesurar aquests compromisos. El grau de compliment dels compromisos de qualitat serà mesurat en base contínua i els seus resultats seran accessibles als ciutadans i ciutadanes.

4. Informació general de l'òrgan/unitat, on s'expressaran les dades d'identificació de l'òrgan.

– Una administración moderna, comprometida con la accesibilidad y utilización de la tecnología más avanzada, para agilizar la gestión de los servicios dirigidos al ciudadano.

– Una administración exigente en sus metas, definiendo objetivos de mejora del servicio medibles y auditables basados en las necesidades de los ciudadanos, que se plasman en las cartas de servicio sectoriales a desarrollar de forma permanente.

– Una administración exigente con las personas de su organización, formando a cada una de ellas, y tratando de optimizar al máximo sus capacidades profesionales para conseguir la mejora continua de su rendimiento.

– Una administración exigente con la mejora, llevando a cabo la autoevaluación de sus servicios con modelos de excelencia en la gestión y comparándose con las mejores prácticas a nivel nacional e internacional.

*Artículo 5. Difusión, seguimiento y percepción ciudadana del contenido de la carta*

La Generalitat Valenciana utilizará aquellos medios de difusión, tanto convencionales como los que incorporen la nueva tecnología, que sean necesarios para que el contenido de esta carta sea conocido por todos los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad Valenciana.

La Generalitat Valenciana realizará el seguimiento sobre la percepción que tengan de esta carta los ciudadanos y ciudadanas a través de los mecanismos que reglamentariamente se desarrollen, en base, principalmente, al grado de conocimiento de la carta y al grado de su satisfacción.

*Artículo 6. Desarrollo de la carta*

La Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana será objeto de desarrollo a través de cartas de servicios sectoriales y específicas, que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicios públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en esta carta.

### CAPITULO III De las cartas de servicios

*Artículo 7. Definición*

Las cartas de servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicios, en función de los recursos disponibles.

*Artículo 8. Ámbito de aplicación subjetivo*

Las cartas de servicios se podrán realizar por todos aquellos órganos, centros, unidades o servicios de la administración de la Generalitat Valenciana. No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una carta de servicios tengan un nivel mínimo de servicio.

*Artículo 9. Contenido*

Las cartas de servicios tendrán el siguiente contenido mínimo:

1. Introducción y título de la Carta de Servicios.  
2. Identificación de los servicios prestats, donde se incluye el compromiso personal del responsable del órgano, la misión de la carta y la descripción de los servicios que desarrolla el órgano/unitad administrativa.

3. 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 en base continua y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos y ciudadanas.

4. Información general del órgano/unitad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.

**Article 10.** Elaboració i gestió

1. El responsable de l'òrgan objecte de la publicació de la carta i el titular del centre directiu del qual depenga seran els responsables del procés d'elaboració i gestió de la Carta de Serveis.

2. La Direcció General de Telecomunicacions i Modernització vetllarà per l'homogeneïtat i coherència metodològica del procés d'elaboració de la Carta de Serveis. Així mateix, prestarà, junt amb la Inspecció General de Serveis, el suport tècnic necessari al llarg del procés d'elaboració de la carta.

**Article 11.** Metodologia de les cartes de serveis

La metodologia per a l'elaboració de les cartes de serveis a la Generalitat Valenciana comprendrà les fases següents:

1. Diagnòstic i recollida de dades de l'òrgan, en què s'inclourà la seua descripció bàsica, els seus processos i serveis i les necessitats i expectatives del ciutadà respecte del servei concret.

2. Avaluació interna de l'òrgan, en la qual s'identificaran els nivells estàndards desitjats dels serveis de l'òrgan comparant-se amb els nivells actuals de rendiment. En aquesta fase es definiran els compromisos de servei que cada òrgan assumirà davant dels seus usuaris i usuàries

3. Redacció, aprovació i publicació de la Carta de Serveis.

4. Actualització i revisió de la carta.

**Article 12.** Aprovació i difusió

1. La Carta de Serveis, i les seues successives modificacions, seran proposades pel titular del centre directiu del qual emana el servei, i s'aprovaran per ordre del departament on estiga adscrit l'òrgan a què es refereix la carta. Aquesta ordre aprovatòria es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

2. Prèviament a la seua aprovació serà necessari un informe favorable de la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització pel que fa a la homogeneïtat i coherència metodològica del procés d'elaboració de la Carta de Serveis.

**Article 13.** Control i seguiment

1. Cada òrgan es compromet a revisar el compliment dels objectius i els nivells estàndard de servei establits a la seua Carta de Serveis, amb l'objecte de detectar les seues possibles desviacions.

Així mateix, s'actuarà en conseqüència per a corregir les potencials desviacions, i la carta esdevindrà un instrument de millora contínua de l'administració.

2. D'acord amb el que reglamentàriament s'establisca, s'haurà d'elaborar obligatòriament un informe anual per remetre a la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització. En aquest informe el titular del centre directiu responsable de la carta analitzarà el grau de compliment dels compromisos adquirits.

3. La Direcció General de Telecomunicacions i Modernització, amb la col·laboració de la Inspecció General de Serveis, realitzarà el seguiment global de totes les cartes de serveis i dictarà les instruccions convenientes per a l'adequada gestió i coordinació de totes les cartes.

**Article 14.** Revisió i actualització de la carta

Amb la periodicitat que es considere necessària es procedirà a la revisió, i si és procedent, redisseny de les cartes de serveis com a conseqüència de possibles canvis significatius en l'organització i estructura de l'òrgan, modificació en els processos interns, variació en les expectatives del ciutadà, superació dels compromisos adquirits, i altres circumstàncies d'anàloga naturalesa.

## DISPOSICIÓN ADICIONAL

S'autoritza a la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització per a l'aprovació de la metodologia d'elaboració de les cartes de serveis de la Generalitat Valenciana. Aquesta metodo-

**Artículo 10.** Elaboración y gestión

1. El responsable del órgano objeto de la publicación de la carta y el titular del centro directivo del que dependa serán los responsables del proceso de elaboración y gestión de la Carta de Servicios.

2. La Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización velará por la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración de la Carta de Servicios. Asimismo, prestará, junto con la Inspección General de Servicios, el apoyo técnico necesario a lo largo del proceso de elaboración de la carta.

**Artículo 11.** Metodología de las cartas de servicios

La metodología para la elaboración de las cartas de servicios en la Generalitat Valenciana comprenderá las siguientes fases:

1. Diagnóstico y recogida de datos del órgano, en la que se incluirá la descripción básica del mismo, sus procesos y servicios y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto del servicio concreto.

2. Evaluación interna del órgano, en la que se identificarán los niveles estándares deseados de los servicios del órgano comparándose con los niveles actuales de rendimiento. En esta fase se definirán los compromisos de servicio que cada órgano asumirá ante sus usuarios y usuarias.

3. Redacción, aprobación y publicación de la Carta de Servicios.

4. Actualización y revisión de la carta.

**Artículo 12.** Aprobación y difusión

1. La Carta de Servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio, y se aprobarán por orden del departamento al que esté adscrito el órgano al que se refiere la carta. Esta orden aprobatoria se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

2. Previamente a su aprobación será necesario informe favorable de la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización en cuanto a la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración de la Carta de Servicios.

**Artículo 13.** Control y seguimiento

1. Cada órgano se compromete a revisar el cumplimiento de los objetivos y los niveles estándar de servicio establecidos en su Carta de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones de los mismos.

Asimismo, se actuará en consecuencia para corregir las potenciales desviaciones, convirtiéndose la carta en un instrumento de mejora continua de la administración.

2. De acuerdo con lo que reglamentariamente se establezca, se deberá elaborar obligatoriamente un informe anual a remitir a la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización. En dicho informe el titular del centro directivo responsable de la carta analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

3. La Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización, con la colaboración de la Inspección General de Servicios, realizará el seguimiento global de todas las cartas de servicios y dictará las instrucciones convenientes para la adecuada gestión y coordinación de todas las cartas.

**Artículo 14.** Revisión y actualización de la carta

Con la periodicidad que se considere necesaria se procederá a la revisión y, en su caso, rediseño de las cartas de servicios como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano, modificación en los procesos internos, variación en las expectativas del ciudadano, superación de los compromisos adquiridos y otras circunstancias de análoga naturaleza.

## DISPOSICIÓN ADICIONAL

Se autoriza a la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización para la aprobación de la metodología de elaboración de las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana. Esta

logia establirà tot el procés d'elaboració, com també el format de publicació de les cartes i els canals bàsics de distribució de la Carta de Serveis, d'acord amb el que preveu aquest decret.

Així mateix s'autoritza la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització per a l'elaboració i aprovació d'un sistema homogeni i comú que permeta el seguiment de les cartes de serveis.

#### DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta disposició entrarà en vigor el dia de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, sense perjudici del que estableix la disposició addicional en relació amb les cartes de serveis.

València, 18 de desembre de 2001

El president de la Generalitat Valenciana,  
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

El vicepresident segon del Govern Valencià,  
JOSÉ JOAQUÍN RIPOLL SERRANO

### Conselleria de Benestar Social

*DECRET 209/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, mitjançant el qual es fixa el règim i les quanties dels preus públics que percebrà l'Institut Valencià de la Joventut (IVAJ). [2001/X12517]*

L'Institut Valencià de la Joventut és un organisme autònom de caràcter mercantil les funcions del qual es plasmen, entre altres, en la prestació de serveis, la realització d'activitats i la venda de serveis o béns als joves ciutadans. La Llei 4/1989, de la Generalitat Valenciana, de Creació de l'IVAJ afirma que: "les prestacions de l'administració als joves han de constituir una sèrie de serveis basats en les necessitats prioritàries de la joventut..."

L'article 3.2.a) del Decret 73/1991, de 13 de maig, autoritza, en els casos en què raons socials o d'interés públic així ho aconsellen, la fixació de preus públics inferiors als costos econòmics originats per la realització d'activitats o prestació dels serveis, sempre que se'n realitze la determinació mitjançant decret del Govern Valencià. La Llei de creació de l'IVAJ, li atribueix una funció primordial en la promoció i protecció dels joves ciutadans, que justifica la prestació de serveis a un cost menor al d'explotació.

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació ha emés l'informe favorable que exigeix l'article 3.4 del Decret 73/1991.

En conseqüència, d'acord amb el que estableix l'article 3.2.A del Decret 73/1991, del Govern Valencià, a proposta del conseller de Benestar Social i després de la deliberació del Govern Valencià en la reunió de 18 de desembre de 2001,

#### DECRETE

##### Article 1

Amb efecte de l'entrada en vigor del present decret, es fixen les quanties dels preus públics que percebrà l'Institut Valencià de la Joventut (IVAJ) per la prestació de serveis i activitats o lliuraments de béns que figuren en l'annex d'aquest decret, amb les condicions i característiques que s'hi detallen.

##### Article 2

En l'oportuna convocatòria pública anual de beques per a residents es determinarà la reducció de la quota que hagen d'abonar els beneficiaris, i també la dotació econòmica i la línia de subvenció que haja de finançar.

metodología establecerá todo el proceso de elaboración, así como el formato de publicación de las cartas y los canales básicos de distribución de la Carta de Servicios, de acuerdo con lo previsto en este decreto.

Asimismo se autoriza a la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización para la elaboración y aprobación de un sistema homogéneo y común que permita el seguimiento de las cartas de servicios.

#### DISPOSICIÓN FINAL

Esta disposición entrará en vigor el día de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional en relación con las cartas de servicios.

Valencia, 18 de diciembre de 2001

El presidente de la Generalitat Valenciana,  
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

El vicepresidente segundo del Gobierno Valenciano,  
JOSÉ JOAQUÍN RIPOLL SERRANO

### Conselleria de Bienestar Social

*DECRETO 209/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, mediante el que se fija el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir por el Institut Valencià de la Joventut (IVAJ). [2001/X12517]*

El Institut Valencià de la Joventut es un organismo autónomo de carácter mercantil cuyas funciones se plasman, entre otras, en la prestación de servicios, la realización de actividades y la venta de servicios o bienes a los jóvenes ciudadanos. La Ley 4/1989, de la Generalitat Valenciana, de Creación del IVAJ afirma que: "las prestaciones de la administración a los jóvenes deben constituir una serie de servicios basados en las necesidades prioritarias de la juventud..."

El artículo 3.2.a) del decreto 73/1991, de 13 de mayo, autoriza, en los casos en que razones sociales o de interés público lo aconsejen, la fijación de precios públicos inferiores a los costes económicos originados por la realización de actividades o prestación de los servicios, siempre que su determinación se realice mediante decreto del Gobierno Valenciano. La ley de creación del IVAJ, atribuye a éste una función primordial en la promoción y protección de los jóvenes ciudadanos, que justifica la prestación de servicios a un coste menor al de explotación.

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació ha emitido el informe favorable exigido por el artículo 3.4 del Decreto 73/1991.

En consecuencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.2.a del Decreto 73/1991, del Gobierno Valenciano, a propuesta del conseller de Benestar Social y previa deliberación del Gobierno Valenciano en su reunión de 18 de diciembre de 2001,

#### DISPONGO

##### Artículo 1

Con efectos de la entrada en vigor del presente decreto, se fijan las cuantías de los precios públicos a percibir por el Institut Valencià de la Joventut (IVAJ) por la prestación de servicios y actividades o entregas de bienes que figuren en el anexo de este decreto, con las condiciones y características que se detallan en el mismo.

##### Artículo 2

En la oportuna convocatoria pública anual de becas para residentes se determinará la reducción de la cuota que deban abonar los beneficiarios, así como la dotación económica y la línea de subvención que deba financiar aquélla.