

Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

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. [2016/2636]

ÍNDEX

Preàmbul
Capítol I. Disposicions generals
Article 1. Objecte
Article 2. Àmbit d'aplicació
Article 3. Criteris i principis corporatius d'actuació
Article 4. Instruments per a la millora
Article 5. Planificació de la millora
Article 6. Suport a la millora contínua
Capítol II. Instruments d'avaluació de la qualitat dels serveis i d'avaluació dels plans i programes
Secció primera. Les avaluacions de qualitat
Article 7. Definició
Article 8. Fins
Article 9. Les autoavaluacions de qualitat
Article 10. Metodologia
Article 11. Projectes de millora
Secció segona. Avaluació de plans i programes
Article 12. Mesurament dels plans i programes i avaluació del seu compliment i resultats
Capítol III. El sistema de gestió de les cartes de serveis
Article 13. Definició i enfocament del sistema de gestió
Article 14. Fins
Article 15. Abast i nivell administratiu de les cartes de serveis
Article 16. Contingut
Article 17. Aprovació de les cartes
Article 18. Difusió
Article 19. Control i seguiment dels compromisos i avaluació del sistema
Article 20. Revisió i actualització
Article 21. Vigència, suspensió i cessament d'efectes
Capítol IV. Sistemes de reconeixement
Secció primera. Certificacions de qualitat
Article 22. La certificació de qualitat
Article 23. Classes de certificació
Article 24. Procediment
Article 25. Efectes
Secció segona. Premis
Article 26. Els premis
Article 27. Modalitats
Article 28. Convocatòria
Article 29. Altres reconeixements
Capítol V. Queixes, suggeriments i agraïments
Secció primera. Conceptes i àmbit d'aplicació
Article 30. Conceptes i naturalesa
Secció segona. Iniciació, tramitació, finalització i seguiment de les queixes, suggeriments i agraïments
Article 31. Criteris de qualitat bàsics per a la tramitació i gestió de les queixes i suggeriments
Article 32. Presentació de les queixes i suggeriments
Article 33. Registre i remissions de les queixes, suggeriments i agraïments
Article 34. Tramitació de queixes i suggeriments
Article 35. Termini de resposta
Article 36. Òrgans responsables de la resposta
Article 37. Seguiment de les queixes i suggeriments
Article 38. Informació a la ciutadania i queixes per incompliment del deure de resposta
Article 39. Millora contínua
Capítol VI. Estructura de qualitat. la xarxa de qualitat
Article 40. Definició

Conselleria de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

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. [2016/2636]

ÍNDICE

Preámbulo
Capítulo I. Disposiciones generales
Artículo 1. Objeto
Artículo 2. Ámbito de Aplicación
Artículo 3. Criterios y principios corporativos de actuación
Artículo 4. Instrumentos para la mejora
Artículo 5. Planificación de la mejora
Artículo 6. Apoyo a la mejora continua
Capítulo II. Instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios y de evaluación de los planes y programas
Sección primera. Las evaluaciones de calidad
Artículo 7. Definición
Artículo 8. Fines
Artículo 9. Las autoevaluaciones de calidad
Artículo 10. Metodología
Artículo 11. Proyectos de mejora
Sección segunda. Evaluación de planes y programas
Artículo 12. Medición de los planes y programas y evaluación de su cumplimiento y resultados
Capítulo III. El sistema de gestión de las cartas de servicios
Artículo 13. Definición y enfoque del sistema de gestión
Artículo 14. Fines
Artículo 15. Alcance y nivel administrativo de las cartas de servicios
Artículo 16. Contenido
Artículo 17. Aprobación de las cartas
Artículo 18. Difusión
Artículo 19. Control y seguimiento de los compromisos y evaluación del sistema
Artículo 20. Revisión y actualización
Artículo 21. Vigencia, suspensión y cese de efectos
Capítulo IV. Sistemas de reconocimiento
Sección primera. Certificaciones de calidad
Artículo 22. La certificación de calidad
Artículo 23. Clases de certificación
Artículo 24. Procedimiento
Artículo 25. Efectos
Sección segunda. Premios
Artículo 26. Los premios
Artículo 27. Modalidades
Artículo 28. Convocatoria
Artículo 29. Otros reconocimientos
Capítulo V. Quejas, sugerencias y agradecimientos
Sección primera. Conceptos y ámbito de aplicación
Artículo 30. Conceptos y naturaleza
Sección segunda. iniciación, tramitación, finalización y seguimiento de las quejas, sugerencias y agradecimientos
Artículo 31. Criterios de calidad básicos para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias
Artículo 32. Presentación de las quejas y sugerencias
Artículo 33. Registro y remisiones de las quejas, sugerencias y agradecimientos
Artículo 34. Tramitación de quejas y sugerencias
Artículo 35. Plazo de respuesta
Artículo 36. Órganos responsables de la respuesta
Artículo 37. Seguimiento de las quejas y sugerencias
Artículo 38. Información a la ciudadanía y quejas por incumplimiento del deber de respuesta
Artículo 39. Mejora continua
Capítulo VI. Estructura de calidad. la red de calidad
Artículo 40. Definición

Article 41. Nivells d'actuació
Article 42. Distribució organitzativa de la Xarxa de Qualitat
Capítol VII. Plataforma de difusió
Article 43. Difusió d'informació sobre qualitat dels serveis públics

Disposició addicional primera. Correspondències
Disposició addicional segona. Repercussió econòmica
Disposició addicional tercera. Regulació de queixes i suggeriments en els sectors i entitats especials i aplicació informàtica corporativa

Disposició addicional quarta. Programes d'avaluacions de qualitat i de cartes de serveis

Disposició addicional cinquena. Avaluacions i certificacions de qualitat en els sectors sanitari, educatiu i de serveis socials

Disposició addicional sexta. Avaluacions, certificacions i sistema de qualitat dels ens integrants del sector públic instrumental

Disposició transitòria primera. Règim transitori de queixes

Disposició transitòria segona. Règim transitori de les cartes de serveis

Disposició derogatòria única. Clàusules derogatòries

Disposició final primera. Desplegament reglamentari

Disposició final segona. Entrada en vigor

PREÀMBUL

La Generalitat ha donat múltiples mostres del seu ferm compromís a elevar els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics que demanda la ciutadania, dissenyant i aplicant instruments que milloren la qualitat de la gestió pública.

Prova d'això són les normes actualment en vigor, 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 van regular les Cartes de Serveis en la Generalitat; el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat; el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat; i el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, junt amb els Plans de Simplificació i Reducció de Càrregues (Pla SIRCA, 1 i 2) que s'han aprovat pel Consell.

Aquest conjunt de disposicions parteix de la idea bàsica que l'administració té com a fonament el servei a la ciutadania, i per a això ha de satisfer les seues necessitats i expectatives. Aquest objectiu només s'aconsegueix per mitjà d'un procés de millora contínua dels sistemes de gestió i dels resultats que vaja elevat progressivament el nivell de qualitat, fins a aconseguir l'excel·lència en la gestió.

Aquest 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, així com en la recent Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, i en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques 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 totes les ciutadanes i ciutadans tenen dret a 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 serveis públics de qualitat.

El servei a la ciutadania exigeix de les administracions públiques una permanent atenció a les seues expectatives, les seues necessitats i els seus drets, i resulta consubstancial a aquesta permanent atenció abordar la revisió i perfeccionament de la pròpia normativa i instruments jurídics destinats a la qualitat dels serveis públics, de manera que l'obligada millora contínua de la prestació d'aquests tinga el seu punt clau d'arrancada en el propi marc dispositiu que li serveix de base.

D'aquesta reflexió es deriva una primera conclusió: el present decret té per objectiu fonamental la revisió i millora de la normati-

Artículo 41. Niveles de actuación
Artículo 42. Distribución organizativa de la Red de Calidad
Capítulo VII. Plataforma de difusión
Artículo 43. Difusión de información sobre calidad de los servicios públicos

Disposición adicional primera. Correspondencias
Disposición adicional segunda. Repercusión económica
Disposición adicional tercera. Regulación de quejas y sugerencias en los sectores y entidades especiales y aplicación informática corporativa

Disposición adicional cuarta. Programas de evaluaciones de calidad y de cartas de servicios

Disposición adicional quinta. Evaluaciones y certificaciones de calidad en los sectores sanitario, educativo y de servicios sociales

Disposición adicional sexta. Evaluaciones, certificaciones y sistema de calidad de los entes integrantes del sector público instrumental

Disposición transitoria primera. Régimen transitorio de quejas

Disposición transitoria segunda. Régimen transitorio de las cartas de servicios

Disposición derogatoria única. Cláusulas derogatorias

Disposición final primera. Desarrollo reglamentario

Disposición final segunda. Entrada en vigor

PREÁMBULO

La Generalitat ha dado múltiples muestras de su firme compromiso en elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demanda la ciudadanía, diseñando y aplicando instrumentos que mejoran la calidad de la gestión pública.

Prueba de ello son las normas actualmente en vigor, 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 regularon las Cartas de Servicios en la Generalitat, 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, el 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, y el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público, junto a los Planes de Simplificación y Reducción de Cargas (Plan SIRCA, 1 y 2) que se han aprobado por el Consell.

Este conjunto de disposiciones parte de la idea básica de que la administración tiene como fundamento el servicio a la ciudadanía, y para ello debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Este objetivo solo 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, así como en la reciente Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 todas las ciudadanas y 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 a la ciudadanía exige de las administraciones públicas una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y sus derechos, y resulta consustancial a esta permanente atención abordar la revisión y perfeccionamiento de la propia normativa e instrumentos jurídicos destinados a la calidad de los servicios públicos, de manera que la obligada mejora continua de su prestación tenga su punto clave de arranque en el propio marco dispositivo que le sirve de base.

De esta reflexión se deriva una primera conclusión: el presente decreto tiene por objetivo fundamental la revisión y mejora de la nor-

va actualment vigent en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats pel sector públic de la Generalitat. Aquesta normativa es concreta, de forma essencial, en els esmentats decrets del Consell 191/2001, de 18 de desembre, 165/2006, de 3 de novembre, i 62/2010, de 16 d'abril, els quals són derogats després de la seua refusió, amb determinades modificacions, en un únic text que proporciona un tractament harmonitzador entre disposicions que, de forma separada -per exigències merament cronològiques, fruit de les seues aprovacions en moments distints-, abordaven instruments generals d'un mateix propòsit, com era la millora de la qualitat dels serveis i la satisfacció de les necessitats i expectatives de la ciutadania.

En línia amb aquest objectiu de millora, el Segon Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives Pla SIRCA-2 (2013-2015), dins dels objectius de simplificació i reducció de la complexitat jurídica marcats per la Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, imposa de forma específica la necessitat de revisió i millora dels esmentats decrets, dins del mandat general que el Pla estableix en relació amb tota la normativa existent en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, tant dels nous projectes com de les disposicions en vigor, per a simplificar i reduir la normativa que afecte tant la ciutadania, com les empreses.

Congruentment amb aquest objectiu, el present decret no sols refon i, si és el cas, deroga la normativa en qüestió, la qual cosa en tot cas ja suposaria un benefici de claredat jurídica, sinó que aprofita aquesta oportunitat per a millorar aquells aspectes concrets que vénen a aconsellar els anys transcorreguts d'aplicació. Així, el nou decret s'adapta a les exigències que imposen els emergents paradigmes de relació amb la ciutadania, o introdueix canvis en el tractament d'alguns aspectes, com per exemple, la visió de les cartes de serveis com un sistema de gestió o la potenciació de les accions de millora derivades de l'avaluació de les queixes.

A això cal afegir les noves obligacions que, en matèria de transparència i difusió de la informació, s'imposen tant en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, com en la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, i que guarden una estreta relació amb els instruments de millora de la qualitat dels serveis que es regulen en aquesta norma.

El decret consta de 43 articles, estructurats en set capítols, sis disposicions addicionals, dues disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

El capítol I arreplega les disposicions de caràcter general de la norma, com l'objecte, el seu àmbit d'aplicació així com un avanç dels instruments generals del sistema que es van a desenvolupar, junt amb criteris i principis corporatius d'actuació.

El capítol II va referit de forma fonamental a les avaluacions de qualitat, la seua definició i tipus, metodologia, fins i règim dels projectes de millora subsegüents als processos d'avaluació. Respecte d'això, es manté la invocació del model EFQM d'Excel·lència com a referent metodològic generalitzat per a dur a terme les autoavaluacions i avaluacions, sense perjudi de preveure la possibilitat excepcional, per raons de millor adaptació a les especificitats d'algunes organitzacions o serveis, d'incorporació d'altres models o patrons de referència metodològica.

Així mateix, el capítol II també aprofita per a proclamar la necessitat i obligatorietat d'implantar amb caràcter general sistemes de mesurament i indicadors que proporcionen la informació necessària per a conèixer el grau de compliment i resultats dels plans i programes, a través d'avaluacions d'eficàcia i, si és el cas, d'eficiència, tractant d'incorporar i consolidar l'avaluació dels programes de l'administració com a eina de millora de la gestió i de rendició de comptes a la ciutadania, en sintonia amb el mandat bàsic establert en l'article 6.2. de la Llei 19/2013, i en l'article 9.3.2, apartat j de la Llei 2/2015, que obliguen les administracions a publicar tant els seus plans i programes, com els informes d'avaluació de qualitat dels serveis.

El capítol III dona cobertura a una més àmplia regulació de les cartes de serveis, en major sintonia amb la configuració harmonitzada que s'ha elaborat com a «Marc Comú sobre les cartes de serveis en les administracions públiques espanyoles» per part de la Xarxa Interad-

mativa actualment vigent en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats pel sector públic de la Generalitat. Esta normativa es concreta, de forma essencial, en els citados decretos del Consell 191/2001, de 18 de diciembre, 165/2006, de 3 de noviembre, y 62/2010, de 16 de abril, los cuales son derogados tras su refundición, con determinadas modificaciones, en un único texto que proporciona un tratamiento armonizador entre disposiciones que de forma separada -por exigencias meramente cronológicas, fruto de sus aprobaciones en momentos distintos- abordaban instrumentos generales de un mismo propósito, como era la mejora de la calidad de los servicios y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

En línea con este objetivo de mejora, el Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas Plan SIRCA-2 (2013-2015), dentro de los objetivos de simplificación y reducción de la complejidad jurídica marcados por la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, impone de forma específica la necesidad de revisión y mejora de los citados decretos, dentro del mandato general que el Plan establece en relación con toda la normativa existente en el ámbito de la Administración de la Generalitat, tanto de los nuevos proyectos como de las disposiciones en vigor, para simplificar y reducir la normativa que afecte tanto a la ciudadanía, como a las empresas.

Congruentemente con este objetivo el presente decreto no solo refunde, y en su caso deroga, la normativa en cuestión, lo que en todo caso ya supondría un beneficio de claridad jurídica, sino que aprovecha esta oportunidad para mejorar aquellos aspectos concretos que vienen a aconsejar los años transcurridos de aplicación. Así, el nuevo decreto se adapta a las exigencias que imponen los emergentes paradigmas de relación con la ciudadanía, o introduce cambios en el tratamiento de algunos aspectos, como por ejemplo, la visión de las cartas de servicios como un sistema de gestión, o la potenciación de las acciones de mejora derivadas de la evaluación de las quejas.

A ello hay que añadir las nuevas obligaciones que, en materia de transparencia y difusión de la información se imponen, tanto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como en la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, y que guardan una estrecha relación con los instrumentos de mejora de la calidad de los servicios que se regulan en esta norma.

El decreto consta de 43 artículos, estructurados en siete capítulos, seis disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El capítulo I recoge las disposiciones de carácter general de la norma, como el objeto, su ámbito de aplicación así como un adelanto de los instrumentos generales del sistema que se van a desarrollar, junto a criterios y principios corporativos de actuación.

El capítulo II va referido de forma fundamental a las evaluaciones de calidad, su definición y tipos, metodología, fines y régimen de los proyectos de mejora subsiguientes a los procesos de evaluación. A este respecto se mantiene la invocación del modelo EFQM de Excelencia como referente metodológico generalizado para llevar a cabo las autoevaluaciones y evaluaciones, sin perjuicio de prever la posibilidad excepcional, por razones de mejor adaptación a las especificidades de algunas organizaciones o servicios, de incorporación de otros modelos o patrones de referencia metodológica.

Asimismo, el capítulo II también aprovecha para proclamar la necesidad y obligatoriedad de implantar con carácter general sistemas de medición e indicadores que proporcionen la información necesaria para conocer el grado de cumplimiento y resultados de los planes y programas, a través de evaluaciones de eficacia y, en su caso, eficiencia, tratando de incorporar y consolidar la evaluación de los programas de la administración como herramienta de mejora de la gestión y de rendición de cuentas a la ciudadanía, en sintonía con el mandato básico establecido en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013, y en el artículo 9.3.2, apartado j de la Ley 2/2015, que obligan a las administraciones a publicar tanto sus planes y programas, como los informes de evaluación de calidad de los servicios.

El capítulo III da cobertura a una más amplia regulación de las cartas de servicios, en mayor sintonia con la configuración armonizada que se ha elaborado como «Marco Común sobre las Cartas de Servicios en las administraciones públicas españolas» por parte de la Red Inte-

ministrativa de Qualitat. Aquesta nova regulació posa l'èmfasi en el concepte de compromisos de qualitat, com a element clau sobre el qual gira la carta de serveis.

El capítol IV aborda dos aspectes també primordials de qualsevol sistema de gestió de qualitat, com són, d'un costat, les certificacions o acreditacions de qualitat, destinades a oferir un reconeixement contrastat a un determinat nivell d'excel·lència o qualitat aconseguit per una organització i, d'un altre, la posada en marxa en la Generalitat de premis a l'excel·lència o millors pràctiques, així com altres instruments complementaris de reconeixement, motivació o implicació en aquest cas de les persones que han participat de forma rellevant en els processos de millora de la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania.

El capítol V va dedicat al tractament de les queixes i els suggeriments, introduint en el seu règim regulador determinats canvis dirigits a aprofitar millor l'oportunitat de millora que aquestes iniciatives poden proporcionar per a incrementar el nivell de qualitat dels serveis públics. A part d'incloure la figura dels agraïments, no previstos en la norma anterior, el decret, entre altres novetats, amplia els canals i mitjans de presentació de les queixes i els suggeriments, en un intent de donar cabuda a les possibilitats de relació que ofereixen els últims avanços tecnològics.

El capítol VI es refereix al que es denomina Xarxa de Qualitat, entesa com el conjunt d'òrgans, llocs de treball o grups de persones que, dins de la Generalitat, són responsables d'impulsar, recolzar i coordinar la implantació i desenvolupament dels sistemes i instruments de la gestió de qualitat. Es tracta d'una qüestió de cabdal transcendència, ja que no es pot aconseguir la implantació i desenvolupament d'un sistema de qualitat si no es compta amb la participació i involucració de tota l'organització, des dels diferents nivells, central, departamental i administratiu.

Finalment, el capítol VII, recull un aspecte tan important com la difusió d'informació relativa a la qualitat dels serveis, a través del Portal de Transparència, remetent-se als termes i condicions establerts en la recent Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.

Al marge de les previsions habituals en aquest tipus de normes, amb vista a la derogació de les normes anteriors sobre les mateixes matèries i a l'habilitació per a dictar posteriors disposicions reglamentàries de desplegament, el decret també arreu, en les disposicions addicionals tercera apartat 2, quarta i cinquena, una sèrie de previsions dirigides a preservar i fomentar la possibilitat d'una regulació especial per a determinats sectors o àmbits, tant per al sistema de queixes i suggeriments, com per a tot el que es refereix a les avaluacions i certificacions de qualitat, apartat aquest últim en què ja es compta amb experiències pròpies, adaptades a la tipologia de centres i serveis, ja consolidades o en via d'implantació, com ocorre en els àmbits de sanitat, educació i serveis socials.

En virtut de això i de conformitat amb el que preveuen els articles 31 i 33 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell, complerts els tràmits d'informació pública previstos en l'article 43, i a proposta del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i amb la deliberació prèvia del Consell, en la reunió del dia 15 d'abril de 2016,

DECRETE

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest decret és regular els instruments generals del sistema per a 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.

administrativa de Calidad. Esta nueva regulación pone el énfasis en el concepto de compromisos de calidad, como elemento clave sobre el que gira la carta de servicios.

El capítulo IV aborda dos aspectos también primordiales de cualquier sistema de gestión de calidad, como son, de un lado, las certificaciones o acreditaciones de calidad, destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización y, de otro, la puesta en marcha en la Generalitat de premios a la excelencia o mejores prácticas, así como otros instrumentos complementarios de reconocimiento, motivación o implicación en este caso de las personas que han participado de forma relevante en los procesos de mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

El capítulo V va dedicado al tratamiento de las quejas y sugerencias, introduciendo en su régimen regulador determinados cambios dirigidos a aprovechar mejor la oportunidad de mejora que estas iniciativas pueden proporcionar para incrementar el nivel de calidad de los servicios públicos. Aparte de incluir la figura de los agradecimientos, no contemplados en la norma anterior, el decreto, entre otras novedades, amplía los canales y medios de presentación de las quejas y sugerencias, en un intento de dar cabida a las posibilidades de relación que ofrecen los últimos avances tecnológicos.

El capítulo VI se refiere a lo que se denomina Red de Calidad, entendida como el conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son responsables de impulsar, apoyar y coordinar la implantación y desarrollo de los sistemas e instrumentos de la gestión de calidad. Se trata de una cuestión de crucial trascendencia puesto que no se puede conseguir la implantación y desarrollo de un sistema de calidad si no se cuenta con la participación e involucración de toda la organización, desde los diferentes niveles, central, departamental y administrativo.

Por último, el capítulo VII, recoge un aspecto tan importante como la difusión de información relativa a la calidad de los servicios, a través del Portal de Transparencia, remitiéndose a los términos y condiciones establecidos en la reciente Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

Al margen de las previsions habituales en este tipo de normas en orden a la derogación de las normas anteriores sobre las mismas materias y a la habilitación para dictar posteriores disposiciones reglamentarias de desarrollo, el decreto también recoge, en las disposiciones adicionales tercera apartado 2, cuarta, quinta y sexta, una serie de previsions dirigidas a preservar y fomentar la posibilidad de una regulación especial para determinados sectores o ámbitos, tanto para el sistema de quejas y sugerencias como para todo lo relativo a las evaluaciones y certificaciones de calidad, apartado este último en el que ya se cuenta con experiencias propias, adaptadas a la tipologia de centros y servicios, ya consolidadas o en vías de implantación, como ocurre en los ámbitos de sanidad, educación y servicios sociales.

En su virtud, de conformidad con lo previsto en los artículos 31 y 33 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell, cumplidos los trámites de información pública previstos en su artículo 43, y a propuesta del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 15 de abril de 2016,

DECRETO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El objeto de este decreto es 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.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. El que disposa el present decret serà aplicable a l'Administració de la Generalitat, i als diferents ens que conformen el sector públic instrumental de la Generalitat, en els termes assenyalats en l'article 2.3 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions.

2. No obstant això, el que disposa el capítol V d'aquesta norma serà aplicable, pel que fa a les entitats i centres públics que a continuació es detallen, en els termes que contemple la seua normativa específica d'adaptació del règim del capítol esmentat a les seues particularitats organitzatives i funcionals:

- a) Hospitals, centres de salut i institucions sanitàries.
- b) Centres, residències i institucions de serveis socials.
- c) Centres d'ensenyança, culturals, esportius i d'oci.
- d) Ens integrants del sector públic instrumental de la Generalitat.

3. Pel que es refereix als sectors de sanitat, educació i serveis socials, i als ens integrants del sector públic instrumental de la Generalitat, les disposicions contingudes en el capítol II, secció primera (avaluacions de qualitat) i en el capítol IV, secció primera (certificacions de qualitat), seran d'aplicació amb les excepcions establides en les disposicions addicionals quinta i sexta, respectivament, d'aquest decret. A falta de l'existència de normatives o sistemes especials aprovats a l'empara del que disposen les mencionades disposicions addicionals, resultarà d'aplicació el règim general establert en aquest decret

Article 3. Criteris i principis corporatius d'actuació

1. L'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, d'acord amb la seua orientació de servei a la ciutadania de la Comunitat Valenciana, i amb l'objectiu de ser una administració moderna, eficaç i eficient, es compromet d'aconseguir una gestió excel·lent en la prestació dels serveis públics, propiciant la millora contínua dels seus sistemes de gestió, amb vista a la màxima satisfacció de les seues expectatives i necessitats.

2. L'òptima atenció a la ciutadania constitueix la prioritat essencial de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i entorn d'aquest propòsit s'assenen, com a fonaments bàsics de la seua organització, una missió i visió pròpies, així com uns determinats valors que constitueixen el seu segell diferenciador enfront d'altres institucions del seu entorn.

3. Tant les definicions inicials de la missió i la visió de l'Administració de la Generalitat, com dels valors, actituds i comportaments que serveixen per a identificar la seua filosofia institucional i donar suport a la seua cultura corporativa, així com les seues possibles revisions i actualitzacions, es publicaran de forma destacada en la informació de caràcter institucional i organitzativa que es difonga a través del portal institucional de la Generalitat (www.gva.es), per a mostrar-los de forma explícita a la societat valenciana.

Article 4. Instruments per a la millora

Per a fer efectiva la consecució de les expectatives i necessitats de la ciutadania, per a caminar cap a l'excel·lència i recolzar permanentment l'increment del nivell de qualitat, s'estableixen els següents programes o instruments generals d'actuació per a la millora:

1. Les avaluacions de qualitat i les avaluacions del compliment i resultats dels plans i programes.
2. Les cartes de serveis.
3. El sistema de reconeixement.
4. Les queixes, suggeriments i agraïments.
5. La Xarxa de Qualitat.
6. La difusió de l'avaluació i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat, a través del Portal de Transparència, previst en l'article 10 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.

Article 5. Planificació de la millora

La conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics elaborarà i aprovarà, o proposarà al Consell, segons els casos, els plans estratègics o operatius corresponents, en els quals s'especificaran els diferents programes que es duren a terme, dins del

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. Lo dispuesto en el presente decreto será de aplicación a la Administración de la Generalitat y a los distintos entes que conforman el sector público instrumental de la Generalitat, en los términos definidos en el artículo 2.3 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

2. No obstante lo anterior, lo dispuesto en el capítulo V de esta norma será de aplicación, por lo que respecta a las entidades y centros públicos que a continuación se detallan, en los términos que contemple su normativa específica de adaptación del régimen de dicho capítulo a sus particularidades organizativas y funcionales:

- a) hospitalares, centros de salud e instituciones sanitarias.
- b) centros, residencias e instituciones de servicios sociales.
- c) centros de enseñanza, culturales, deportivos y de ocio.
- d) entes integrantes del sector público instrumental de la Generalitat.

3. Por lo que se refiere a los sectores de sanidad, educación y servicios sociales, y a los entes integrantes del sector público instrumental de la Generalitat, las disposiciones contenidas en el capítulo II, sección primera (evaluaciones de calidad) y en el capítulo IV, sección primera (certificaciones de calidad) serán de aplicación con las salvedades establecidas en las disposiciones adicionales quinta y sexta, respectivamente, de este decreto. A falta de la existencia de normativas o sistemas especiales aprobados al amparo de lo dispuesto en las mencionadas disposiciones adicionales, resultará de aplicación el régimen general establecido en este decreto.

Artículo 3. Criterios y principios corporativos de actuación

1. La Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, de acuerdo con su orientación de servicio a la ciudadanía de la Comunitat Valenciana, y con el objetivo de ser una administración moderna, eficaz y eficiente, se compromete a alcanzar una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, propiciando la mejora continua de sus sistemas de gestión, en orden a la máxima satisfacción de sus expectativas y necesidades.

2. La óptima atención a la ciudadanía constituye la prioridad esencial de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, y en torno a este propósito se asientan, como fundamentos básicos de su organización, una misión y visión propias, así como unos determinados valores que constituyen su sello diferenciador frente a otras instituciones de su entorno.

3. Tanto las definiciones iniciales de la misión y la visión de la Administración de la Generalitat, como de los valores, actitudes y comportamientos que sirven para identificar su filosofía institucional y dar soporte a su cultura corporativa, así como sus posibles revisiones y actualizaciones, se publicarán de forma destacada en la información de carácter institucional y organitzativa que se difunda a través del portal institucional de la Generalitat (www.gva.es), para mostrarlos de forma explícita a la sociedad valenciana.

Artículo 4. Instrumentos para la mejora

Para hacer efectiva la consecución de las expectativas y necesidades de la ciudadanía, para caminar hacia la excelencia y apoyar permanentemente el incremento del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Las evaluaciones de calidad y las evaluaciones del cumplimiento y resultados de los planes y programas
2. Las cartas de servicios.
3. El sistema de reconocimiento.
4. Las quejas, sugerencias y agradecimientos.
5. La Red de Calidad.
6. La difusión de la evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, a través del Portal de Transparencia, previsto en el artículo 10 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

Artículo 5. Planificación de la mejora

La conselleria competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos elaborará y aprobará, o propondrá al Consell, según los casos, los planes estratégicos u operativos correspondientes, en los cuales se especificarán los distintos programas que

període que comprenga cada pla, per a millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat i les seues organitzacions.

Article 6. Suport a la millora contínua

1. Amb independència dels plans a què es referix l'article anterior, o com a complement d'aquests, segons els casos, l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, a través de la unitat administrativa amb competències en aquesta matèria, dissenyarà i executarà accions que en donen suport i en faciliten la millora contínua, impulsant la simplificació, millora administrativa i reducció de càrregues burocràtiques i administratives, d'acord amb el que preveu el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell o norma que en el futur ho substituïska.

Amb aquesta finalitat, podrà prestar directament tasques de consultoria i assistència, o coordinar-ne l'execució, així com 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, l'òrgan directiu competent en matèria de formació i perfeccionament del personal al servei 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 serveis públics. Les unitats administratives amb competències en aquestes matèries col·laboraran en la formació específica del personal al servei de l'administració autonòmica.

Amb la mateixa finalitat, l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics podrà organitzar trobades i jornades, a fi de traslladar a la pròpia organització i a la societat valenciana les experiències relacionades amb les esmentades matèries.

CAPÍTOL II

Instrumentos d'avaluació de la qualitat dels serveis, i d'avaluació dels plans i programes

Secció primera Les avaluacions de qualitat

Article 7. Definició

1. Als efectes d'aquest decret s'entén per avaluació de qualitat l'examen global, sistemàtic i periòdic de les activitats i resultats d'una organització, contrastades amb un model de gestió, per a conèixer-ne el nivell de qualitat.

2. Les avaluacions de qualitat poden ser internes i externes. Les internes, denominades autoavaluacions, són les que es duen a terme pels integrants d'una organització. Les avaluacions externes són aquelles en què l'examen realitzat per mitjà de l'autoavaluació és coordinat i contrastat per avaluadors externs.

No obstant això, només als efectes d'una adequada interpretació del que disposa aquest decret, quan s'utilitze l'expressió avaluació de qualitat, sense més concreció, s'entendrà que s'està fent referència a les avaluacions de naturalesa externa, optant-se per emprar el terme autoavaluació per a aquells supòsits en què es vulga al·ludir a les avaluacions de caràcter intern, previstes en l'article 9.

Article 8. Fins

1. La realització de les avaluacions de qualitat té com a fi principal contribuir a la millora global dels serveis públics que la Generalitat presta a la ciutadania.

2. Igualment compleix els fins següents:

a) Impulsar els principis de la gestió de la qualitat total i identificar el grau de qualitat dels serveis que es presten a la ciutadania, identificant els punts forts així com aquells aspectes susceptibles de millora.

b) Servir els òrgans directius com a instrument que els proporcione informació per a planificar i executar plans de millora que es deriven de l'anàlisi a què es refereix l'apartat anterior.

c) Fomentar la participació de les persones que presten servei en l'organització avaluada com a instrument, entre altres factors, d'impli-

se llevarán a cabo, dentro del período que comprenda cada plan, para mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y sus organizaciones.

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, el órgano competente en materia de gestión y mejora 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, conforme a lo previsto en el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, o norma que en el futuro lo sustituya.

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, el órgano directivo 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. Las unidades administrativas con competencias en estas materias colaborarán en la formación específica del personal al servicio de la administración autonómica.

Con la misma finalidad, el órgano competente en materia de gestión y mejora de la 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 las citadas materias.

CAPÍTULO II

Instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios, y de evaluación de los planes y programas

Sección primera Las evaluaciones de calidad

Artículo 7. Definición

1. A los efectos de este decreto se entiende por evaluación de calidad el examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de una organización, contrastadas con un modelo de gestión, para conocer su nivel de calidad.

2. Las evaluaciones de calidad pueden ser internas y externas. Las internas, denominadas autoevaluaciones, son las que se llevan a cabo por los integrantes de una organización. Las evaluaciones externas son aquellas en las que el examen realizado mediante la autoevaluación es coordinado y contrastado por evaluadores externos.

No obstante, a los solos efectos de una adecuada interpretación de lo dispuesto en este decreto, cuando se utilice la expresión evaluación de calidad, sin más concreción, se entenderá que se está haciendo referencia a las evaluaciones de naturaleza externa, optándose por emplear el término autoevaluación para aquellos supuestos en los que se quiera aludir a las evaluaciones de carácter interno, contempladas en el artículo 9.

Artículo 8. Fines

1. La realización de las evaluaciones de calidad tiene como fin principal contribuir a la mejora global de los servicios públicos que la Generalitat presta a la ciudadanía.

2. Igualmente cumple los siguientes fines:

a) Impulsar los principios de la gestión de la calidad total e identificar el grado de calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía, identificando los puntos fuertes así como aquellos aspectos susceptibles de mejora.

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

c) Fomentar la participación de las personas que prestan servicio en la organización evaluada como instrumento, entre otros factores, de

cació en la millora de la gestió, així com comptar amb l'anàlisi del grau de satisfacció amb el nivell de qualitat obtingut, mostrat per part de les persones que reben el servei.

d) Millorar el rendiment de les organitzacions, implantant una cultura de l'avaluació i control.

e) Afavorir el reconeixement de les organitzacions, a través de l'obtenció d'una certificació de qualitat, i promoure l'intercanvi de les millors pràctiques.

f) Facilitar la transparència en els resultats i actuacions d'una unitat, en avaluar-ne de forma sistemàtica la gestió.

Article 9. Les autoavaluacions de qualitat

1. Les autoavaluacions de qualitat són les realitzades pels propis integrants d'una organització amb la finalitat de conèixer i avaluar el nivell de qualitat dels seus serveis.

2. Les autoavaluacions es realitzaran amb caràcter obligatori per tots els departaments, d'acord amb les previsions que s'establisquen pels òrgans responsables de l'impuls del sistema de gestió de qualitat, tal com es descriu en la disposició addicional quarta del present decret.

3. Per al seu desenvolupament s'utilitzarà la metodologia que es regula en l'article 10 i comptaran, per a això, amb el suport i assessorament dels nivells departamental i operatiu de l'estructura de qualitat a què es refereix el capítol VI.

4. Quan servisquen com a base per a l'acreditació dels diferents nivells de qualitat aconseguits i per a emetre, si és el cas, les corresponents certificacions de qualitat, es contrastarà per avaluadors externs.

5. Totes les avaluacions de qualitat incorporaran sempre una fase d'autoavaluació, a fi de fomentar la implicació i participació de les persones de l'organització.

Article 10. Metodologia

1. Les avaluacions de qualitat, així com les autoavaluacions, es duran a terme utilitzant la Metodologia d'Avaluació per a l'Acreditació de la Qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat, recolzada en una plataforma informàtica corporativa, basada en el Model EFQM d'excel·lència, que permet obtenir una puntuació que reflecteix el nivell d'excel·lència aconseguit per l'organització.

La competència per a aprovar i modificar aquesta metodologia correspon a l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics. La metodologia esmentada s'utilitzarà per a implantar el sistema d'acreditació/certificació de la qualitat dels serveis públics en la Generalitat i estarà accessible en el portal corporatiu de la Generalitat.

2. Excepcionalment, es podran utilitzar altres 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), per ser el d'utilització més comuna en la Unió Europea, o qualsevol altre model reconegut que permet establir àrees de millora (Normes ISO, per exemple). La utilització d'aquestes altres metodologies serà decidida i aprovada, alhora, per l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, sense perjudici del que estableixen les disposicions addicionals cinquena i sisena.

3. Les avaluacions de qualitat es coordinaran des de la unitat administrativa amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, adscrita a l'òrgan directiu 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 què s'estructure l'organització avaluada.

Article 11. Projectes de millora

1. Finalitzada l'avaluació de qualitat, l'òrgan directiu del qual depenga l'organització avaluada remetrà al competent en gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, en el termini de dos mesos, unes fitxes en què s'identifiquen i descriuen els projectes de millora que es puguin derivar de l'informe final, en funció de les àrees de millora detectades, prioritzant les que, millorant l'eficàcia i l'eficiència, puguin executar-se dins de l'àmbit de decisió de l'organització avaluada i estiguin referides a matèries com ara l'anàlisi, la revisió i simplificació

implicación en la mejora de la gestión, así como contar con el análisis del grado de satisfacción con el nivel de calidad obtenido, mostrado por parte de las personas que reciben el servicio.

d) Mejorar el rendimiento de las organizaciones, implantando una cultura de la evaluación y control.

e) Favorecer el reconocimiento de las organizaciones, a través de la obtención de una certificación de calidad, y promover el intercambio de las mejores prácticas.

f) Facilitar la transparencia en los resultados y actuaciones de una unidad, al evaluar de forma sistemática su gestión.

Artículo 9. Las autoevaluaciones de calidad

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

2. Las autoevaluaciones se realizarán con carácter obligatorio por todos los departamentos, de acuerdo con las previsiones que se establezcan por los órganos responsables del impulso del sistema de gestión de calidad, tal y como se describe en la disposición adicional cuarta del presente decreto.

3. Para su desarrollo se utilizará la metodología que se regula en el artículo 10 y contarán para ello con el apoyo y asesoramiento de los niveles departamental y operativo de la Estructura de Calidad a que se refiere el capítulo VI.

4. Cuando sirvan como base para la acreditación de los distintos niveles de calidad alcanzados y para emitir, en su caso, las correspondientes certificaciones de calidad, se contrastará por evaluadores externos.

5. Todas las evaluaciones de calidad incorporarán siempre una fase de autoevaluación, con el fin de fomentar la implicación y participación de las personas de la organización.

Artículo 10. Metodología

1. Las evaluaciones de calidad, así como las autoevaluaciones, se llevarán a cabo utilizando la Metodología de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, apoyada en una plataforma informática corporativa, basada en el Modelo EFQM de excelencia, que permite obtener una puntuación que refleja el nivel de excelencia alcanzado por la organización.

La competencia para aprobar y modificar esta metodología corresponde al órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos. Dicha metodología se utilizará para implantar el sistema de acreditación/certificación de la calidad de los servicios públicos en la Generalitat y estará accesible en el portal corporativo de la Generalitat.

2. Excepcionalmente, se podrán utilizar otras 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), por ser el de utilización más extendida en la Unión Europea, o cualquier otro modelo reconocido que permita establecer áreas de mejora (como las normas ISO, entre otras). La utilización de estas otras metodologías será decidida y aprobada asimismo por el órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposiciones adicionales quinta y sexta.

3. Las evaluaciones de calidad se coordinarán desde la unidad administrativa con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, adscrita al órgano directivo 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.

Artículo 11. Proyectos de mejora

1. Finalizada la evaluación de calidad, el órgano directivo del que dependa la organización evaluada remitirá al competente en gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, 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 ejecutarse dentro del ámbito de decisión de la organización evaluada y estén referidas a materias tales como el análisis, la

dels processos, la satisfacció dels clients, la millora dels circuits o plans de comunicació, les relacions entre persones i grups externs i interns i, en general, aquelles que suposen una millora i reducció de càrregues administratives. Aquest termini es computarà a partir de la recepció per l'òrgan directiu de l'informe final d'avaluació.

2. L'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics disposarà, junt amb l'organització avaluada, la creació dels equips de millora necessaris per a la redacció i execució dels projectes de millora.

3. La composició i duració dels equips de millora serà determinada per l'òrgan directiu del qual depenga l'organització avaluada, en funció de la naturalesa dels problemes a resoldre.

4. Quan així siga necessari, els equips de millora podran tindre caràcter interdepartamental, a l'efecte del qual l'òrgan directiu competent en matèria de modernització i gestió de la qualitat dels serveis públics assumirà la coordinació dels departaments afectats per a la formació i funcionament dels equips esmentats.

Secció segona Avaluació de plans i programes

Article 12. Mesurament dels plans i programes i avaluació del seu compliment i resultats

1. Sense perjudi de les variades tècniques i eines de mesurament i avaluació de l'activitat o intervenció pública que, en cada cas, puguen desenvolupar-se des de diferents punts de vista, els plans i programes, anuals i plurianuals, en els quals es fixen objectius concrets, hauran de ser objecte d'avaluacions del seu grau de compliment i resultats.

2. A aquest efecte, totes les conselleries, així com els ens inclosos en l'àmbit d'aplicació del present decret, implantaran amb caràcter general sistemes de mesurament de la seua activitat, mitjançant l'establiment d'indicadors, a fi d'obtenir la informació necessària per a poder conèixer en tot moment el grau de compliment dels objectius fixats en els seus plans i programes, inclosos els corresponents al nivell de qualitat en la prestació dels serveis públics.

3. La informació relativa al compliment dels objectius dels plans i programes, s'obindrà de la realització d'avaluacions dels seus resultats, en què es tractarà de conèixer fins a quin punt s'estan aconseguint els objectius establits o esperats –avaluació d'eficàcia– i, inclús si és el cas, a quin cost s'aconsegueixen en termes de temps, recursos humans i materials –avaluació d'eficiència–, tot això a fi de constatar-hi que els resultats obtinguts són conseqüència de la implementació de la intervenció pública.

4. Les avaluacions dels plans i programes, en la seua condició d'eina de millora de la gestió, seran realitzades pel personal de les pròpies conselleries i ens respectius, i la responsabilitat del seu impuls o desenvolupament correspondrà a les sotssecretaries de les conselleries, o les gerències o òrgans equivalents en l'àmbit del sector públic instrumental, d'acord amb les seues competències d'òrgan inspector de tots els serveis del seu departament i d'impuls de les reformes dirigides a la millora dels serveis, de conformitat amb el que estableix l'article 69 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell.

Amb independència d'aquestes avaluacions departamentals, l'òrgan o unitat competent en matèria d'inspecció general de tots els serveis, en els termes i amb l'abast que s'establisca en els seus plans d'actuació podrà realitzar així mateix avaluacions de l'eficàcia i eficiència de determinats plans i programes, a l'empara del que disposen els articles 3.1.b) i 4.4 i 4.5. del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.

5. La informació relativa al compliment i resultats dels plans i programes, es publicarà en el Portal de Transparència de la Generalitat, com així disposa l'article 43 d'aquest decret.

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 y, en general, aquellas 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.

2. El órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos dispondrá, junto con la organización evaluada, la creación de los equipos de mejora necesarios para la redacción y ejecución de los proyectos de mejora.

3. La composición y duración de los equipos de mejora será determinada por el órgano directivo del que dependa la organización evaluada, en función de la naturaleza de los problemas a resolver.

4. Cuando así sea necesario, los equipos de mejora podrán tener carácter interdepartamental, a cuyo efecto el órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos asumirá la coordinación de los departamentos afectados para la formación y funcionamiento de dichos equipos.

Sección segunda Evaluación de planes y programas

Artículo 12. Medición de los planes y programas y evaluación de su cumplimiento y resultados

1. Sin perjuicio de las variadas técnicas y herramientas de medición y evaluación de la actividad o intervención pública que en cada caso puedan desarrollarse desde diferentes puntos de vista, los planes y programas, anuales y plurianuales, en los que se fijen objetivos concretos, deberán ser objeto de evaluaciones de su grado de cumplimiento y resultados.

2. A tal efecto, todas las consellerias, así como los entes incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto, implantarán con carácter general sistemas de medición de su actividad, mediante el establecimiento de indicadores, con el fin de obtener la información necesaria para poder conocer en todo momento el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en sus planes y programas, incluidos los correspondientes al nivel de calidad en la prestación de los servicios públicos.

3. La información relativa al cumplimiento de los objetivos de los planes y programas se obtendrá de la realización de evaluaciones de sus resultados, en las que se tratará de conocer hasta qué punto se están consiguiendo los objetivos establecidos o esperados –evaluación de eficacia– e, incluso en su caso, a qué coste se consiguen en términos de tiempo, recursos humanos y materiales –evaluación de eficiencia–, todo ello con el fin de constatar que los resultados obtenidos son consecuencia de la implementación de la intervención pública.

4. Las evaluaciones de los planes y programas, en su condición de herramienta de mejora de la gestión, serán realizadas por el personal de las propias consellerias y entes respectivos, correspondiendo la responsabilidad de su impulso o desarrollo a las subsecretarias de las consellerias, o las gerencias u órganos equivalentes en el ámbito del sector público instrumental, de acuerdo con sus competencias de órgano inspector de todos los servicios de su departamento y de impulso de las reformas dirigidas a la mejora de los servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell.

Con independencia de estas evaluaciones departamentales, el órgano o unidad competente en materia de inspección general de todos los servicios, en los términos y con el alcance que se establezca en sus planes de actuación podrá realizar asimismo evaluaciones de la eficacia y eficiencia de determinados planes y programas, al amparo de lo dispuesto en los artículos 3.1.b) y 4.4 y 4.5. del Decreto 68 /2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

5. La información relativa al cumplimiento y resultados de los planes y programas, se publicará en el Portal de Transparencia de la Generalitat, como así dispone el artículo 43 de este decreto.

CAPÍTOL III

El sistema de gestió de les cartes de serveis

Article 13. Definició i enfocament del sistema de gestió

1. 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 a la demanda de transparència en l'activitat pública.

2. 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 qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que se n'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

3. Els compromisos de qualitat, en tant que elements essencials de les cartes de serveis, faran referència a aquelles condicions i nivells de qualitat amb què es presten els serveis públics, donant resposta a les necessitats i expectatives canviants de la ciutadania, en funció dels recursos disponibles, i aportant sempre un plus de qualitat sobre les prescripcions o requisits exigits per les normes que els regulen.

Article 14. Fins

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

1. En el seu vessant extern, donar a conèixer a la ciutadania els compromisos de qualitat en la prestació dels serveis públics, atenent a l'exigència de major transparència i informació, alhora que possibilitar-ne la participació en la millora de la qualitat dels serveis públics.

2. En el seu vessant intern, convertir-se en un sistema de gestió que serveisca d'instrument de millora contínua de la qualitat dels serveis públics, establint un procés d'anàlisi permanent de l'evolució del compliment dels compromisos de qualitat formulats, amb vista a la seua progressiva superació, com a conseqüència d'un millor funcionament de l'organització.

Article 15. Abast i nivell administratiu de les cartes de serveis

1. Les cartes de serveis es podran realitzar per tots els òrgans o unitats de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental. No obstant això, la regla general serà que les unitats que aborden el procés d'elaboració d'una Carta de Serveis tinguen un nivell orgànic mínim de servei o equivalent, preferentment aquells en què s'atenga o preste un servei públic directament a la ciutadania.

2. Correspon a l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, impulsar i desenvolupar estratègies que orienten les distintes organitzacions públiques de la Generalitat sobre la conveniència d'aprovar i implantar, en els seus àmbits respectius, aquests instruments de millora de la qualitat dels serveis. A l'efecte, des del nivell central i departamental de la Xarxa de Qualitat, regulada en l'article 42 d'aquesta disposició, s'elaborarà un mapa de cartes de serveis, comprensiu dels sectors o serveis d'especial impacte en la ciutadania, en el qual es plasme l'anterior orientació, mapa que serà revisat i actualitzat periòdicament.

Article 16. Contingut

1. Les cartes de serveis es redactaran de forma breu, clara i senzilla, amb una terminologia fàcilment comprensible i el seu contingut s'ajustarà al que disposa la metodologia d'elaboració de les cartes, aprovada per resolució del titular de l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, a fi de garantir un contingut homogeni per a totes elles. La metodologia esmentada estarà accessible i es podrà consultar en el portal corporatiu de la Generalitat.

2. En tot cas, el seu contingut mínim serà el següent:

CAPÍTULO III

El sistema de gestión de las cartas de servicios

Artículo 13. Definición y enfoque del sistema de gestión

1. 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 a la demanda de transparencia en la actividad pública.

2. 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 irán introduciendo 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.

3. Los compromisos de calidad, en tanto que elementos esenciales de las cartas de servicios, harán referencia a aquellas condiciones y niveles de calidad con que se prestan los servicios públicos, dando respuesta a las necesidades y expectativas cambiantes de la ciudadanía, en función de los recursos disponibles, y aportando siempre un plus de calidad sobre las prescripciones o requisitos exigidos por las normas que los regulan.

Artículo 14. Fines

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

1. En su vertiente externa, dar a conocer a la ciudadanía los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, atendiendo a su exigencia de mayor transparencia e información, al tiempo que posibilitar su participación en la mejora de la calidad de los servicios públicos.

2. En su vertiente interna, convertirse en un sistema de gestión que sirva de instrumento de mejora continua de la calidad de los servicios públicos, estableciendo un proceso de análisis permanente de la evolución del cumplimiento de los compromisos de calidad formulados, en orden a su progresiva superación, como consecuencia de un mejor funcionamiento de la organización.

Artículo 15. Alcance y nivel administrativo de las cartas de servicios

1. Las cartas de servicios se podrán realizar por todos los órganos o unidades de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. 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, preferentemente aquellos en los que se atiende o preste un servicio público directamente a la ciudadanía.

2. Corresponde al órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, impulsar y desarrollar estrategias que orienten a las distintas organizaciones públicas de la Generalitat sobre la conveniencia de aprobar e implantar, en sus ámbitos respectivos, estos instrumentos de mejora de la calidad de los servicios. A tal efecto desde el nivel central y departamental de la Red de Calidad, regulada en el artículo 42 de esta disposición, se elaborará un mapa de cartas de servicios, comprensivo de los sectores o servicios de especial impacto en la ciudadanía, en el que se plasme la anterior orientación, mapa que será revisado y actualizado periódicamente.

Artículo 16. Contenido

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible, y su contenido se ajustará a lo dispuesto en la metodología de elaboración de las cartas, aprobada por resolución del titular del órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, con el fin de garantizar un contenido homogéneo para todas ellas. Dicha metodología estará accesible y se podrá consultar en el portal corporativo de la Generalitat.

2. En cualquier caso, su contenido mínimo será el siguiente:

a) Informació de caràcter general. En aquest apartat, s'inclouran:

1 El títol de la carta de serveis, el missatge general, comú a totes les cartes, i el compromís institucional expressat pel responsable màxim de l'organització en què estiga enquadrat l'òrgan a què es refereix la carta.

2 Relació dels serveis, prestacions o procediments objecte de la carta, amb indicació de la normativa actualitzada que regula cadascun d'aquests serveis. Quan es tracte de serveis electrònics operatius, es detallaran, a més d'aquesta circumstància, les especificacions tècniques d'ús.

3 Si és el cas, formes de col·laboració o participació ciutadana en relació amb els serveis tractats en la carta, especialment en relació amb els fòrums o espais dedicats a la recollida d'opinió sobre aquests (enquestes, portal o web institucional, etc.).

4 Es farà menció expressa a les formes de presentació de queixes i suggeriments per part dels usuaris i de les usuàries dels serveis, tant sobre qualsevol aspecte general del servei rebut com específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicats en la carta.

b) Compromisos de qualitat oferits.

La carta inclourà els compromisos o nivells de qualitat que s'ofereixen en la prestació del servei, així com els indicadors associats que servixen per a mesurar el grau de compliment dels mateixos. El grau de compliment dels compromisos de qualitat serà objecte de mesurament i els seus resultats seran accessibles a la ciutadania a través dels procediments que s'establisquen, dins del que preveu l'article 43.

c) Mesures d'esmena o compensació.

La carta, quan escaiga, indicarà les mesures d'esmena i, si és el cas, de compensació, que s'ofereixen en el supòsit d'un hipotètic incompliment dels compromisos assumits per l'organització, les quals estaran d'acord amb la naturalesa i el contingut del servei que es tracte.

Article 17. Aprovació de les cartes

1. Les cartes de serveis, i les seues successives modificacions, seran proposades per la persona titular del centre directiu del que emana el servei, i s'aprovaran per resolució de la conselleria a què estiga adscrit l'òrgan a què es refereix la carta, o per acord de l'òrgan de major jerarquia en el cas dels altres ens del sector públic instrumental de la Generalitat. En tots els casos, l'acte aprovatori de la carta de serveis es publicarà en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, per a coneixement general de la ciutadania.

2. Prèviament a l'aprovació de la carta o de les seues modificacions, serà necessari l'informe favorable de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica del procés d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com a l'homogeneïtat de la carta de serveis.

3. No obstant això, quan les modificacions proposades facen referència i es limiten a una simple actualització de dades o informació que no afecte el contingut essencial de la carta, és a dir, als compromisos de qualitat i o/als objectius marcats, s'emetrà la corresponent resolució motivada, però sense que siga necessària la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, sent prou que la nova situació es difonga i divulgue, de forma eficaç, a través dels procediments previstos en l'article següent.

Article 18. Difusió

1. Com a complement a la divulgació derivada de la publicació de la carta en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, i per a una major difusió, els diferents òrgans faran arribar a la ciutadania els continguts de les seues cartes de serveis a través de les accions informatives que estimen adequades amb aquest fi. Els documents divulgatius adoptaran els suports que en cada cas resulten idonis perquè el contingut de la carta, en particular els compromisos de qualitat que s'hi estableixen, arriben de forma efectiva als usuaris potencials dels serveis afectats, i aquesta informació es facilitarà en les distintes dependències de l'òrgan, així com en les Oficines Prop d'atenció a la ciutadania i, en tot cas, a través del portal institucional de la Generalitat.

2. Per la seua banda, la carta aprovada haurà de ser també difosa en el si del propi òrgan que l'ha elaborada. Les variades formes de comu-

a) Información de carácter general. En este apartado, se incluirán:

1 El título de la carta de servicios, el mensaje general, común a todas las cartas, y el compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la carta.

2 Relación de los servicios, prestaciones o procedimientos objeto de la carta, con indicación de la normativa actualizada que regula cada uno de estos servicios. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se detallarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.

3 En su caso, formas de colaboración o participación ciudadana en relación con los servicios tratados en la carta, especialmente en relación con los foros o espacios dedicados a la recogida de opinión sobre los mismos (encuestas, portal o web institucional, etc.).

4 Se hará mención expresa a las formas de presentación de quejas y sugerencias por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios, tanto sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicados en la carta.

b) Compromisos de calidad ofrecidos.

La carta incluirá los compromisos o niveles de calidad que se ofrecen en la prestación del servicio, así como los indicadores asociados que sirven para medir el grado de cumplimiento de los mismos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será objeto de medición y sus resultados serán accesibles a la ciudadanía a través de los procedimientos que se establezcan, dentro de lo previsto en el artículo 43.

c) Medidas de subsanación o compensación.

La carta, cuando proceda, indicará las medidas de subsanación y, en su caso, de compensación, que se ofrecen en el supuesto de un hipotético incumplimiento de los compromisos asumidos por la organización, las cuales serán acordes con la naturaleza y contenido del servicio de que se trate.

Artículo 17. Aprobación de las cartas

1. Las cartas de servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por la 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 del sector público instrumental 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*, para conocimiento general de la ciudadanía.

2. Previamente a la aprobación de la carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora 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. No obstante lo anterior, cuando las modificaciones propuestas hagan referencia y se limiten a una simple actualización de datos o información que no afecte al contenido esencial de la carta (a los compromisos de calidad y/o a los objetivos marcados) se emitirá la correspondiente resolución motivada, pero sin que sea necesaria su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, siendo suficiente que la nueva situación se difunda y divulgue, de forma eficaz, a través de los procedimientos previstos en el artículo siguiente.

Artículo 18. Difusión

1. Como complemento a la divulgación derivada de la publicación de la carta en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a la ciudadanía los contenidos de sus cartas de servicios a través de las acciones informativas que estimen adecuadas a tal fin. Los documentos divulgativos adoptarán los soportes que en cada caso resulten idóneos para que el contenido de la carta, en particular los compromisos de calidad en ella establecidos, lleguen de forma efectiva a las usuarias y usuarios potenciales de los servicios afectados y esta información se facilitará en las distintas dependencias del órgano, así como en las Oficinas Prop de atención a la ciudadanía y, en todo caso, a través del portal institucional de la Generalitat.

2. Por su parte, la carta aprobada habrá de ser también difundida en el seno del propio órgano que la ha elaborado. Las variadas formas de

nicació que s'utilitzen, entre les quals serà obligatòria la seua inclusió en la intranet, hauran de garantir que el seu contingut, i especialment els compromisos de qualitat assumits, són plenament coneguts per totes les persones que presten serveis en l'organització esmentada.

Article 19. Control i seguiment dels compromisos i avaluació del sistema

1. Cada òrgan, centre o unitat responsable d'una determinada carta de serveis revisarà, de forma contínua, el compliment dels compromisos i els nivells dels estàndards de servei establits en aquella, amb l'objecte de verificar el seu grau de compliment i detectar-ne possibles desviacions, actuant en conseqüència per a corregir-les. En sentit contrari, si com a resultat d'aquesta revisió interna, es considerara que els compromisos formulats són susceptibles de superació per millora evidenciada en el funcionament de l'organització, haurà de procedir-se'n a l'actualització en aquesta línia, d'acord amb el que preveu l'article següent.

2. Cada òrgan directiu elaborarà un informe anual valoratiu de les cartes de serveis que existisquen en els òrgans, centres o unitats que en depenguen i analitzarà el grau de compliment dels compromisos adquirits i la consideració, si és el cas, de mesures i propostes correctores, assenyalant la carta o cartes que requereixen ser revisades i/o actualitzades. Aquest informe serà remès en el primer trimestre de l'any a l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

3. A la vista dels informes arreglats en el punt anterior, l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics realitzarà, cada tres anys, una avaluació externa extraordinària del sistema de gestió de les cartes de serveis en vigor.

Article 20. Revisió i actualització

1. Amb la periodicitat que es considere necessària, i com a mínim cada quatre anys comptats a partir de l'aprovació, es procedirà a la revisió de les cartes de serveis i, si és el cas, al seu redisseny, ja siga com a conseqüència de les anàlisis dels informes anuals a què es refereix 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, o quan s'hagen modificat les expectatives de la ciutadania, hagen quedat desfasats els compromisos adquirits o s'hi produïsquen altres circumstàncies d'anàloga naturalesa.

2. L'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics podrà instar la revisió de qualsevol carta de serveis quan es detecten algunes de les situacions esmentades en el punt anterior o es produïsquen incompliments reiterats i mantinguts en el temps dels compromisos aprovats per una concreta organització, i no se'n plantege la revisió per l'òrgan directiu del qual emana el servei o serveis a què fa referència la carta esmentada.

Article 21. Vigència, suspensió i cessament d'efectes

1. Una vegada aprovades, la vigència de les cartes de serveis, les seues modificacions, possibles suspensions temporals i, si és el cas, cessaments permanents d'efectes, es reflectiran en el portal institucional de la Generalitat.

2. Les cartes de serveis podran ser suspeses en la seua vigència, totalment o parcial, quan hi haja raons excepcionals que afecten temporalment el funcionament del servei, duent-se a efecte la suspensió, amb indicació del termini de durada d'aquesta mesura.

3. Les cartes de serveis deixaran de produir els seus efectes de forma permanent quan hagen desaparegut o s'hagen alterat substancialment les causes que van motivar l'aprovació, tant de l'entorn administratiu intern de l'organització com de l'entorn social per canvis en les expectatives o necessitats de la ciutadania.

4. La decisió de suspensió temporal o la de deixar definitivament sense efecte una carta de serveis corresponen al mateix òrgan que va aprovar la carta, d'ofici o a instàncies de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, havent d'adoptar-se per mitjà de la corresponent resolució motivada, amb un informe previ d'aquest últim òrgan, havent de procedir a la publicació i difusió d'estes decisions en les mateixes condicions i mitjans establits per a l'aprovació de la carta en els articles 17.1 i 18 d'aquest decret.

comunicación que se utilicen, entre las que será obligatoria su inclusión en la intranet, deberán garantizar que su contenido, y especialmente los compromisos de calidad asumidos, son plenamente conocidos por todas las personas que prestan servicios en dicha organización.

Artículo 19. Control y seguimiento de los compromisos y evaluación del sistema

1. Cada órgano, centro o unidad responsable de una determinada carta de servicios revisará, de forma continua, el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en ella, con el objeto de verificar su grado de cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregirlas. En sentido contrario, si como resultado de esta revisión interna, se considerara que los compromisos formulados son susceptibles de superación por mejora evidenciada en el funcionamiento de la organización, deberá procederse a su actualización en esta línea, conforme a lo previsto en el artículo siguiente.

2. Cada órgano directivo elaborará un informe anual valorativo de las cartas de servicios que existan en los órganos, centros o unidades que de él dependen y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y la consideración, en su caso, de medidas y propuestas correctoras, señalando la carta o cartas que requieren ser revisadas y/o actualizadas. Este informe será remitido en el primer trimestre del año al órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

3. A la vista de los informes recogidos en el punto anterior, el órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos realizará, cada tres años, una evaluación externa extraordinaria del sistema de gestión de las cartas de servicios en vigor.

Artículo 20. Revisión y actualización

1. 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, a su rediseño, 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, o cuando se hayan modificado las expectativas de la ciudadanía, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

2. El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos podrá instar la revisión de cualquier carta de servicios cuando se detecten algunas de las situaciones citadas en el punto anterior o se produzcan incumplimientos reiterados y mantenidos en el tiempo de los compromisos aprobados por una concreta organización, y no se plantee su revisión por el órgano directivo del que emana el servicio o servicios a que hace referencia dicha carta.

Artículo 21. Vigencia, suspensión y cese de efectos

1. Una vez aprobadas, la vigencia de las cartas de servicios, sus modificaciones, posibles suspensiones temporales y, en su caso, ceses permanentes de efectos, se reflejarán en el portal institucional de la Generalitat.

2. 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, con indicación del plazo de duración de esta medida.

3. Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos de forma permanente cuando hayan desaparecido o se hayan alterado sustancialmente las causas que motivaron su aprobación, tanto del entorno administrativo interno de la organización como del entorno social por cambios en las expectativas o necesidades de la ciudadanía.

4. La decisión de suspensión temporal o la de dejar definitivamente sin efecto una carta de servicios corresponden al mismo órgano que aprobó la carta, de oficio o a instancias del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, debiendo adoptarse mediante la correspondiente resolución motivada, previo informe de este último órgano, debiendo procederse a la publicación y difusión de estas decisiones en las mismas condiciones y medios establecidos para la aprobación de la carta en los artículos 17.1 y 18 de este decreto.

CAPÍTOL IV

Sistemes de reconeixement

Secció primera Certificacions de qualitat

Article 22. 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 desenvolupa aquest decret, i té com a finalitat reconèixer i fer públic el nivell aconseguït pels departaments de la Generalitat en el seu camí cap a l'excel·lència.

Article 23. 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 24. Procediment

Reglamentàriament es determinarà el procediment que s'ha de seguir per a obtenir la certificació. Sense perjudi d'aquesta 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 de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, i l'expedició de les certificacions de qualitat per l'òrgan a què estiguera adscrita aquesta unitat administrativa.

Article 25. Efectes

1. Les certificacions tindran una vigència de tres anys, havent de ser sotmeses, amb anterioritat al transcurs del termini esmentat, al procés de renovació en els termes que reglamentàriament es determinen.

Les unitats, òrgans o organismes que obtenen 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 publicacions i en el material imprès que utilitzen.

2. Durant els períodes esmentats, es comprometen a col·laborar amb les activitats que convoque, o en què participe la conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, o qualsevol altre òrgan de la Generalitat, tant per a donar a conèixer el sistema de certificació com per a estendre i potenciar la cultura de gestió de qualitat i la millora contínua dels serveis públics.

Secció segona Premis

Article 26. 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 serveis que presten a la ciutadania els ens inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest decret.

Article 27. 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 labor en la millora del nivell de qualitat dels serveis prestats, directament o indirectament, als ciutadans i ciutadanes.

2. Premis 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 dels quals s'haja aconseguït elevar el nivell de qualitat dels serveis prestats, directament o indirectament, a ciutadans i ciutadanes.

CAPÍTULO IV

Sistemas de reconocimiento

Sección primera Certificaciones de calidad

Artículo 22. 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 23. 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 24. Procedimiento

Reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir para obtener la certificación. 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 gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, y la expedición de las certificaciones de calidad por el órgano al que estuviere adscrita esta unidad administrativa.

Artículo 25. 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 o entes 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 gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, o cualquier otro órgano de la Generalitat, tanto para dar a conocer el sistema de certificación como para extender y potenciar la cultura de gestión de calidad y la mejora continua de los servicios públicos.

Sección segunda Premios

Artículo 26. 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 prestan a la ciudadanía los entes incluidos en el ámbito de aplicación de este decreto.

Artículo 27. Modalidades

Los premios se estructuran en las siguientes categorías:

1. Premio Generalitat a la Gestión Excelente, en reconocimiento a los órganos o unidades de la Administración de la Generalitat o entes del sector público instrumental que se hayan distinguido por su labor en la mejora del nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos y ciudadanas.

2. Premios Generalitat a las Mejores Prácticas, en reconocimiento a los órganos o unidades de la Administración de la Generalitat o entes del sector público instrumental 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 ciudadanos y ciudadanas.

Article 28. Convocatòria

1. Els premis podran ser convocats per qui tinga la titularitat de la conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, per mitjà de la publicació de la respectiva convocatòria en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, tot determinant cadascuna el nombre, les modalitats i categories dels premis, així com les bases a què ha d'ajustar-se'n la 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 29. Altres reconeixements

Com a instrument de reconeixement, motivació i implicació, les conselleries competents en matèria d'hisenda i funció pública, podran tindre en compte la participació en les activitats o equips de millora per la seua contribució al procés de millora contínua dels serveis prestats a la ciutadania per l'Administració de la Generalitat, quan elaboren i proposen per a la seua aprovació, la normativa sectorial pròpia que regule la carrera professional, l'avaluació de l'exercici, el complement d'activitat professional o els processos de mobilitat i millora professional.

CAPÍTOL V

Queixes, suggeriments i agraïments

Secció primera

Conceptes i àmbit d'aplicació

Article 30. Conceptes i naturalesa

1. Conceptes:

a) Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en que les ciutadanes i els ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels serveis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constituïska falta de qualitat en el servei prestat.

b) Els suggeriments són les propostes formulades per les ciutadanes i els ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis públics i, en especial, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració, o a contribuir a un major grau de satisfacció per part dels usuaris dels serveis esmentats.

c) Els agraïments són les manifestacions per les quals les ciutadanes i els ciutadans expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat de la Generalitat, bé per l'òptima prestació d'un servei o pel bon tracte rebut en la prestació esmentada.

2. Naturalesa:

a) La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de quantes reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, puguen correspondre a qui l'haja interposat, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la seua interposició.

b) Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no podrà interposar-se cap recurs, sense perjudi que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que càpiga interposar en el procediment administratiu amb què guarden relació.

c) No tenen la consideració de queixes, als efectes del present decret, les denúncies que puguen presentar les ciutadanes i els ciutadans posant de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servei de l'administració, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents, bé per cada departament o, si és el cas, per l'òrgan directiu competent en matèria d'inspecció general de serveis.

d) Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions

Artículo 28. Convocatoria

1. Los premios podrán ser convocados por quien ostente la titularidad de la conselleria competente en materia de gestión y mejora 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 29. Otros reconocimientos

Como instrumento de reconocimiento, motivación e implicación, las consellerias competentes en materia de hacienda y función pública, podrán tener en cuenta la participación en las actividades o equipos de mejora por su contribución al proceso de mejora continua de los servicios prestados a la ciudadanía por la Administración de la Generalitat, cuando elaboren y propongan para su aprobación, la normativa sectorial propia que regule la carrera profesional, la evaluación del desempeño, el complemento de actividad profesional o los procesos de movilidad y mejora profesional.

CAPÍTULO V

Quejas, sugerencias y agradecimientos

Sección primera

Conceptos y ámbito de aplicación

Artículo 30. Conceptos y naturaleza

1. Conceptos:

a) Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente 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.

b) Las sugerencias son las propuestas formuladas por las ciudadanas y 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 sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

c) Los agradecimientos son las manifestaciones por las que las ciudadanas y ciudadanos expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

2. Naturaleza:

a) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.

b) Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

c) No tienen la consideración de quejas, a efectos del presente decreto, las denuncias que puedan presentar las ciudadanas y los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes, bien por cada departamento o, en su caso, por el órgano directivo competente en materia de inspección general de servicios.

d) Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones

per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions econòmiques i administratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits per als esmentats recursos i reclamacions en la normativa vigent. Tampoc no tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empària de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició.

e) L'Administració de la Generalitat admetrà com a queixa o suggeriment aquelles que siguen formulades davant seu, en relació amb els serveis prestats per altres administracions a què s'haja encomanat o delegat per la Generalitat la prestació del servei objecte de la queixa o suggeriment.

f) Així mateix, també seran admeses les queixes i els suggeriments que se susciten respecte dels serveis públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual la Generalitat haja contractat la prestació esmentada, o amb l'adjudicatària d'una concessió per a la prestació d'un servei públic de titularitat autonòmica, amb independència de les reclamacions, de qualsevol tipus, que l'usuari o la usuària considere oportú formular directament davant l'empresa o davant els serveis de protecció i defensa dels consumidors.

Secció segona

Iniciació, tramitació, finalització i seguiment de les queixes, suggeriments i agraïments

Article 31. Criteris de qualitat bàsics per a la tramitació i gestió de les queixes i els suggeriments

La tramitació i gestió de les queixes o els suggeriments s'ajustaran als criteris següents:

1. Els procediments de queixes i suggeriments han de ser àmpliament difosos, i gaudir de prou visibilitat per la ciutadania.

2. Les vies i mecanismes de formulació seran sempre accessibles, disposant de diversos formats de presentació i a través del nombre més gran possible de canals d'atenció disponibles.

3. S'observarà celeritat i rapidesa en la gestió, sense necessitat d'esgotar els terminis establits, tractant sempre d'imprimir la màxima promptitud, especialment en aquells casos en què la urgència a tramitar les queixes resulte essencial per a l'eficàcia d'una possible millora.

4. El procés de gestió haurà de ser objectiu, tant per a qui la formula, com per a la persona, unitat o departament, sobre els quals recau, havent d'investigar-se, encara que siga succintament, totes les evidències que siguen rellevants per a la resolució justa de la queixa.

5. Les respostes seran personalitzades, abordant tot el contingut plantejat en la queixa, incloent-hi una referència als informes, si és el cas, demanats.

6. La contestació serà formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes que n'impedisquen o en dificulten la plena comprensió, emprant al respondre la mateixa llengua en què s'haja dirigit la persona interessada en el marc de les llengües oficials de la Comunitat.

7. La resposta contindrà, si és el cas, expressió de les accions que es promouran per a corregir els defectes origen de la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decideix acceptar.

8. Es garantirà la transparència en les actuacions desenvolupades, de manera que les persones puguen estar en tot moment informades de l'estat de tramitació de les seues queixes i suggeriments.

9. En el cas dels suggeriments, encara que s'acordara no prendre'ls en consideració, en tot o en part, se n'agrairà sempre la presentació de forma expressa.

Article 32. Presentació de les queixes i els suggeriments

1. Les ciutadanes i els ciutadans podran presentar les seues queixes i suggeriments de manera presencial, per correu, telefònicament, per mitjans electrònics o per aquells nous canals que proporcionen les tecnologies i que permeten acostar l'Administració de la Generalitat a la ciutadania. Les queixes i els suggeriments s'acompanyaran de quanta documentació es considere oportuna en relació amb el seu contingut.

2. Quan es presente per escrit, de forma presencial o per correu postal, es podrà utilitzar el formulari de queixes que està disponible en la seua electrònica de la Generalitat <https://sede.gva.es>.

a) En tot cas, s'haurà d'indicar:

por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

e) La Administración de la Generalitat admitirá como queja o sugerencia aquellas que sean formuladas ante ella en relación con los servicios prestados por otras administraciones a las que se haya encomendado o delegado por la Generalitat la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia.

f) Asimismo, también serán admitidas las quejas y sugerencias que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Generalitat haya contratado dicha prestación o con la adjudicataria de una concesión para la prestación de un servicio público de titularidad autonómica, con independencia de las reclamaciones, de todo tipo, que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

Sección segunda

Iniciación, tramitación, finalización y seguimiento de las quejas, sugerencias y agradecimientos

Artículo 31. Criterios de calidad básicos para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias

La tramitación y gestión de las quejas o sugerencias se ajustarán a los siguientes criterios:

1. Los procedimientos de quejas y sugerencias han de ser ampliamente difundidos, gozando de suficiente visibilidad para la ciudadanía.

2. Las vías y mecanismos de formulación serán siempre accesibles, disponiendo de varios formatos de presentación y a través del mayor número posible de canales de atención disponibles.

3. Se observará celeridad y rapidez en la gestión, sin necesidad de agotar los plazos establecidos, tratando siempre de imprimir la máxima prontitud, especialmente en aquellos casos en que la urgencia en tramitar las quejas resulte esencial para la eficacia de una posible mejora.

4. El proceso de gestión habrá de ser objetivo, tanto para quien la formula, como para la persona, unidad o departamento, sobre los que recae, debiendo investigarse, aunque sea sucintamente, todas las evidencias que sean relevantes para la resolución justa de la queja.

5. Las respuestas serán personalizadas, abordando todo el contenido planteado en la queja, incluyendo una referencia a los informes, en su caso, recabados.

6. La contestación será formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos que impidan o dificulten su plena comprensión, empleando al responder la misma lengua en la que se haya dirigido la persona interesada en el marco de las lenguas oficiales de la Comunitat.

7. La respuesta contendrá, en su caso, expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

8. Se garantizará la transparencia en las actuaciones desarrolladas, de forma que las personas puedan estar en todo momento informadas del estado de tramitación de sus quejas y sugerencias.

9. En el caso de las sugerencias, aun cuando se acordara no tomarlas en consideración, en todo o en parte, se agradecerá siempre su presentación de forma expresa.

Artículo 32. Presentación de las quejas y sugerencias

1. Las ciudadanas y los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias de manera presencial, por correo, telefónicamente, por medios electrónicos o por aquellos nuevos canales que proporcionen las tecnologías y que permitan acercar la Administración de la Generalitat a la ciudadanía. Las quejas y sugerencias se acompañarán de cuanta documentación se considere oportuna en relación con su contenido.

2. Cuando se presente por escrito, de forma presencial o por correo postal, se podrá utilizar el formulario de quejas que está disponible en la sede electrónica de la Generalitat <https://sede.gva.es>.

a) En cualquier caso, se deberá indicar:

1 Nom i cognoms.
2 Adreça, als efectes de notificació i, si és el cas, telèfon de contacte o correu electrònic.

3 Fets i raons en els quals es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment.

4 Lloc i data.

5 Firma.

6 Òrgan, centre o unitat administrativa a què es dirigeix.

b) Si l'escrit en el qual es formule la queixa o el suggeriment no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprès és defectuós, l'òrgan competent per a la seua tramitació, o l'òrgan receptor si no s'identificara l'òrgan objecte de la queixa, requerirà la persona interessada perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència advertida, amb indicació expressa que si no ho fera es procedirà a l'arxiu de la reclamació o queixa.

Les ciutadanes i els ciutadans podran ser auxiliats pel personal de les oficines de registre i informació en la formulació i constància de la seua queixa o suggeriment. En tot cas, hauràn de ser firmats per qui els haja interposat com a mostra de conformitat.

3. Quan es presente per mitjans electrònics, s'accedirà a través de la seu electrònica <https://sede.gva.es> en l'apartat de queixes i suggeriments. La persona que presente la queixa podrà optar per presentar-la autenticant-se per mitjà de la firma electrònica o sense.

a) Es podrà presentar la queixa de forma electrònica utilitzant per a això els certificats electrònics incorporats al document nacional d'identitat, els certificats electrònics reconeguts i els sistemes de firma electrònica avançada que s'admeten per l'administració segons la normativa vigent, tal com estableix l'article 26.1 del Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

b) Si la queixa o el suggeriment es presenta sense firma electrònica avançada de la persona interessada, el seu òrgan receptor comprovarà prèviament si conté la informació necessària que permeta la identificació i dades de la persona remitent (nom i cognoms, DNI, adreça postal o correu electrònic, als efectes de rebre les corresponents comunicacions), de manera que pugua procedir-se'n a la tramitació i contestació. En cas contrari, se la requerirà perquè complete la informació esmentada. De no ser possible contactar o de no rebre la informació requerida, es procedirà a l'arxiu de la queixa o suggeriment, sense més tràmit.

4. Per via telefònica, telefonant al telèfon 012. En aquest cas, el personal que reba la telefonada haurà d'advertir que aquesta serà gravada i que la gravació esmentada s'ajustarà a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Posteriorment, el personal operador gravarà la queixa manifestada i finalment la llegirà per a la seua validació. Aquestes queixes tindran la mateixa consideració que les electròniques presentades sense firma electrònica avançada.

5. No s'admetran a tràmit les queixes, suggeriments o agraïments que es formulen de forma anònima.

6. Els comentaris negatius o de disgust que puguen expressar-se a través dels canals de comunicació social interactiva (xarxes socials), que puguen obrir-se amb la ciutadania en general o amb els usuaris i les usuàries dels serveis públics en particular, encara que es referisquen a la insatisfacció per la prestació defectuosa d'un servei concret, no tindran la consideració de queixa als efectes del present decret llevat que, a instància de l'òrgan o unitat afectats per tals comentaris, se'n produïska la identificació de l'autor o l'autora, i aquella accepte l'oportunitat que se li brinde de formular el seu descontent per mitjà de la formalització de la corresponent queixa, a través dels procediments inclosos en aquest article. Tot això, sense perjudi de les actuacions d'ofici que pogueren iniciar-se si es deduïren indicis d'un anormal funcionament dels serveis.

El que disposa el paràgraf anterior serà sense perjudi de les manifestacions o disculpes que, si és el cas, puguen oferir-se en el propi canal de comunicació en què van aparèixer els comentaris esmentats, així com dels mecanismes interns de seguiment de les opinions desfavorables que puguen emetre's, als efectes de la seua anàlisi i millora dels serveis.

7. En totes les unitats de registre de l'Administració de la Generalitat s'advertirà, per mitjà de cartells informatius o qualsevol altre procediment semblant, de la possibilitat de formular queixes i suggeriments.

1 Nombre y apellidos.

2 Domicilio, a efectos de notificación y, en su caso, teléfono de contacto o correo electrónico.

3 Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.

4 Lugar y fecha.

5 Firma.

6 Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

b) Si el escrito en el que se formule la queja o la sugerencia no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de la queja, requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá al archivo de la reclamación o queja.

Las ciudadanas y los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su queja o sugerencia. En todo caso, deberán ser firmadas por quien las haya interpuesto como muestra de conformidad.

3. Cuando se presente por medios electrónicos, se accederá a través de la sede electrónica <https://sede.gva.es> en el apartado de quejas y sugerencias. La persona que presente la queja podrá optar por presentarla autenticándose mediante la firma electrónica o sin ella.

a) Se podrá presentar la queja de forma electrónica utilizando para ello los certificados electrónicos incorporados al documento nacional de identidad, los certificados electrónicos reconocidos y los sistemas de firma electrónica avanzada que se admitan por la administración según la normativa vigente, tal y como se establece en el artículo 26.1 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana

b) Si la queja o sugerencia se presenta sin firma electrónica avanzada de la persona interesada, su órgano receptor comprobará previamente si contiene la información necesaria que permita la identificación y datos de la persona remitente (nombre y apellidos, DNI, dirección postal o correo electrónico, a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones), de manera que pueda procederse a su tramitación y contestación. En caso contrario, se le requerirá para que complete dicha información. De no ser posible contactar o de no recibir la información requerida, se procederá al archivo de la queja o sugerencia, sin más trámite.

4. Por vía telefónica, llamando al teléfono 012. En este caso, el personal que reciba la llamada deberá advertir que esta va a ser grabada y que dicha grabación se ajustará a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Posteriormente, el personal operador grabará la queja manifestada leyéndosela finalmente para su validación. Estas quejas tendrán la misma consideración que las electrónicas presentadas sin firma electrónica avanzada.

5. No se admitirán a trámite las quejas, sugerencias o agradecimientos que se formulen de forma anónima.

6. Los comentarios negativos o de disgusto que puedan expresarse a través de los canales de comunicación social interactiva (redes sociales) que puedan abrirse con la ciudadanía en general o con los usuarios y usuarias de los servicios públicos en particular, aun cuando se refieran a la insatisfacción por la prestación defectuosa de un servicio concreto, no tendrán la consideración de queja a los efectos del presente decreto salvo que, a instancia del órgano o unidad afectados por tales comentarios, se produzca la identificación de su autor o autora, y esta acepte la oportunidad que se le brinde de formular su descontento mediante la formalización de la correspondiente queja, a través de los procedimientos recogidos en este artículo. Todo ello, sin perjuicio de las actuaciones de oficio que pudieran iniciarse si se dedujeran indicios de un anormal funcionamiento de los servicios.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será sin perjuicio de las manifestaciones o disculpas que, en su caso, puedan ofrecerse en el propio canal de comunicación en que aparecieron dichos comentarios, así como de los mecanismos internos de seguimiento de las opiniones desfavorables que puedan emitirse, a los efectos de su análisis y mejora de los servicios.

7. En todas las unidades de registro de la Administración de la Generalitat se advertirá, mediante carteles informativos o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas y sugerencias.

ments, amb la indicació que té a la seua disposició impresos tipus, els models dels quals figuren en el portal institucional de la Generalitat, per a poder materialitzar-les, sense perjudici de la plena validesa, en tot cas, de les queixes o els suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits recollits en el punt 2 del present article.

Article 33. Registre i remissions de les queixes, suggeriments i agraïments

1. Les unitats de registre segellaran l'escrit o comunicació presentada i practicarán el corresponent assentament, indicant la data del dia de la recepció.

2. Les unitats de registre enviarán sense dilació l'escrit de queixa o el suggeriment a la sotssecretaria de la conselleria afectada, remetent simultàniament còpia a:

a) La unitat, centre o servei a què es referisca el seu contingut.

b) La direcció territorial corresponent, en els supòsits que afecten òrgans, unitats o serveis de la seua competència.

c) L'òrgan directiu competent en matèria d'atenció a la ciutadania, en els casos de queixes que afecten el funcionament general de les Oficines Prop d'atenció a la ciutadania que no corresponga a les direccions territorials, i al Servei d'Informació Telefònica Administrativa 012 de la Generalitat.

3. Quan la queixa o suggeriment afecte diferents conselleries, la sotssecretaria que l'haja rebut el remetrà, amb el seu informe, a l'òrgan directiu que ostente la competència en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, per a la seua gestió.

4. Si es considera que una queixa o suggeriment és de la competència d'una altra conselleria, la sotssecretaria receptora el remetrà a aquella altra que resulte competent, donant compte d'aquesta remissió a la persona interessada.

5. Els agraïments o felicitacions es remetran a la unitat o unitats objecte d'aquells, per a la seua constància i posterior comunicació a la seua respectiva sotssecretaria, per al seu coneixement i contestació.

6. Per a identificar els motius que originen les queixes, suggeriments i agraïments, i els aspectes a què es refereixen, se'ls aplicarà una classificació que subministre informació rellevant sobre la prestació i millora del servei. L'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics aprovarà l'estructura bàsica de codis per a la classificació esmentada.

Article 34. Tramitació de queixes i suggeriments

1. L'òrgan responsable de la resposta qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua vertadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit haja d'interpretar-se com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa, i en aquest cas es remetrà directament a l'òrgan competent per a la seua tramitació com corresponga, donant compte d'aquesta remissió a la persona que l'haja formulada.

2. Presentada la queixa o suggeriment, l'òrgan responsable de la resposta la registrarà en l'aplicació corresponent i obrirà un expedient informatiu, duent a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions a realitzar haurà d'obtenir la informació oportuna de la unitat o servei directament afectats, així com de l'òrgan directiu del qual depenga.

3. Totes les comunicacions internes que es realitzen entre l'òrgan responsable de la resposta i l'òrgan, servei o unitat, competent en la matèria objecte de queixa o suggeriment, s'efectuaran a través de mitjans electrònics, eliminant-se les comunicacions en paper.

Article 35. Termini de resposta

1. Totes les queixes i els suggeriments hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre general de la respectiva conselleria afectada. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen aquest tràmit per als actes administratius.

2. Els agraïments seran contestats de forma immediata o tan ràpidament com siga possible.

rencias, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuran en el portal institucional de la Generalitat, para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de las quejas o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el punto 2 del presente artículo.

Artículo 33. Registro y remisiones de las quejas, sugerencias y agradecimientos

1. Las unidades de registro sellarán el escrito o comunicación presentada y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

2. Las unidades de registro enviarán sin dilación el escrito de queja o la sugerencia a la subsecretaría de la conselleria afectada, remitiendo simultáneamente copia a:

a) La unidad, centro o servicio a que se refiera su contenido.

b) La dirección territorial correspondiente, en los supuestos que afecten a órganos, unidades o servicios de su competencia.

c) El órgano directivo competente en materia de atención a la ciudadanía, en los casos de quejas que afecten al funcionamiento general de las Oficinas Prop de atención a la ciudadanía que no corresponda a las Direcciones Territoriales, y al Servicio de Información Telefónica Administrativa 012 de la Generalitat.

3. Cuando la queja o sugerencia afecte a varias consellerias, la subsecretaría que la haya recibido la remitirá, con su informe, al órgano directivo que ostente la competencia en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, para su gestión.

4. Si se considera que una queja o sugerencia es de la competencia de otra conselleria, la subsecretaría receptora la remitirá a aquella otra que resulte competente, dando cuenta de esta remisión a la persona interesada.

5. Los agradecimientos o felicitaciones se remitirán a la unidad o unidades objeto de ellas, para su constancia y posterior comunicación a su respectiva subsecretaría, para su conocimiento y contestación.

6. Para identificar los motivos que originan las quejas, sugerencias y agradecimientos, y los aspectos a los que se refieren, se les aplicará una clasificación que suministre información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. El órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos aprobará la estructura básica de códigos para dicha clasificación.

Artículo 34. Tramitación de quejas y sugerencias

1. El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que, sin embargo, por su contenido expreso o implícito deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja, en cuyo caso se remitirá directamente al órgano competente para su tramitación como corresponda, dando cuenta de esta remisión a la persona que la haya formulado.

2. Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta la registrará en la aplicación corporativa correspondiente y abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados, así como del órgano directivo del cual dependa.

3. Todas las comunicaciones internas que se realicen entre el órgano responsable de la contestación y el órgano, servicio o unidad, competente en la materia objeto de queja o sugerencia, se efectuarán a través de medios electrónicos, eliminándose las comunicaciones en papel.

Artículo 35. Plazo de respuesta

1. Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

2. Los agradecimientos serán contestados de forma inmediata o a la mayor brevedad posible.

Article 36. Òrgans responsables de la resposta

1. La resposta a les queixes i els suggeriments és responsabilitat de:
 - a) La sotssecretaria de cada conselleria, en relació amb aquelles que afecten òrgans, serveis o unitats centrals del seu departament.
 - b) Les direccions territorials respecte d'aquelles que afecten òrgans, unitats i serveis de la seua competència, comunicant a la sotssecretaria del seu departament la resposta.
 - c) L'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, en relació amb les queixes o els suggeriments que afecten diferents conselleries, comunicant la resposta a les sotssecretaries afectades.
 - d) L'òrgan directiu amb competència en matèria d'atenció a la ciutadania pel que fa a les queixes relatives al servei d'informació administrativa de les oficines esmentades que no siga competència de les direccions territorials i el servei d'informació telefònica administrativa 012, donant compte a la sotssecretaria del departament.
2. La contestació als agraïments serà competència de les sotssecretaries, que podran delegar la resposta en les pròpies unitats directament afectades.

Article 37. Seguiment de les queixes i suggeriments

1. En cada sotssecretaria es mantindrà actualitzat el Registre de Queixes i Suggeriments que contindrà informació sobre tots ells, el seu procés de tramitació i resolució.
2. Cada sotssecretaria realitzarà el seguiment del compliment del termini de notificació de la resposta de les queixes i els suggeriments que afecten la seua conselleria, adoptant, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme l'estricta compliment del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades.
3. El seguiment general del compliment del deure de resposta de les queixes correspondrà a l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

Article 38. Informació a la ciutadania i les queixes per incompliment del deure de resposta

1. En qualsevol moment, la persona interessada podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment.
2. Així mateix, podrà formular nova queixa, aquesta vegada davant de l'òrgan o unitat que ostente la competència en matèria d'inspecció general dels serveis, quan s'haja incomplert el deure de resposta, establert en l'article 35.

Article 39. Millora contínua

1. El contingut de les queixes i els suggeriments serà tingut en compte pels òrgans responsables de la seua atenció i resposta als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis.
2. La mera estadística de queixes i suggeriments dirigits a una unitat no serà considerada, en si mateixa, un exponent negatiu. Sí que ho serà, al contrari, la falta de resposta i la passivitat o desconsideració cap a les queixes i els suggeriments.
3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments es pose de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei, la sotssecretaria corresponent promourà la constitució d'un equip de millora que analitze, elabore i propose les mesures necessàries per a la seua correcció, i definisca les accions de millora a implantar, integrades en un pla específic de millora que serà remés a l'òrgan directiu amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis, als efectes del seu coneixement amb vista al que preveu l'apartat 5 d'aquest article.
4. Dins dels dos primers mesos de cada any, cada sotssecretaria elaborarà un informe valoratiu de les queixes i els suggeriments presentats i tramitats l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas, que remetrà al mateix òrgan directiu citat en l'apartat anterior.
5. Per la seua banda, aquest mateix òrgan directiu elaborarà, en els dos mesos següents, un informe d'avaluació global de tots els departaments, a fi de comprovar el compliment del tracte d'atenció a la ciutadania i, a la vista dels plans específics de millora de les diferents conselleries, i de l'examen conjunt de la informació estadística i analítica de totes les queixes i els suggeriments, n'extraurà les conclusions oportunes a fi de dissenyar accions de millora de la qualitat globals que

Artículo 36. Órganos responsables de la respuesta

1. La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad de:
 - a) La subsecretaría de cada conselleria, en relación con aquellas que afecten a órganos, servicios o unidades centrales de su departamento.
 - b) Las direcciones territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la subsecretaría de su departamento la respuesta.
 - c) El órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en relación con las quejas o sugerencias que afecten a varias consellerias, comunicando la respuesta a las subsecretarías afectadas.
 - d) El órgano directivo con competencia en materia de atención a la ciudadanía en lo que se refiere a las quejas relativas al servicio de información administrativa de dichas oficinas que no sea competencia de las direcciones territoriales y el Servicio de Información Telefónica Administrativa 012, dando cuenta a la subsecretaría del departamento.
2. La contestación a los agradecimientos será competencia de las subsecretarías, que podrán delegar la respuesta en las propias unidades directamente afectadas.

Artículo 37. Seguimiento de las quejas y sugerencias

1. En cada subsecretaría se mantendrá actualizado el Registro de Quejas y Sugerencias que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución.
2. Cada subsecretaría realizará el seguimiento del cumplimiento del plazo de notificación de la respuesta de las quejas y sugerencias que afecten a su conselleria, adoptando, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas.
3. El seguimiento general del cumplimiento del deber de respuesta correspondrá al órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 38. Información a la ciudadanía y quejas por incumplimiento del deber de respuesta

1. En cualquier momento, la persona interesada podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja o sugerencia.
2. Asimismo podrá formular nueva queja, esta vez ante el órgano o unidad que ostente la competencia en materia de inspección general de los servicios, cuando se haya incumplido el deber de respuesta establecido en el artículo 35.

Artículo 39. Mejora continua

1. El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios.
2. La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a una unidad no será considerada, en sí misma, un exponente negativo. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta y la pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias.
3. Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la subsecretaría correspondiente promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que será remitido al órgano directivo con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios a los efectos de su conocimiento en orden a lo previsto en el apartado 5 de este artículo.
4. Dentro de los dos primeros meses de cada año, cada subsecretaría elaborará un informe valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, que remitirá al mismo órgano directivo citado en el apartado anterior.
5. Por su parte, este mismo órgano directivo elaborará, en los dos meses siguientes, un informe de evaluación global de todos los departamentos, con el fin de comprobar el cumplimiento del trato de atención a la ciudadanía y, a la vista de los planes específicos de mejora de las diferentes consellerias, y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las quejas y sugerencias, extraerá las conclusiones oportunas con el fin de diseñar acciones de mejora de la calidad globa-

incorporarà als plans generals de millora de la Generalitat que en cada cas haja d'elaborar.

6. L'obligació de tindre en compte el contingut de les queixes i els suggeriments als efectes d'extraure informació per a la millora contínua dels serveis públics, serà igualment aplicable a les institucions, entitats i sectors esmentats en l'article 2.2 d'aquest decret, sent desenvolupada en els termes que s'establisquen pels òrgans en cada cas competents, encara que havent de ser objecte, en tot cas, d'un informe final valoratiu de les queixes i els suggeriments rebuts i de la correlativa posada en marxa d'accions de correcció i millora. Aquest informe serà remès a l'òrgan directiu que tinga la competència en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, que el tindrà en compte als efectes del que preveu l'apartat 5 d'aquest article, pel que fa a les possibles dades de queixes i suggeriments de caràcter horitzontal o general, que puguen resultar comuns, recurrents i extrapolables al conjunt de l'administració.

7. D'altra banda, també s'informarà l'òrgan amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, per a la seua possible consideració en els plans de millora mencionats en el punt 5 d'aquest article, del resultat d'aquelles actuacions de control que s'hagen desenvolupat com a conseqüència del seguiment coordinat de les queixes en els àmbits sectorials de sanitat, educació i serveis socials previst en l'article 8.1.d del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula la competència i funcions de la Inspecció General dels Serveis de l'Administració de la Generalitat.

CAPÍTOL VI

Estructura de qualitat. La Xarxa de Qualitat

Article 40. Definició

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

Article 41. Nivells d'actuació

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

- 1 Nivell central.
- 2 Nivell departamental.
- 3 Nivell operatiu.

Article 42. Distribució organitzativa de la Xarxa de Qualitat

1. El nivell central.

Aquest primer nivell, de perfil estratègic, l'ocupen els òrgans dels serveis centrals, superiors i directius de la conselleria amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, d'acord amb el que disposa el Reglament Orgànic i Funcional en cada cas vigent.

2. El nivell departamental.

a) Aquest nivell, de suport tècnic, el formen els titulars de les sotssecretaries de cadascuna de les conselleries, així com els òrgans equivalents en el cas del sector públic instrumental tant de forma directa com a través de la seua participació en la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), en els termes que s'establixen a la seua norma de creació (Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana).

b) Així mateix, formaran part d'aquest nivell departamental les persones titulars de les unitats específiques amb competències en matèria de gestió de qualitat en cada sotssecretaria o, si és el cas, aquelles que es designen per les sotssecretaries esmentades per a formar part de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics, creada a l'empara de l'article 5.1 del referit Decret 112/2008, mitjançant un acord d'11 de setembre de 2008, del Ple de la CITEC, i l'objecte del qual és recolzar la referida CITEC en la seua

les que incorporarà a los planes generales de mejora de la Generalitat que en cada caso haya de elaborar.

6. La obligación de tener en cuenta el contenido de las quejas y sugerencias a los efectos de extraer información para la mejora continua de los servicios públicos será igualmente aplicable a las instituciones, entidades y sectores citados en el artículo 2.2 de este decreto, siendo desarrollada en los términos que se establezcan por los órganos en cada caso competentes, aunque debiendo ser objeto, en todo caso, de un informe final valorativo de las quejas y sugerencias recibidas y de la correlativa puesta en marcha de acciones de corrección y mejora. Este informe será remitido al órgano directivo que tenga la competencia en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, que lo tendrá en cuenta a los efectos de lo previsto en el apartado 5 de este artículo, en lo que se refiera a los posibles datos de quejas y sugerencias de carácter horizontal o general, que puedan resultar comunes, recurrentes y extrapolables al conjunto de la administración.

7. Por otra parte, también se informará al órgano con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, para su posible consideración en los planes de mejora mencionados en el punto 5 de este artículo, del resultado de aquellas actuaciones de control que se hayan desarrollado como consecuencia del seguimiento coordinado de las quejas en los ámbitos sectoriales de sanidad, educación y servicios sociales contemplado en el artículo 8.1.d del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula la competencia y funciones de la inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

CAPÍTULO VI

Estructura de calidad. La Red de Calidad

Artículo 40. 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, apoyar y coordinar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.

Artículo 41. Niveles de actuación

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

- 1 Nivel central.
- 2 Nivel departamental.
- 3 Nivel operativo.

Artículo 42. Distribución organizativa de la Red de Calidad

1. El nivel central.

Este primer nivel, de perfil estratégico, lo ocupan los órganos de servicios centrales, superiores y directivos de la conselleria con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento Orgánico y Funcional en cada caso vigente.

2. El nivel departamental.

a) Este nivel, de apoyo técnico, lo forman los titulares de las subsecretarías de cada una de las consellerias, así como los órganos equivalentes en el caso del sector público instrumental, tanto de forma directa como a través de su participación en la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC), en los términos que se establecen en su norma de creación (Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana).

b) Asimismo, formarán parte de este nivel departamental las personas titulares de las unidades específicas con competencias en materia de gestión de calidad en cada subsecretaria o, en su caso, aquellas que se designen por dichas subsecretarías para formar parte de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, creada al amparo del artículo 5.1 de referido Decreto 112/2008, mediante Acuerdo de 11 de septiembre de 2008, del Pleno de la CITEC, y cuyo objeto es apoyar a la referida CITEC en su misión

missió d'impulsar i coordinar en cada departament de la Generalitat i en les entitats que la integren les polítiques, plans i projectes per a la modernització, implantació de l'administració electrònica i qualitat dels serveis públics.

3. El nivell operatiu.

Finalment, en aquest nivell es troben els equips de millora, de qualsevol tipus i composició, que constituïran el sistema de participació, en els diferents àmbits administratius, en la millora de la gestió dels serveis públics. La seua constitució, composició, duració i funcions s'acordaran pels òrgans directius o superiors dels diferents departaments.

A aquests efectes, es considera com a equip de millora el grup d'empleades i empleats que es reuneix per a participar en qualsevol de les accions destinades a la millora de la qualitat dels serveis públics.

CAPÍTOL VII

Plataforma de difusió

Article 43. Difusió d'informació sobre qualitat dels serveis públics

Dins del Portal de Transparència de la Generalitat existiran espais d'informació pública, que constituïran una plataforma des de la que recopilar i analitzar totes aquelles dades rellevants i suficients que permeten oferir, d'una forma periòdica i des de la perspectiva de la ciutadania, una visió global de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat, i tot això amb la fi última de promoure i contribuir a la seua millora contínua, afavorir la participació ciutadana en aquest àmbit i atendre el compromís de transparència a què es deu l'administració. Així mateix, en el Portal es publicarà l'avaluació del grau de compliment i resultats dels plans i programes, anuals i plurianuals, com així disposa l'article 12 d'aquest decret, i això en els termes i amb les condicions i continguts fixats en la normativa de la Generalitat en matèria de transparència.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Correspondències

Les referències que es fan en aquest decret a actes o resolucions de la persona titular de les conselleries s'entendran fetes a actes dels òrgans unipersonals, o si cal col·legiats, de màxim nivell o govern de la resta dels ens del sector públic instrumental a què afecta aquest decret, d'acord amb el que es disposa en l'article 2.1. Les referències a les sotssecretaries s'entendran fetes als departaments de nivell superior amb competències anàlogues o equivalents a les esmentades organitzacions.

Segona. Repercussió econòmica

Aquest 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 podrà suposar un increment de cost econòmic en els pressupostos de les conselleries.

Tercera. Regulació de queixes i suggeriments en els sectors i entitats especials i aplicació informàtica corporativa

1. En el termini màxim de sis mesos, a partir de l'entrada en vigor d'aquest decret, les conselleries de què depenguen els centres i entitats esmentats en l'article 2.2, apartats *a*, *b* i *c*, així com els ens mencionats en l'apartat *d*, que encara no compten amb normativa pròpia de queixes i suggeriments i agraïments, hauran d'aprovar el procediment de presentació i tramitació de queixes i suggeriments, o el modificaran si ja existia però fora necessari ajustar-lo al contingut d'aquest decret.

Aquest procediment incorporarà, en els seus propis termes, el règim jurídic substantiu i de procediment comú contingut en aquest decret, sense perjudici de les especificitats organitzatives que li resulten pròpies.

En tant s'aprova aquesta regulació específica, les conselleries i els altres òrgans competents dels citats ens adoptaran les mesures provisionals que resulten necessàries per a garantir que els usuaris i les usuàries dels seus serveis puguen exercir el seu dret a presentar queixes, suggerir

de impulsar y coordinar en cada departamento de la Generalitat y en las entidades que la integran las políticas, planes y proyectos para la modernización, implantación de la administración electrónica y calidad de los servicios públicos.

3. El nivel operativo.

Por último, en este nivel se encuentran los equipos de mejora, de cualquier tipo y composición, que constituirán el sistema de participación, en los distintos ámbitos administrativos, en la mejora de la gestión de los servicios públicos. Su constitución, composición, duración y funciones se acordarán por los órganos directivos o superiores de los distintos departamentos.

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

CAPÍTULO VII

Plataforma de difusión

Artículo 43. Difusión de información sobre calidad de los servicios públicos

Dentro del Portal de Transparencia de la Generalitat existiran espacios de información pública, que constituirán una plataforma desde la que recopilar y analizar todos aquellos datos relevantes y suficientes que permitan ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva de la ciudadanía, 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, favorecer la participación ciudadana en este ámbito y atender al compromiso de transparencia a que se debe la administración. Asimismo, en el Portal se publicará la evaluación del grado de cumplimiento y resultados de los planes y programas, anuales y plurianuales, como así dispone el artículo 12 de este decreto, y ello en los términos y con las condiciones y contenidos fijados en la normativa de la Generalitat en materia de transparencia.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Correspondencias

Las referencias que se hacen en este decreto a actos o resoluciones de la persona titular de las consellerias se entenderán hechas a actos de los órganos unipersonales o, en su caso colegiados, de máximo nivel o gobierno de los entes del sector público instrumental a que afecta este decreto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1. Las referencias a las subsecretarías se entenderán hechas a los departamentos de nivel superior con competencias análogas o equivalentes 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 podrá suponer incremento de coste económico en los presupuestos de las consellerias.

Tercera. Regulación de quejas y sugerencias en los sectores y entidades especiales y aplicación informática corporativa

1. En el plazo máximo de seis meses, a partir de la entrada en vigor de este decreto, las consellerias de las que dependan los centros y entidades citados en el artículo 2.2, apartados *a*, *b* y *c*, así como los entes mencionados en el apartado *d* del mismo, que todavía no cuentan con normativa propia de quejas y sugerencias y agradecimientos, habrán de aprobar el procedimiento de presentación y tramitación de quejas y sugerencias, o lo modificarán si ya existiera pero fuera necesario ajustarlo al contenido de este decreto.

Este procedimiento incorporará, en sus propios términos, el régimen jurídico sustantivo y de procedimiento común contenido en este decreto, sin perjuicio de las especificidades organizativas que le resulten propias.

En tanto se aprueba esta regulación específica, las consellerias y los demás órganos competentes de los entes citados adoptarán las medidas provisionales que resulten necesarias para garantizar que los usuarios y usuarias de sus servicios puedan ejercer su derecho a presentar quejas,

ments, així com obtindre una tramitació, control i resposta adequats. De l'adopció d'aquestes mesures provisionals es donarà compte a l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis.

2. En el termini de sis mesos, a partir de l'entrada en vigor d'aquest decret, l'òrgan directiu competent en matèria de tecnologies de la informació desenvoluparà l'adaptació de l'aplicació informàtica corporativa que actualment s'utilitza per al registre, tractament i gestió del sistema de queixes i suggeriments, tot incorporant-hi les modificacions necessàries per a la seua adequació al que disposa la nova regulació continguda en el capítol V d'aquest decret. Una vegada adaptada, serà aplicable al conjunt d'organitzacions arrellegades en l'article 2.1.

Quarta. Programes d'avaluacions de qualitat i de cartes de serveis

Els òrgans responsables de l'impuls del sistema de gestió de qualitat, dins de les competències respectives recollides en el capítol VI d'aquest decret, desenvoluparan el procés de preparació i concreció dels programes d'avaluacions de qualitat i de cartes de serveis a realitzar, els quals tindran una vigència mínima de dos anys.

Els programes seran tramitats a través de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement (CITEC), i seran aprovats, d'acord amb el que estableix l'article 42.1, per qui ostente la titularitat de la conselleria amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

Dins de les previsions de cada programa es detallaran els distints nivells de participació i responsabilitat en l'execució i desenvolupament de les avaluacions de qualitat i cartes de serveis programades, dins dels àmbits que configuren l'estructura de la Xarxa de Qualitat, així com el grau de participació assignat, si és el cas, a la inspecció de serveis, de conformitat amb el que disposen els articles 3.2 i 4.6 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.

Cinquena. Avaluacions i certificacions de qualitat en els sectors sanitari, educatiu i de serveis socials

De conformitat amb el que preveu l'article 2.3 d'aquesta norma, l'aplicació de les disposicions d'aquest decret sobre avaluacions de qualitat als sectors de sanitat, educació i serveis socials, es farà sense perjudi que les conselleries respectives, en atenció a les especificitats organitzatives i funcionals dels seus centres i serveis, puguem assumir-ne de forma plena i autònoma la responsabilitat del desenvolupament d'avaluacions de la seua qualitat, aplicant la metodologia general inclosa en l'article 10.1 d'aquest decret o, si és el cas, qualsevol altra alternativa, més adaptada a la tipologia dels seus centres, en els termes que preveu el punt 2 de l'esmentat article. En aquest últim cas, la nova metodologia que pretenga aplicar-se serà decidida i aprovada per la pròpia conselleria de què es tracte, amb un informe previ de l'òrgan directiu amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

Així mateix, i també sense perjudi de l'aplicació general als sectors esmentats del sistema de certificacions de qualitat previst en aquest decret, les conselleries competents en sanitat, educació i serveis socials podran establir, si és el cas, el seu propi sistema de certificacions de qualitat.

Sisena. Avaluacions, certificacions i sistema de qualitat dels ens integrants del sector públic instrumental

De conformitat així mateix amb el que preveu l'article 2.3 d'aquesta norma, a los ens integrants del sector públic instrumental de la Generalitat els serà també d'aplicació el mateix tractament de reconeixement a les seues especificitats organitzatives o sectorials, en matèria de qualitat, que s'arrellega en la disposició adicional cinquena.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Règim transitori de queixes

La tramitació i contestació de les queixes i els suggeriments presentats amb anterioritat a l'entrada en vigor del present decret, es regiran

sugerencias, así como obtener una tramitación, control y respuesta adecuados. De la adopción de estas medidas provisionales se dará cuenta al órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios.

2. En el plazo de seis meses, a partir de la entrada en vigor de este decreto, por el órgano directivo competente en materia de tecnologías de la información se desarrollará la adaptación de la aplicación informática corporativa que actualmente se utiliza para el registro, tratamiento y gestión del sistema de quejas y sugerencias, incorporándole las modificaciones necesarias para su adecuación a lo dispuesto en la nueva regulación contenida en el capítulo V de este decreto. Una vez adaptada, será de aplicación al conjunto de organizaciones recogidas en el artículo 2.1.

Cuarta. Programas de evaluaciones de calidad y de cartas de servicios

Los órganos responsables del impulso del sistema de gestión de calidad, dentro de las respectivas competencias recogidas en el capítulo VI de este decreto, desarrollarán el proceso de preparación y concreción de los programas de evaluaciones de calidad y de cartas de servicios a realizar, los cuales tendrán una vigencia mínima de dos años.

Los programas serán tramitados a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento (CITEC) y serán aprobados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42.1, por quien ostente la titularidad de la conselleria con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

Dentro de las previsions de cada programa se detallarán los distintos niveles de participación y responsabilidad en la ejecución y desarrollo de las evaluaciones de calidad y cartas de servicios programadas, dentro de los ámbitos que configuran la Estructura de la Red de Calidad, así como el grado de participación asignado, en su caso, a la inspección de servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3.2 y 4.6 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

Quinta. Evaluaciones y certificaciones de calidad en los sectores sanitario, educativo y de servicios sociales

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.3 de esta norma, la aplicación de las disposiciones de este decreto sobre evaluaciones de calidad a los sectores de sanidad, educación y servicios sociales se hará sin perjuicio de que las consellerias respectivas, en atención a las especificidades organizativas y funcionales de sus centros y servicios, puedan asumir de forma plena y autónoma la responsabilidad del desarrollo de evaluaciones de su calidad, aplicando la metodología general recogida en el artículo 10.1 de este decreto o, en su caso, cualquiera otra alternativa, más adaptada a la tipología de sus centros, en los términos previstos en el punto 2 del citado artículo. En este último caso, la nueva metodología que pretenda aplicarse será decidida y aprobada por la propia conselleria de que se trate, previo informe del órgano directivo con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos.

Asimismo, y también sin perjuicio de la aplicación general a los sectores citados del sistema de certificaciones de calidad contemplado en este decreto, las consellerias competentes en sanidad, educación y servicios sociales podrán establecer, en su caso, su propio sistema de certificaciones de calidad.

Sexta. Evaluaciones, certificaciones y sistema de calidad de los entes integrantes del sector público instrumental

De conformidad asimismo con lo previsto en el artículo 2.3 de esta norma, a los entes integrantes del sector público instrumental de la Generalitat les será también de aplicación el mismo tratamiento de reconocimiento a su especificidades organizativas o sectoriales, en materia de calidad, que se recoge en la disposición adicional quinta.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Régimen transitorio de quejas

La tramitació i contestació de les queixes i suggeriments presentats amb anterioritat a l'entrada en vigor del present decret, se

per la normativa anterior, açò és, pel Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell.

Si transcorreguts els sis mesos dels terminis establits en els apartats 1 i 2 de la disposició adicional tercera, encara no s'haguera produït l'aprovació o ajust de la normativa especial de queixes o l'adaptació de l'aplicació informàtica corporativa, respectivament previstes en els apartats esmentats, continuaran en vigor, de forma transitòria, la normativa i aplicació anteriors, en tot allò que no s'opose a la nova regulació.

Segona. Règim transitori dels cartes de serveis

Les cartes de serveis existents a l'entrada en vigor de la present disposició seguiran regint-se per la normativa vigent en el moment de la seua aprovació. No obstant això, la seua revisió o actualització, així com la seua evolució posterior, ja s'ajustaran al contingut del que disposa el capítol III d'aquest decret.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Clàusules derogatòries

1. Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o d'un rang inferior quan contradiguen o s'oposen a què disposa aquest decret.

2. Queden expressament derogats:

El Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

El Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, pel qual és va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de serveis en la Generalitat.

El Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Desplegament reglamentari

És facultat la conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics per a dictar els disposicions necessàries per al desplegament i l'execució d'aquest decret.

Segona. Entrada en vigor

Aquest decret entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Elx, 15 d'abril de 2016

El president de la generalitat,
XIMO PUIG I FERRER

El conseller de Transparència, Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació,
MANUEL ALCARAZ RAMOS

regirán por la normativa anterior, esto es, por el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell.

Si transcurridos los seis meses de los plazos establecidos en los apartados 1 y 2 de la disposición adicional tercera, todavía no se hubiera producido la aprobación o ajuste de la normativa especial de quejas o la adaptación de la aplicación informática corporativa, respectivamente previstas en dichos apartados, continuarán en vigor, de forma transitòria, la normativa y aplicació anteriores, en todo aquello que no se oponga a la nueva regulació.

Segunda. Régimen transitorio de las cartas de servicios

Las cartas de servicios existentes a la entrada en vigor de la presente disposición seguirán rigiéndose por la normativa vigente en el momento de su aprobación. No obstante, su revisión o actualización, así como su evolución posterior, ya se ajustarán al contenido de lo dispuesto en el capítulo III de este decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Cláusulas derogatorias

1. Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en este decreto.

2. Quedan expresamente derogados:

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.

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.

El 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.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo reglamentario

Se facultat a la conselleria competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de este decreto.

Segunda. Entrada en vigor

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

Elche, 15 de abril de 2016

El president de la Generalitat,
XIMO PUIG I FERRER

El conseller de Transparència, Responsabilidad Social,
Participación y Cooperación,
MANUEL ALCARAZ RAMOS