

Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

RESOLUCIÓ de 26 de febrer de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat. [2018/2235]

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

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

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

La Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis ha sigut promoguda per la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, seguint les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, anteriorment esmentat.

La Inspecció General de Serveis, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a missió: vetlar pel compliment de la legalitat i la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, així com pel ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència i equitat, exigibles a totes les organitzacions públiques que integren la nostra Administració, i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat.

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

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

Primer

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

Segon

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

Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

RESOLUCIÓN de 26 de febrero de 2018, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios de la Generalitat. [2018/2235]

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

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

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se 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.

La Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios ha sido promovida por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, siguiendo las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriorment citat.

La Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, tiene como misión: velar por el cumplimiento de la legalidad y la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas, así como por el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia y equidad, exigibles a todas las organizaciones públicas que integran nuestra Administración, y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.

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

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

Primero

Aprobar la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segundo

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

Tercer

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

València, 26 de febrer de 2018.– El conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació: Manuel Alcaraz Ramos.

ANNEX

Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis (IGS)

Missatge general

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

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

Compromís institucional

Eleva els nivells de qualitat en els serveis que demana la ciutadania, dissenyant i aplicant per a això instruments concrets de millora, és un compromís de la Generalitat i per tant d'aquesta conselleria, que està demostrant la seua implicació amb la millora de la qualitat dels serveis públics i amb una major transparència en l'exercici de l'activitat pública, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania.

La Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis, donant resposta a l'anterior, prioritza, a aquests efectes i entre altres, aquells serveis que aquest important òrgan de control intern presta directament a la ciutadania i també al personal propi de la Generalitat, tractant de potenciar la seua visibilitat i, sobretot, com a demostració dels valors que inspiren el seu comportament. Entre altres, els que fan referència a la vocació de servei a la ciutadania, l'aposta per la transparència, la rendició de comptes i la responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el seu treball, comproment-se per a això a complir els compromisos explicitats en aquesta carta de serveis.

Serveis

La Inspecció General de Serveis, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a missió «Velar pel compliment de la legalitat i la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, així com pel ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència i equitat, exigibles a totes les organitzacions públiques que integren la nostra Administració, i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat».

La Inspecció General de Serveis presta els serveis següents:

– Realitzar actuacions de control i inspecció dirigides a vigilar i garantir que el funcionament dels centres i serveis que conformen l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, les seues activitats i la gestió dels seus programes, estructures, processos i procediments, i recursos personals i materials, s'ajusten a les lleis, reglaments i la resta de disposicions aplicables en cada cas. Aquests actuacions ordinàries s'inclouen en el Pla de la Inspecció General de Serveis.

– Realitzar anàlisis organitzatives i avaluacions de l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de les anteriors activitats, programes i serveis, en funció dels objectius finalment aconseguits i en relació amb els recursos utilitzats.

– Desenvolupar actuacions de prevenció i anàlisi de detecció de riscos dirigits a previndre les irregularitats i males pràctiques.

Tercero

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

València, 26 de febrero de 2018.– El conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació: Manuel Alcaraz Ramos.

ANEXO

Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios (IGS)

Mensaje general

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

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

Compromiso institucional

Eleva los niveles de calidad en los servicios que demanda la ciudadanía, diseñando y aplicando para ello instrumentos concretos de mejora, es un compromiso de la Generalitat y consiguientemente de esta conselleria, que viene demostrando su implicación con la mejora de la calidad de los servicios públicos y con una mayor transparencia en el ejercicio de la actividad pública, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

La Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios, dando respuesta a lo anterior, prioriza, a estos efectos y entre otros, aquellos servicios que este importante órgano de control interno presta directamente a la ciudadanía y también al propio personal de la Generalitat, tratando de potenciar su visibilidad y, sobre todo, como demostración de los valores que inspiran su comportamiento. Entre otros, los que hacen referencia a la vocación de servicio a la ciudadanía, la apuesta por la transparencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad, objetividad, rigor, diligencia y celeridad en su trabajo, comprometiéndose para ello a cumplir los compromisos explicitados en esta carta de servicios.

Servicios

La Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, tiene como misión «Velar por el cumplimiento de la legalidad y la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas, así como por el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia y equidad, exigibles a todas las organizaciones públicas que integran nuestra Administración, y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat».

La Inspección General de Servicios presta los siguientes servicios:

– Realizar actuaciones de control e inspección dirigidas a vigilar y garantizar que el funcionamiento de los centros y servicios que conforman la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, sus actividades y la gestión de sus programas, estructuras, procesos y procedimientos, y recursos personales y materiales, se ajustan a las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables en cada caso. Estas actuaciones ordinarias se incluyen en el Plan de la Inspección General de Servicios.

– Realizar análisis organizativos y evaluaciones de la eficacia y la eficiencia en la gestión de las anteriores actividades, programas y servicios, en función de los objetivos finalmente conseguidos y en relación con los recursos utilizados.

– Desarrollar actuaciones de prevención y análisis de detección de riesgos dirigidos a prevenir las irregularidades y malas prácticas.



– Investigar possibles irregularitats i infraccions a la legalitat vigent, per iniciativa pròpia o ordre superior (actuacions sobrevingudes de caràcter extraordinari, no previstes en el pla anual) o en virtut de denúncia, amb propostes de mesures de correcció i, si és el cas, recomanacions d'instar la incoació de procediments disciplinaris en cas de concórrer responsabilitats per part del personal empleat públic.

– Desenvolupar les actuacions d'investigació i informe que li atribuisca el protocol de prevenció i actuació en matèria d'assetjament laboral en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

– Intervindre en la tramitació i resolució de queixes ciutadanes quan s'incomplix el deure de resposta (queixes de 2a instància).

– Elaborar un informe d'avaluació anual que done compte dels resultats aconseguits en execució del Pla anual de la IGS, a fi de promoure la transparència informativa i la rendició de comptes que exigix i demana la ciutadania.

– Participar activament en l'impuls, coordinació, supervisió, seguiment, assistència tècnica i avaluació dels plans, programes i iniciatives de millora de la qualitat dels serveis públics (cartes de serveis i avaluacions de qualitat, simplificació administrativa, gestió del sistema d'informació del mercat interior europeu...) amb l'abast i dimensió que en cada pla o projecte respectiu s'establisquen.

– Col·laborar i cooperar amb altres òrgans d'inspecció sectorial (Sanitat, Educació i Serveis Socials), altres òrgans de la mateixa Administració (Intervenció General, Direcció General de Tecnologies d'Informació, Direcció General de Funció Pública, INVASSAT, etc.), òrgans de control extern i garants dels drets de la ciutadania dependents de les Corts (Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció, Sindicatura de Comptes i Sindicatura de Greuges) i amb altres administracions públiques de l'Administració General de l'Estat, de les comunitats autònomes i de l'Administració local.

– Impartir formació en matèria d'inspecció, gestió de la qualitat i simplificació administrativa en els cursos que s'aproven en els plans anuals de formació del personal de la Generalitat (pla de l'IVAP, EVES...).

– Organitzar, desenvolupar i/o participar en jornades i esdeveniments relacionats amb les seues funcions.

Compromisos i indicadors

1. Ens comprometem a publicar una fitxa resum de cada una de les actuacions practicades per la Inspecció General de Serveis (IGS) en els 30 dies posteriors a la seua finalització.	
% d'actuacions publicades sobre les finalitzades en el pla (mensual)	<i>Valor objectiu</i> 95 %

2. Ens comprometem a publicar el Pla de la Inspecció General de Serveis (IGS) en el primer trimestre de la seua vigència.	
% de compliment de publicació (anual).	<i>Valor objectiu</i> 100 %

3. En el desenvolupament d'actuacions d'inspecció derivades de denúncies, ens comprometem a realitzar una primera valoració i a posar-nos en contacte amb la persona denunciante en un termini màxim de 15 dies hàbils, des que la denúncia tinga entrada en la Inspecció de Serveis.	
% de justificants de recepció enviats en el termini màxim de 15 dies.	<i>Valor objectiu</i> 95 %

4. Ens comprometem a contactar amb la persona denunciante i a realitzar una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini de 6 dies hàbils, en el cas d'investigacions desenvolupades per denúncies per assetjament sexual, per raó de sexe o discriminatori del personal al servei de la GVA.	
---	--

– Investigar posibles irregularidades e infracciones a la legalidad vigente, por propia iniciativa u orden superior (actuaciones sobrevenidas de carácter extraordinario, no contempladas en el plan anual) o en virtud de denuncia, con propuestas de medidas de corrección y, en su caso, recomendaciones de instar la incoación de procedimientos disciplinarios en caso de concurrir responsabilidades por parte del personal empleado público.

– Desarrollar las actuaciones de investigación e informe que le atribuya el protocolo de prevención y actuación en materia de acoso laboral en el ámbito de la Administración de la Generalitat.

– Intervenir en la tramitación y resolución de quejas ciudadanas cuando se incumple el deber de respuesta (quejas de 2.ª instancia).

– Elaborar un informe de evaluación anual que dé cuenta de los resultados alcanzados en ejecución del Plan anual de la IGS, con el fin de promover la transparencia informativa y la rendición de cuentas que exige y demanda la ciudadanía.

– Participar activamente en el impulso, coordinación, supervisión, seguimiento, asistencia técnica y evaluación de los planes, programas e iniciativas de mejora de la calidad de los servicios públicos (cartas de servicios y evaluaciones de calidad, simplificación administrativa, gestión del sistema de información del mercado interior europeo...) con el alcance y dimensión que en cada plan o proyecto respectivo se establezcan.

– Colaborar y cooperar con otros órganos de inspección sectorial (Sanidad, Educación y Servicios Sociales), otros órganos de la propia Administración (Intervención General, Dirección General de Tecnologías de Información, Dirección General de Función Pública, INVASSAT, etc.), órganos de control externo y garantes de los derechos de la ciudadanía dependientes de Les Corts (Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción, Sindicatura de Comptes y Sindicatura de Greuges) y con otras administraciones públicas de la Administración General del Estado, de comunidades autónomas y de Administración local.

– Impartir formación en materia de inspección, gestión de la calidad y simplificación administrativa en los cursos que se aprueben en los planes anuales de formación del personal de la Generalitat (plan del IVAP, EVES...).

– Organizar, desarrollar y/o participar en jornadas y eventos relacionados con sus funciones.

Compromisos e indicadores

1. Nos comprometemos a publicar una ficha resumen de cada una de las actuaciones practicadas por la Inspección General de Servicios (IGS) en los 30 días posteriores a su finalización.	
% de actuaciones publicadas sobre las finalizadas en el plan (mensual)	<i>Valor objetivo</i> 95 %

2. Nos comprometemos a publicar el Plan de la Inspección General de Servicios (IGS) en el primer trimestre de su vigencia.	
% de cumplimiento de publicación (anual).	<i>Valor objetivo</i> 100 %

3. En el desarrollo de actuaciones de inspección derivadas de denuncias, nos comprometemos a realizar una primera valoración y a ponernos en contacto con la persona denunciante en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde que la denuncia tenga entrada en la Inspección de Servicios.	
% de acusos de recibo enviados en el plazo máximo de 15 días.	<i>Valor objetivo</i> 95 %

4. Nos comprometemos a contactar con la persona denunciante y a realizar un análisis preliminar de su situación en un plazo de 6 días hábiles, en el caso de investigaciones desarrolladas por denuncias por acoso sexual, por razón de sexo o discriminatorio del personal al servicio de la GVA.	
--	--



% de denunciants atesos en un termini de 6 dies	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

5. Quan es tracte d'investigacions iniciades per denúncies d'assetjament moral del personal al servei de la GVA, ens comprometem a contactar amb la persona denunciante i a realitzar una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini de 10 dies hàbils.

% de denunciants atesos en un termini de 10 dies	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

6. Ens comprometem a instar, en el termini màxim de 10 dies, l'òrgan competent en la matèria perquè done resposta a les queixes ciutadanes no respostes.

% de queixes tramitades en el termini màxim de 10 dies	<i>Valor objectiu</i>
	95 %

7. Ens comprometem a donar publicitat dels resultats de l'informe anual de la Inspecció General de Serveis (IGS) en el primer trimestre de l'exercici següent al de la seua avaluació.

Cumpliment de la publicació en la web de l'informe de resultats anual en el primer trimestre de l'exercici següent	<i>Valor objectiu</i>
	100 %

Ajudeu-nos a prestar un millor servei

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

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

A més, podeu realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de serveis a través de la pàgina www.gva.es/carta.

En cas de detectar algun error, us preguem que ens ho comuniquem al més prompte possible per a poder corregir-lo.

On estem
Inspecció General de Serveis
Passeig de l'Albereda, 16
46010 València

% de denunciante atendidos en un plazo de 6 días.	<i>Valor objetivo</i>
	99 %

5. Cuando se trate de investigaciones iniciadas por denuncias de acoso moral del personal al servicio de la GVA, nos comprometemos a contactar con la persona denunciante y a realizar un análisis preliminar de su situación en un plazo de 10 días hábiles.

% de denunciante atendidos en un plazo de 10 días	<i>Valor objetivo</i>
	99 %

6. Nos comprometemos a instar, en el plazo máximo de 10 días, al órgano competente en la materia para que dé respuesta a las quejas ciudadanas no respondidas

% de quejas tramitadas en el plazo máximo de 10 días	<i>Valor objetivo</i>
	95 %

7. Nos comprometemos a dar publicidad de los resultados del informe anual de la Inspección General de Servicios (IGS) en el primer trimestre del ejercicio siguiente al de su evaluación.

Cumplimiento de la publicación en la web del informe de resultados anual en el primer trimestre del ejercicio siguiente	<i>Valor objetivo</i>
	100 %

Ayúdenos a prestar un mejor servicio

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

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

Además, puede realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de esta carta de servicios a través de la página www.gva.es/carta.

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comuniquen lo antes posible para poder corregirlo.

Donde estamos
Inspección General de Servicios
Paseo de la Alameda, 16
46010 València