

Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

RESOLUCIÓ de 3 de juny de 2019, de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Servei d'Informació 012 de la Generalitat. [2019/5784]

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 els programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, regula en el capítol III el sistema de gestió de les cartes de serveis.

Segons disposa l'article 13.2 del decret esmentat, «les cartes de serveis, com a instruments de millora», es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis la gestionarà de manera uniforme i centralitzada 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'introduiran totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i els indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que se n'efectuarà tant el control i el seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques va revisar i va dissenyar el 2011 una carta de serveis, que incloïa els compromisos de qualitat vinculats als serveis que presta, carta que, degut al transcurs del temps, i per a adaptar-se a les noves necessitats i expectatives de la ciutadania, necessita ser actualitzada.

En conseqüència d'això, la Subdirecció General de Qualitat i Atenció a la Ciutadania de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació n'ha fet una nova revisió amb la finalitat d'adaptar i actualitzar els seus compromisos de qualitat als serveis actuals, i procedir a la publicació d'aquests en la plataforma centralitzada de la Generalitat, així com en el seu portal de transparència, GVA oberta, perquè el contingut de la nova carta que ara s'aprova, i en particular dels compromisos de qualitat establits en aquesta, arribe de manera efectiva als usuaris i usuàries potencials dels serveis afectats.

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

Per tot això i en ús de les facultats establides en l'article 17 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir-ne a l'aprovació, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Serveis del Servei d'Informació 012 de la Generalitat d'acord amb el contingut establert en l'annex d'aquesta resolució.

Segon

Deixar sense efecte la Carta de Serveis del Servei d'Informació 012 de la Generalitat aprovada per Resolució d'11 de maig de 2011, de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques.

Tercer

Ordenar la publicació d'aquesta disposició en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Quart

La Carta de Serveis del Sistema d'Informació 012 de la Generalitat estarà disponible per al públic a través de la seu electrònica de l'adreça web www.gva.es/carta a partir de la publicació d'aquesta resolució en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Tot això sense perjudici d'altres accions divulgatives que, si escau, s'adopten.

València, 3 de juny de 2019.– El conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació: Manuel Alcaraz Ramos.

Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

RESOLUCIÓN de 3 de junio de 2019, de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Información 012 de la Generalitat [2019/5784]

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, regula en su capítulo III el sistema de gestión de las cartas de servicios.

Según dispone el artículo 13.2 del citado decreto, «las cartas de servicios, como instrumentos de mejora», 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 Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas revisó y diseñó en el 2011 una carta de servicios, incluyendo aquellos compromisos de calidad vinculados a los servicios que presta, carta que debido al transcurso del tiempo, y para adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía, necesita ser actualizada.

En consecuencia, la Subdirección General de Calidad y Atención a la Ciudadanía de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación ha hecho una nueva revisión con la finalidad de adaptar y actualizar sus compromisos de calidad a los servicios actuales, y proceder a su publicación en la plataforma centralizada de la Generalitat, así como, en su portal de transparencia, GVA oberta, para que el contenido de la nueva carta que ahora se aprueba, y en particular, de los compromisos de calidad establecidos en ella, llegue de forma efectiva a los usuarios y usuarias potenciales de los servicios afectados.

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

Por todo ello y en uso de las facultades establecidas en el artículo 17 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Información 012 de la Generalitat de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta resolución.

Segundo

Dejar sin efecto la Carta de Servicios del Servicio de Información 012 de la Generalitat aprobada por Resolución de 11 de mayo de 2011, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas.

Tercero

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Cuarto

La Carta de Servicios del Sistema de Información 012 de la Generalitat estará disponible para el público a través de la sede electrónica de la dirección web www.gva.es/carta a partir de la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

València, 3 de junio de 2019.– El conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación: Manuel Alcaraz Ramos.

TÍTOL: Carta de Serveis del Servei d'Informació 012 de la Generalitat

MISSATGE GENERAL

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

La Generalitat contribueix, així, a donar resposta a l'exigència que conté 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 gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

«Una administració excel·lent»

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua en la relació de la ciutadania amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus serveis són els objectius bàsics de la nostra organització. Com a part del Contact Center corporatiu, la Generalitat posa a la disposició de ciutadania i empreses el servei 012 per a donar informació sobre la seua organització, tràmits administratius i l'obtenció de documents.

Ens comprometem, per tant, a donar un servei de qualitat, que garantim amb els estàndards de qualitat que recull aquesta carta.

SERVEIS

El servei 012 centralitza el subministrament d'informació administrativa de la Generalitat en un únic número de telèfon 012 o a través d'un servei de consulta en línia. L'objectiu principal és oferir a la ciutadania una informació completa, fiable i actualitzada i garantir la confidencialitat absoluta de les consultes que es realitzen, així com de les respostes que s'ofereixen en qualsevol de les dues llengües oficials.

El servei 012 presta els serveis següents:

- Informació general sobre els més de 2.000 tràmits que es poden fer i els diferents serveis que la Generalitat ofereix que especifica tota la informació necessària per a iniciar-ne la tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.
- Informació sobre les ofertes i les convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat, administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, Administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i la Unió Europea.
- Informació dels terminis, les llistes provisionals i definitives i les notes obtingudes de l'ocupació pública convocada per la Generalitat.
- Enviament de la informació genèrica sobre el tràmit i els impresos oficials per a iniciar procediments i realitzar tràmits a través de correu postal o electrònic, per tal d'evitar desplaçaments a les unitats administratives corresponents.
- Informació sobre l'organització, les competències i la direcció de totes les unitats administratives de la Generalitat.
- Transfereix les trucades telefòniques de ciutadans i ciutadanes a qualsevol de les persones i departaments de l'organització.
- Facilita la relació de les oficines de registre a les quals la ciutadania es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració, que indica com es pot presentar en cada una d'aquestes.
- Suscripció a diversos serveis de la Generalitat, entre altres, el Butlletí de novetats de tràmits i ocupació pública.
- Cita prèvia per a l'atenció en les oficines PROP.
- Informació sobre l'estat dels expedients iniciats d'ajuda per la compra d'habitatge, llibertat de cessió, desqualificació, etc.

TÍTULO: Carta de Servicios del Servicio de Información 012 de la Generalitat

MENSAJE GENERAL

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

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

«Una administración excelente»

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La mejora continua en la relación de la ciudadanía con la Administración y la excelencia en la prestación de sus servicios son los objetivos básicos de nuestra organización. Como parte del Contact Center corporativo, la Generalitat pone a disposición de ciudadanía y empresas el servicio 012 para dar información sobre su organización, trámites administrativos y la obtención de documentos.

Nos comprometemos por tanto a dar un servicio de calidad, que garantizamos con los estándares de calidad recogidos en esta carta.

SERVICIOS

El servicio 012 centraliza el suministro de información administrativa de la Generalitat en un único número de teléfono 012 o a través de un servicio de consulta *on line*. El objetivo principal es ofrecer a la ciudadanía una información completa, fiable y actualizada, garantizando la absoluta confidencialidad de las consultas que se realizan, así como de las respuestas que se ofrecen en cualquiera de las dos lenguas oficiales.

El servicio 012 presta los siguientes servicios:

- Información general sobre los más de 2.000 trámites que se pueden realizar y los distintos servicios que la Generalitat ofrece, especificando toda aquella información necesaria para iniciar su tramitación: plazos, documentación, lugar de presentación, normativa, etc.
- Información acerca de las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat, Administraciones locales y Universidades de la Comunidad Valenciana, Administración del Estado, otras Comunidades Autónomas y Unión Europea.
- Información de los plazos, las listas provisionales y definitivas y las notas obtenidas del empleo público convocado por la Generalitat.
- Envío de la información genérica sobre el trámite y los impresos oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites a través de correo postal o electrónico, evitando desplazamientos a las unidades administrativas correspondientes.
- Información sobre la organización, competencias y dirección de todas las unidades administrativas de la Generalitat.
- Transfiere las llamadas telefónicas de ciudadanos y ciudadanas a cualquiera de las personas y departamentos de la organización.
- Facilita la relación de las oficinas de registro a las que la ciudadanía se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración, indicando cual se puede presentar en cada una de ellas.
- Suscripción a diversos servicios de la Generalitat, entre otros, el Boletín de novedades de trámites y empleo público.
- Cita previa para la atención en las oficinas PROP.
- Información sobre el estado de los expedientes iniciados de ayuda por la compra de vivienda, libertad de cesión, descalificación, etc.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim una atenció de qualitat a la ciutadania en la prestació dels nostres serveis.	
Índex general de percepció de la qualitat del servei	<i>Valor objectiu</i> > 7 sobre 10

2. Garantim una atenció personalitzada per informadors qualificats amb tracte amable i adequat a les necessitats de l'usuari.	
Índex general de percepció del personal que atén el servei	<i>Valor objectiu</i> > 7 sobre 10

3. Responem amb un temps mitjà d'espera, considerat en períodes mensuals, no superior a 20 segons.	
Temps mitjà d'espera per a les trucades ateses	<i>Valor objectiu</i> < 20 segons

4. Garantim la capacitat suficient per a atendre un 95 % de les trucades mensuals rebudes i considerem una mitjana de 6.000 trucades diàries.	
% de trucades ateses/rebudes	<i>Valor objectiu</i> > 95 %

5. Enviem la informació sol·licitada en un termini màxim de 24 h (dins de l'horari d'atenció a la ciutadania), de manera gratuïta.	
% de sol·licituds enviades dins del termini/total d'informació demandada	<i>Valor objectiu</i> > 98 %

6. Responem les queixes i els suggeriments en termini màxim de 20 dies, des de la recepció de la queixa en el servei.	
% de queixes i suggeriments contestats en termini indicat	<i>Valor objectiu</i> > 99 %

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

AJUDA'NS 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 fer-ho per mitjà dels impresos normalitzats que trobareu en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, del telèfon 012 o mitjançant la seua electrònica del portal www.gva.es, en què se'n permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació:

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

On estem

Telèfon d'atenció: 012

Per a trucades des de fora de la Comunitat Valenciana o per a les persones que disposen d'un servei de tarifa plana per a trucades a telèfons fixos, el telèfon d'informació administrativa de la Generalitat és 963 866 000 (des de l'estranger: +34 963 866 000).

L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 08.00 a 19.00 hores, i a l'agost de 08.00 a 16.00 hores, excepte els dies festius d'àmbit nacional, festius d'àmbit de la Comunitat Valenciana i els dies 24 i 31 de desembre.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos una atención de calidad a la ciudadanía en la prestación de nuestros servicios.	
Índice general de percepción de la calidad del servicio	<i>Valor objetivo</i> > 7 sobre 10

2. Garantizamos una atención personalizada por informadores cualificados con trato amable y adecuado a las necesidades del usuario.	
Índice general de percepción del personal que atiende el servicio	<i>Valor objetivo</i> > 7 sobre 10

3. Respondemos con un tiempo medio de espera, considerado en periodos mensuales, no superior a 20 segundos.	
Tiempo medio de espera para las llamadas atendidas	<i>Valor objetivo</i> < 20 segundos

4. Garantizamos la capacidad suficiente para atender un 95 % de las llamadas mensuales recibidas, considerando un promedio de 6.000 llamadas diarias.	
% de llamadas atendidas/recibidas	<i>Valor objetivo</i> > 95 %

5. Enviamos la información solicitada en un plazo máximo de 24h. (dentro del horario de atención a la ciudadanía), de forma gratuita.	
% de solicitudes enviadas dentro del plazo/total de información demandada	<i>Valor objetivo</i> > 98 %

6. Respondemos las quejas y sugerencias en plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la queja en el servicio.	
% de quejas y sugerencias contestadas en plazo indicado	<i>Valor objetivo</i> > 99 %

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

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimiento 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

Dónde estamos

Teléfono de atención: 012

Para llamadas desde fuera de la Comunitat Valenciana o para aquellas personas que dispongan de un servicio de tarifa plana para llamadas a teléfonos fijos, el teléfono de información administrativa de la Generalitat es 963 866 000 (desde el extranjero +34 963 866 000).

El horario de atención es de lunes a viernes de 08.00 a 19.00 horas, y en agosto de 08.00 a 16.00 horas, excepto los días festivos de ámbito nacional, festivos de ámbito de la Comunitat Valenciana, y los días 24 y 31 de diciembre.