

## COMPROMISO INSTITUCIONAL

La transparencia de la actividad pública constituye uno de los principios fundamentales para garantizar el control democrático de las instituciones y el establecimiento de un gobierno abierto. El libre acceso a la información pública permite conocer el funcionamiento, la organización y las actuaciones de la administración; empodera a la ciudadanía y favorece la participación pública y la colaboración en los procesos de toma de decisión política, con lo cual contribuye a mejorar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios públicos y la acción de gobierno.

A través del Portal de Transparencia de la Generalitat, GVA Oberta, nos comprometemos a facilitar una información veraz y objetiva que esté accesible a la ciudadanía de forma sencilla y comprensible, garantizando en todo momento los parámetros de calidad establecidos en esta carta.

El Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

## 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.



# EL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA

- ACCÉS INFORMACIÓ PÚBLICA
- VIATGES
- RETRIBUCIONS
- OBSEQUIS
- CAIXA FIXA
- CONTRACTES
- CONSELL DE TRANSPARENCIA

## SERVICIOS

El Portal de Transparencia de la Generalitat, GVA Oberta, es el sitio web en el que la Generalitat publica, de manera integrada y proactiva, aquella información sobre transparencia y buen gobierno incluida en la normativa autonómica y en los compromisos adquiridos en el ejercicio de sus competencias.

El objetivo final es que la ciudadanía conozca las acciones y políticas del Consell, y pueda ejercer su derecho a saber sobre contenidos o documentos que obren en su poder.

### Los servicios que presta son los que se citan a continuación:

1. Informar sobre cuándo, cómo y en qué se gasta el dinero público la Generalitat y las entidades obligadas por la normativa sobre transparencia y cuentas abiertas.
2. Publicar la normativa vigente y la que está en trámite de elaboración.
3. Informar sobre la estructura organizativa de la Generalitat, su personal empleado público y el catálogo de servicios y procedimientos administrativos que afectan a la ciudadanía.
4. Proporcionar información institucional, sobre las actividades, el patrimonio y la renta de los altos cargos de la Generalitat y sus organismos autónomos
5. Informar sobre las decisiones del Consell; la planificación de las políticas públicas, su seguimiento y control.
6. Proporcionar información relevante sobre la ordenación del territorio, urbanismo, medio ambiente y otras competencias de la Generalitat publicadas a iniciativa de sus departamentos.
7. Facilitar a la ciudadanía en el ejercicio del derecho a saber o derecho de acceso a la información pública, y publicar sus resoluciones.
8. Identificar los órganos administrativos con funciones en materia de transparencia y acceso a la información pública de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, y publicar sus datos de contacto.
9. Poner a disposición de la ciudadanía el formulario de sugerencias y propuestas de mejora del Portal de Transparencia, GVA Oberta.
10. Dar acceso al Portal de *Dades Obertes* de la Generalitat que pone a disposición de la ciudadanía datos producidos por la Administración de la Generalitat para que puedan ser usados.

## COMPROMISOS E INDICADORES

1. Facilitamos, a un solo clic, acceso a las secciones más visitadas por la ciudadanía actualizando, de forma periódica, los iconos de la página de inicio de nuestra web

Núm. de secciones más visitadas accesibles desde la página de inicio.	Valor Objetivo
	mínimo de 2 secciones

2. Mejoramos anualmente la comprensión de los contenidos del portal mediante ejemplos, gráficos o documentación de apoyo, a partir de los datos recogidos en *Danos tu opinión*

Núm. de contenidos revisados anualmente.	Valor Objetivo
	mínimo de 2 contenidos

3. Facilitamos, para su comodidad, acceso directo al texto de la normativa citada en el Portal mediante enlaces a los sitios web de los diarios o boletines oficiales correspondientes

% de normativa citada que enlaza con el texto íntegro de la misma.	Valor Objetivo
	95%

4. Estructuramos, de forma organizada y comprensible, la documentación relativa a la normativa en trámite de elaboración, con el fin de fomentar la participación ciudadana

% de normativa en tramitación publicada y con documentación anexa.	Valor Objetivo
	90%

5. Respondemos todas las consultas realizadas a través del formulario *Danos tu opinión* en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción  
En caso de remitirse al órgano competente, os informamos en el mismo plazo

% de consultas con respuesta en el plazo establecido.	Valor Objetivo
	95%

6. Garantizamos la disponibilidad del Portal de Transparencia GVA Oberta las 24h, los 365 días del año

% disponibilidad del portal.	Valor Objetivo
	98%

7. Actualizamos, en el Portal, los nombramientos de los altos cargos de la Administración de la Generalitat en un plazo máximo de 4 días hábiles desde su publicación en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana, DOGV

% de publicaciones realizadas en el plazo establecido.	Valor Objetivo
	90%

8. Actualizamos mensualmente la publicación de las resoluciones de las solicitudes de derecho de acceso a la información pública de toda la administración de la Generalitat

% de actualizaciones donde se ha cumplido el plazo.	Valor Objetivo
	90%

## AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si tuviera cualquier problema o duda, o bien desea realizar alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios, puede ponerse en contacto con nosotros a través del formulario [Danos tu opinión sobre el portal GVA Oberta](#).

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento sobre cualquier aspecto general del servicio recibido, en especial por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta. Para ello puede utilizar los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas del registro de la Generalitat, o bien a través del teléfono 012, de los apartados de atención al ciudadano o del buzón electrónico del portal [www.gva.es](http://www.gva.es)

Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para poder corregirlo.

### Dónde estamos

[www.gvaoberta.gva.es](http://www.gvaoberta.gva.es)

- Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 7 días a la semana, excepto las paradas programadas.
- Estándar AA del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C.
- Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de Internet Explorer y Firefox (no se requiere certificado digital)

**Sede del Servicio de Transparencia de la Actividad Pública:**  
Tel. 012

[portaltransparencia@gva.es](mailto:portaltransparencia@gva.es)

**\* Ponemos a 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](http://www.gva.es/carta)**

