



# P

## resentació.

La Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana i la Subdelegació del Govern a València dirigeixen l'Administració de l'Estat a la comunitat autònoma i província, amb una àmplia oferta de serveis als ciutadans que es recullen en la [seua Carta de Serveis](#) ja consolidada.

Com a complement a aquesta, en poder tramitar-se totalment o parcialment cada vegada més serveis de forma electrònica, es presenta aquesta Carta de Serveis Electrònics orientada a facilitar als ciutadans la comunicació amb l'Administració per mitjans electrònics en qualsevol moment. Per a això, la Delegació i Subdelegació ofereixen:

### PUNTS D'INFORMACIÓ

#### Portal WEB



[personal\\_oiac.valencia@correo.gob.es](mailto:personal_oiac.valencia@correo.gob.es)

96 307 90 00

#### XARXES SOCIALS



### PUNTS DE TRAMITACIÓ I GESTIÓ

#### SEUS ELECTRÒNIQUES



# S

## erveis electrònics que es presten.

Un nombre cada vegada major dels serveis que es presten en la Delegació i Subdelegació es realitzen totalment o parcialment de forma electrònica.

Abans d'accedir a la relació exhaustiva de serveis electrònics i el seu procediment de posada en marxa, es recull una breu relació del tipus de serveis que s'hi poden trobar per a iniciar o tramitar:

- Informació i Atenció al Ciutadà.
- Serveis dirigits a immigrants a Espanya.
- Serveis relacionats amb ocupació o emigrants retornats.
- Sol·licitud d'autoritzacions administratives.
- Homologació/Convalidació/Expedició de títols acadèmics.
- Vacunació internacional necessària per a un viatge.
- Controls higienicosanitaris.
- Autoritzacions de pesca.
- Tramitació d'expedients relacionats amb explosius i pirotècnia.
- Gestió d'expedients d'expropiació administrativa de terrenys.
- Expedients corresponents a sancions administratives.
- Intervenció estatal davant situacions d'emergència o catastròfiques.
- Serveis a empreses i altres administracions.

La relació completa actualitzada dels serveis electrònics disponibles és:





# C ompromisos i la seua verificació.

A més de complir els terminis legals establits, en la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana i Subdelegació del Govern a València, ens comprometem a algunes obligacions voluntàriament establides:

## COMPROMISOS DE PROCEDIMENT

COMPROMÍS ASSUMIT	MESURA PER A COMPROVACIÓ
Resoldre les sol·licituds d'autorització de subministrament (procediment ACCEDA 52), en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	Percentatge de sol·licituds d'autorització de subministrament d'explosius presentades a través de seu electrònica, resoltes en un termini de 3 dies hàbils.
Resoldre les sol·licituds de carnets de Responsables de Grup de Consumidors Reconeguts com a Experts (RGCRE) en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud per via electrònica.	Percentatge de sol·licituds de carnets de RGCRE presentades per via electrònica, resoltes en un termini de 10 dies hàbils.
Resoldre les sol·licituds per a l'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers no universitaris presentats per via electrònica en un termini no superior a 3 mesos.	Percentatge de sol·licituds electròniques per a l'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers no universitaris resolts en un termini no superior a 3 mesos.

## COMPROMISOS D'INFORMACIÓ

COMPROMÍS ASSUMIT	MESURA PER A COMPROVACIÓ
Actualitzar en 1 dia hàbil la informació sobre canvis produïts i/o errors detectats.	Percentatge de canvis o errors actualitzats en el termini d'1 dia hàbil.
Contestar en 3 dies hàbils la informació sol·licitada per correu electrònic davant l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.	Percentatge de correus electrònics sol·licitats davant l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà contestats en el termini de 3 dies hàbils.

## COMPROMISOS D'ACTUALITZACIÓ

COMPROMÍS ASSUMIT	MESURA PER A COMPROVACIÓ
Trimestralment, actualitzar el llistat de serveis electrònics.	Percentatge de publicació trimestral del llistat actualitzat de serveis electrònics
Trimestralment, actualitzar el fitxer amb els requisits de connexió.	Percentatge de publicació trimestral del fitxer revisat amb els requisits de connexió.

## COMPROMISOS DE XARXES SOCIALS (XS)

COMPROMÍS ASSUMIT	MESURA PER A COMPROVACIÓ
Atendre les sol·licituds d'informació presentades per XS en 3 dies hàbils.	Percentatge de sol·licituds d'informació per XS contestades en el termini de 3 dies hàbils.
Publicar en XS un mínim d'1 notícia diària en dies hàbils.	Nombre de notícies publicades diàriament, en dies hàbils, en XS.

## COMPROMÍS DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

COMPROMÍS ASSUMIT	MESURA PER A COMPROVACIÓ
Atendre totes les queixes o suggeriments presentats telemàticament en un màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de queixes o suggeriments presentats telemàticament atesos en un termini de 10 dies hàbils.

## COMPROMÍS SOBRE TRANSPARÈNCIA EN ELS NOSTRES COMPROMISOS

COMPROMÍS ASSUMIT	MESURA PER A COMPROVACIÓ
Publicar trimestralment el grau de compliment d'aquests compromisos.	Percentatge de publicació trimestral del grau de compliment dels compromisos.

Així mateix, durant el període de vigència de la Carta i conforme a l'objectiu de millora contínua, es podran incorporar-hi nous compromisos, els quals tindran el seu reflex tant en el llistat de serveis electrònics com en el quadre de compliment de compromisos.

El document actualitzat trimestralment de compliment dels compromisos assumits pot consultar-se en:



# R

## Requisits de connexió.

L'accés als serveis electrònics es pot realitzar hui dia des de diferents equips (ordinadors, telèfons, tauletes) que operen amb diferents programes de navegació, connexions amb diferent grau de seguretat, etc.

Aquest accés requerirà, en alguns casos, la identificació digital de l'usuari a través de diferents mitjans, entre els quals destaca actualment la plataforma **cl@ve**. Així mateix en altres casos es requerirà signar electrònicament, per a això es requereix l'ús de plataformes com les actuals **AutoFirma** i **@firma**, sense perjudici de possibles canvis futurs que es reflectiran en document annex.

En tot cas, tenint en compte l'actual evolució tecnològica, els requisits tècnics específics es recullen en un fitxer adjunt, el qual anirà actualitzant l'Administració amb els canvis tecnològics que es vagen produint.



# M

## esures d'esmena en cas

## d'incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos assumits en aquesta Carta, els usuaris podran dirigir-se a la unitat responsable d'aquesta, per escrit, correu electrònic o **per via telemàtica amb tractament com a Queixa o Suggestiment** especificant el compromís que es considera incomplert i els fets que motiven aquest incompliment.

El responsable de l'organisme informarà la ciutadania de les causes del possible incompliment i de les actuacions i mesures adoptades, si escau. Així mateix presentarà les oportunes disculpes si s'han observat deficiències en relació amb aquestes reclamacions.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta carta, en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

# U nitat responsable

La unitat responsable d'aquesta Carta de Serveis Electrònics és:

**Secretaria General de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana.**

Adreça: plaça del Temple, 1, València.

Correu electrònic: [secretario\\_general.valencia@correo.gob.es](mailto:secretario_general.valencia@correo.gob.es)

Telèfon: 96 307 93 68 (Horari de 9 a 14.30 hores)

Aquesta unitat serà l'encarregada de vetlar pel seu compliment i de comprovar les corresponents accions de millora.

# P ublicació i vigència de la Carta.

Aquesta Carta de Serveis Electrònics es publicarà almenys en:

- El Portal WEB de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana i Subdelegació del Govern a València.
- En la Seu Electrònica del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.
- En el Punt d'Accés General de l'Administració de l'Estat.
- Les xarxes socials ateses que permeten ancorar una referència en la seua capçalera.

**El període de vigència d'aquesta Carta serà de 3 anys (2019 - 2022)**