

## Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural

*RESOLUCIÓ de 14 de desembre de 2018, de la consellera d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana. [2019/216]*

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 aniran introduint-se 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 del Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana ha sigut promoguda per la Direcció General de Prevenció d'Incendis Forestals. En l'elaboració del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, anteriorment esmentat.

El Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana és l'òrgan encarregat de coordinar la informació ambiental de la Generalitat Valenciana d'una forma eficaç i àgil, per a facilitar l'accés de la ciutadania a la informació i participació pública en matèria de medi ambient.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016 del Consell, sobre la carta ha informat favorablement 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 allò que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 del 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 del Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

### Segon

La Carta de Serveis del Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana estarà a disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que puguen realitzar-se.

### Tercer

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

València, 14 de desembre de 2018.—La consellera d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural: Elena Cebrián Calvo.

## Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural

*RESOLUCIÓN de 14 de diciembre de 2018, de la consellera de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Información y Documentación Ambiental de la Comunitat Valenciana. [2019/216]*

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 del Centro de Información y Documentación Ambiental de la Comunitat Valenciana ha sido promovida por la Dirección General de Prevención de Incendios Forestales. En la elaboración del documento se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

El Centro de Información y Documentación Ambiental de la Comunitat Valenciana es el órgano encargado de coordinar la información ambiental de la Generalitat Valenciana de una forma eficaç y àgil, para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y participación pública en materia de medio ambiente.

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 las cartas.

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 del Centro de Información y Documentación Ambiental de la Comunitat Valenciana que se incorpora como anexo de esta resolución.

### Segundo

La Carta de Servicios del Centro de Información y Documentación Ambiental de la Comunitat Valenciana estarà a disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicació que pudieran realizarse.

### Tercero

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

València, 14 de diciembre de 2018.—La consellera de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural: Elena Cebrián Calvo.

*Carta de Serveis del Centre d'Informació  
i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM)*

**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 assumeix aquest repte i per a això 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 contribueix 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 gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

*«Una administració excel·lent»*

**COMPROMÍS INSTITUCIONAL**

En la societat actual el foment de la participació ciutadana en les decisions de l'administració és un pas més en la direcció d'aconseguir una societat més plural i oberta on els ciutadans participen d'una forma més directa en les decisions dels poders públics.

El medi ambient és un àmbit cada vegada més important i amb una incidència directa en la salut de les persones. Un pilar fonamental per a aconseguir una participació ciutadana conscienciada és el d'informar adequadament la societat en matèries relatives al medi ambient. El Centre d'Informació i Documentació Ambiental (CIDAM) respon a aqueixa necessitat, proporcionant informació ambiental de forma proactiva o a petició dels ciutadans.

La Carta de Serveis que ací es presenta és una aposta per la qualitat en la prestació dels serveis públics, que demostra una decidida orientació cap als usuaris i estableix amb ells compromisos concrets de qualitat.

**SERVEIS**

El Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM) és l'òrgan encarregat de coordinar la informació ambiental de la Generalitat Valenciana d'una forma eficaç i àgil, per a facilitar l'accés a la ciutadania a la informació i participació pública en matèria de medi ambient.

Els principals serveis que es presten són:

1. Gestió i resolució de sol·licituds d'informació ambiental formulades per escrit a l'empara de la Llei 27/2006, norma que garanteix el dret a la informació ambiental que verse sobre les qüestions següents:

· L'estat dels elements del medi ambient (aire i l'atmosfera, l'aigua, el sòl, la terra, els paisatges i espais naturals, etc.)

· Els factors que afecten els elements del medi ambient (substàncies, energia, soroll, radiacions o residus, emissions, abocament, etc.)

· Polítiques, normes, plans, programes, acords, activitats i anàlisis de caràcter econòmic en matèria de medi ambient.

· Informes sobre l'execució de la legislació mediambiental.

· L'estat de la salut i seguretat de les persones, béns del patrimoni històric, cultural i artístic i construccions, quan es pugen veure afectats per l'estat dels elements del medi ambient.

2. Atenció a les consultes realitzades per la ciutadania en matèria mediambiental, rebudes tant de forma presencial com telefònica o pel correu electrònic [cidam@gva.es](mailto:cidam@gva.es)

3. Un centre de documentació especialitzat en temàtica ambiental, amb més de 14.000 volums en diferents formats. El catàleg és consultable a través de la web.

*Carta de Servicios del Centro de Información  
y Documentación Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM)*

**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**

En la sociedad actual el fomento de la participación ciudadana en las decisiones de la administración es un paso más en la dirección de conseguir una sociedad más plural y abierta donde los ciudadanos participen de una forma más directa en las decisiones de los poderes públicos.

El medio ambiente es un ámbito cada vez más importante y con una incidencia directa en la salud de las personas. Un pilar fundamental para conseguir una participación ciudadana concienciada es el de informar adecuadamente a la sociedad en materias relativas al medio ambiente. El Centro de Información y Documentación Ambiental (CIDAM) responde a esa necesidad, proporcionando información ambiental de forma proactiva o a petición de los ciudadanos.

La Carta de Servicios que aquí se presenta es una apuesta por la calidad en la prestación de los servicios públicos, demostrando una decidida orientación hacia los usuarios, estableciendo con ellos compromisos concretos de calidad.

**SERVICIOS**

El Centro de Información y Documentación Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM) es el órgano encargado de coordinar la información ambiental de la Generalitat Valenciana de una forma eficaç y àgil, para facilitar el acceso a la ciudadanía a la información y participació pública en materia de medio ambiente.

Los principales servicios que se prestan son:

1. Gestión y resolución de solicitudes de información ambiental formuladas por escrito al amparo de la Ley 27/2006, norma que garantiza el derecho a la información ambiental que verse sobre las siguientes cuestiones:

· El estado de los elementos del medio ambiente (aire y la atmósfera, el agua, el suelo, la tierra, los paisajes y espacios naturales, etc.)

· Los factores que afectan a los elementos del medio ambiente (sustancias, energía, ruido, radiaciones o residuos, emisiones, vertido, etc.)

· Políticas, normas, planes, programas, acuerdos, actividades y análisis de carácter económico en materia de medio ambiente.

· Informes sobre la ejecución de la legislación medioambiental.

· El estado de la salud y seguridad de las personas, bienes del patrimonio histórico, cultural y artístico y construcciones, cuando se puedan ver afectados por el estado de los elementos del medio ambiente.

2. Atención a las consultas realizadas por la ciudadanía en materia medioambiental, recibidas tanto de forma presencial como telefónica o por el correo electrónico [cidam@gva.es](mailto:cidam@gva.es)

3. Un centro de documentación especializado en temàtica ambiental, con más de 14.000 volúmenes en diferentes formatos. El catálogo es consultable a través de la web.

4. Accés a la Xarxa INAM (Xarxa d'Informació Ambiental de la Comunitat Valenciana); pàgina web des d'on es pot consultar la informació ambiental més rellevant per temàtica, així com polítiques, plans i programes ambientals; normativa, informes, etc.

5. Punt focal autonòmic Xarxa EIONET, xarxa d'informació ambiental d'àmbit europeu integrada dins de l'Agència Europea de Medi Ambient (AEMA)

6. Publicació de l'informe anual de l'estat del medi ambient a la Comunitat Valenciana.

#### COMPROMISOS I INDICADORS

1. Enviem les resolucions de les sol·licituds d'informació ambiental que generen un expedient en un termini màxim de 20 dies naturals des de la seua recepció en el CIDAM	
% de resolucions enviades en el termini establert	<i>Valor objectiu</i> 80 %

2. Responem les consultes generals rebudes a través del correu <a href="mailto:cidam@gva.es">cidam@gva.es</a> en un termini inferior a una setmana	
% respostes en el termini establert	<i>Valor objectiu</i> 90 %

3. Responem les consultes tècniques rebudes a través del correu <a href="mailto:cidam@gva.es">cidam@gva.es</a> que requerisquen respostes elaborades, en un termini inferior a 15 dies hàbils	
% respostes en el termini establert	<i>Valor objectiu</i> 80 %

4. Actualitzarem, semestralment, la llista de PMF amb les tres consultes rebudes amb major freqüència.	
% Compliment del termini d'actualització	<i>Valor objectiu</i> 100 %

5. Els materials i publicacions del fons documental del CIDAM, sol·licitats per la ciutadania, seran posats a disposició en un termini màxim de 2 dies hàbils	
% sol·licituds ateses en el termini establert	<i>Valor objectiu</i> 90 %

6. Publiquem en la nostra web l'informe anual sobre l'estat del medi ambient a la Comunitat València durant el primer semestre de l'any següent.	
% Compliment del termini de publicació	<i>Valor objectiu</i> 100 %

#### Ajude'ns a prestar un millor servei

Si té qualsevol problema o dubte, o bé desitja realitzar algun suggeriment per a millorar els nostres serveis, pot posar-se en contacte amb nosaltres a través del correu electrònic [cidam@gva.es](mailto:cidam@gva.es)

Si vol 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, pot fer-ho a través dels impresos normalitzats que trobarà 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](http://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](https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug).

A més, pot realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de serveis a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta).

4. Acceso a la Red INAM (Red de Información Ambiental de la Comunitat Valenciana); página web desde donde se puede consultar la información ambiental más relevante por temática, así como políticas, planes y programas ambientales; normativa, informes, etc.

5. Punto focal autonómico Red EIONET, red de información ambiental a nivel europeo integrada dentro de la Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA)

6. Publicación del informe anual del estado del Medio Ambiente en la Comunitat Valenciana.

#### COMPROMISOS E INDICADORES

1. Enviamos las resoluciones de las solicitudes de información ambiental que generen un expediente en un plazo máximo de 20 días naturales desde su recepción en el CIDAM	
% de resoluciones enviadas en el plazo establecido	<i>Valor objetivo</i> 80 %

2. Respondemos las consultas generales recibidas a través del correo <a href="mailto:cidam@gva.es">cidam@gva.es</a> en un plazo inferior a una semana	
% respuestas en el plazo establecido	<i>Valor objetivo</i> 90 %

3. Respondemos las consultas técnicas recibidas a través del correo <a href="mailto:cidam@gva.es">cidam@gva.es</a> que requieran respuestas elaboradas, en un plazo inferior a 15 días hábiles	
% respuestas en el plazo establecido	<i>Valor objetivo</i> 80 %

4. Actualizaremos, semestralmente, la lista de FAQ's con las tres consultas recibidas con mayor frecuencia.	
% Cumplimiento del plazo de actualización	<i>Valor objetivo</i> 100 %

5. Los materiales y publicaciones del fondo documental del CIDAM, solicitados por la ciudadanía, serán puestos a disposición en un plazo máximo de 2 días hábiles	
% solicitudes atendidas en el plazo establecido	<i>Valor objetivo</i> 90 %

6. Publicamos en nuestra web el informe anual sobre el estado del medio ambiente en la Comunitat Valencia durante el primer semestre del año siguiente.	
% Cumplimiento del plazo de publicación	<i>Valor objetivo</i> 100 %

#### Ayúdenos 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 correo electrónico [cidam@gva.es](mailto:cidam@gva.es)

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicados en la carta, utilizando los impresos normalizados que, para ello, encontrará en cualquiera de las oficinas del registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal [www.gva.es](http://www.gva.es) donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación [https://sede.gva.es/va/web/sede\\_electronica/sede\\_quejas\\_y\\_sug](https://sede.gva.es/va/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](http://www.gva.es/carta).



En cas de detectar algun error, li preguem que ens ho comuniqui com més prompte millor per a poder corregir-lo.

On estem

Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM). *Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural*

Ciutat administrativa 9 d'Octubre  
C/ De la Democràcia 77. Torre 1, planta 2  
46018 València  
Tel. 961 208 541  
[cidam@gva.es](mailto:cidam@gva.es)

Horari d'atenció presencial:  
De dilluns a divendres, de 09.00 h a 14.00 h

Web: <http://www.agroambient.gva.es/web/cidam>

- Estàndard AA del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.
- Especificacions tècniques d'ús: servei d'accés lliure a través d'internet Explorer i Firefox (no es requereix certificat digital)

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

Dónde estamos

Centro de Información y Documentación Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM). *Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural*

Ciudad administrativa 9 d'Octubre  
C/ de la Democràcia 77. Torre 1, planta 2  
46018 València  
Tel. 961 208 541  
[cidam@gva.es](mailto:cidam@gva.es)

Horario de atención presencial:  
De lunes a viernes, de 09.00 h a 14.00 h

Web: <http://www.agroambient.gva.es/web/cidam>

- 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)