



## COMPROMISO INSTITUCIONAL

El cambio profundo acaecido en la estructura social de la Comunitat así como la mayor concienciación hacia la erradicación de la pobreza han sido la piedra de toque sobre la que se han planteado las nuevas políticas de participación, solidaridad e integración, y cooperación y codesarrollo.

La Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía ha impulsado un modelo de buenas prácticas tanto en materia de integración de las personas inmigrantes en la sociedad que las acoge, como en lo que se refiere a la convivencia y políticas de solidaridad, a la vez que ha dado un impulso al municipalismo, como eje vertebrador del crecimiento y desarrollo de la Comunidad.

Como instrumento de mejora en el desarrollo de estas políticas, la Conselleria pone en marcha estas Cartas de Servicios para informar a los ciudadanos sobre las actividades prestadas y sobre los compromisos de calidad en el ejercicio de la gestión de dichas actividades.

## 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 los ciudadanos podrán 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 a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



# SOM solidaritat

SOM Comunitat

Carta de  
Servicios

GENERALITAT  
VALENCIANA



# una administración excelente

## Carta de Servicios de Integración Social de las Personas Inmigrantes

La Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, a través de la Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo es el órgano encargado de potenciar y coordinar las políticas del Consell en materia de integración de las personas inmigrantes.

Los servicios proporcionados consisten en:

- Subvenciones destinadas a entidades sin ánimo de lucro para la realización de proyectos dirigidos a la integración social de personas inmigrantes.
- Subvenciones destinadas a entidades locales de la Comunitat Valenciana, para la creación y puesta en marcha y mantenimiento de Agencias AMICS.
- Inscripción de entidades locales en el Registro de la Red de las Agencia de Mediación para la Integración y Convivencia Social (AMICS).
- Servicio de asesoramiento y mediación intercultural para las Agencias AMICS.
- Coordinación del Programa voluntario de comprensión de la sociedad valenciana Escuelas de Acogida dirigido a nuevos/as ciudadanos/as de la Comunitat Valenciana para dotarlos del conocimiento de los valores y reglas de convivencia democrática, los derechos y deberes, la estructura política y los idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- Atención a las demandas de información sobre los servicios prestados en materia de integración social de las personas inmigrantes.

**1. Reducimos un mes el plazo legal (establecido en 6 meses) para resolver las convocatorias de subvenciones.**

% de convocatorias resueltas en un plazo igual o inferior a 5 meses	Valor objetivo 99%
---	-----------------------

**2. Facilitamos información actualizada acerca del estado de tramitación de las convocatorias de subvención en la web [www.csc.gva.es](http://www.csc.gva.es) (Área de Inmigración).**

% estados de tramitación actualizados en un plazo inferior a 24h	Valor objetivo 99%
--	-----------------------

**3. Reducimos un mes el plazo legal (establecido en 3 meses) para la inscripción en el registro de la Red AMICS de aquellas solicitudes que cumplan los requisitos.**

% de inscripciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 meses	Valor objetivo 95%
--	-----------------------

**4. Proporcionamos la información que no esté disponible en el momento de la demanda en un plazo máximo de 48h, mediante llamada de teléfono o correo electrónico.**

% de casos en los que se ha dado respuesta en el plazo establecido	Valor objetivo 95%
--	-----------------------

**5. Garantizamos que las Agencias AMICS que soliciten un servicio de asesoramiento o de mediación intercultural serán atendidas en un plazo inferior a 48h.**

% de peticiones de mediación o asesoramiento atendidas en el plazo establecido	Valor objetivo 95%
--	-----------------------

**6. Trabajamos para que el promedio de la valoración global de las encuestas de satisfacción de usuarios, que se realicen, obtengamos un mínimo de 3 puntos sobre 5.**

Promedio de valoración global de la encuesta de satisfacción	Valor objetivo ≥ 3 puntos sobre 5
--	--------------------------------------

• Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias le rogamos que emplee los impresos normalizados que al efecto existen en las oficinas PROP, en las oficinas de registro de la Generalitat y en el portal <[www.gva.es](http://www.gva.es)> (apartado «Trámites y servicios» de la guía PROP).

• Si detecta algún error le rogamos que nos lo comunique lo antes posible, para que podamos corregirlo, a través de la dirección de correo <[csc@gva.es](mailto:csc@gva.es)>.

**¿Dónde estamos?**

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

[www.portaldelinmigrante.es](http://www.portaldelinmigrante.es)

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

Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 365 días al año (salvo las paradas programadas).

Estándar A del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C.

Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de navegadores web (no es necesario certificado digital).

Oficinas de atención

C/ del Pozo s/n (Valencia)

Horario de atención: de lunes a jueves de 9.00 a 14.00h y de 17.00 a 19.00 h

Viernes de 9.00 a 14.00 h

Horario de verano (del 16 de mayo al 15 de octubre): de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h

Teléfono de la Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo

Tel. 961 926 850

Teléfono de atención al Inmigrante

Tel: 902 515 010

\* Ponemos a disposición de los ciudadanos 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)