



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIOS

SERVICI NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

2026





## Presentación

Los procesos de evolución de las sociedades contemporáneas se caracterizan por el cambio constante y acelerado, lo que obliga a las administraciones públicas a ajustar su capacidad de respuesta a unas necesidades y expectativas ciudadanas cada vez más sujetas al cambio y al presente. El desarrollo de políticas de calidad es una de las herramientas que pueden usar para elaborar respuestas eficientes y, a la vez, emprender posibles actuaciones de mejora. En este sentido, el Ayuntamiento de València ha puesto en marcha, desde hace unos años, varias iniciativas que tienen la finalidad de definir estrategias para mejorar la interacción con la ciudadanía y, en definitiva, adecuar los servicios que presta a las expectativas y necesidades de esta.

Las cartas de servicios como la que se presenta aquí, son precisamente eso, una herramienta de gestión de la calidad enfocada a la ciudadanía en la que se pone el énfasis en el ofrecimiento de información clara de las prestaciones de los servicios y se consideran las expectativas de la ciudadanía a la hora de planificarlos. De hecho, favorecen esta planificación desde parámetros de creación de valor, establecen estándares de actuación, evalúan la prestación de servicios teniendo en cuenta indicadores y fijan fuentes de información que permiten desplegar procesos de mejora continua.

En definitiva, el objetivo de esta carta de servicios no es otro que hacer de agente transformador para mejorar los servicios que recibe la ciudadanía, de acuerdo con la estrategia de mejora de la gestión pública que tiene que ser inherente al Ayuntamiento de València y, en general, al conjunto de las administraciones públicas.



## Unidad responsable de la carta de servicios

La unidad responsable de esta carta de servicios será la que tenga atribuidas en cada momento las funciones correspondientes a su gestión, seguimiento y evaluación, con independencia de su denominación.

## Nuestra misión

Favorecer que las relaciones entre la ciudadanía de la ciudad de València y el Ayuntamiento de València se desarrollen en valenciano con normalidad en cualquier ámbito de uso, con la finalidad de hacer efectivo el derecho de la ciudadanía de la ciudad de València a usar la lengua propia.

## La finalidad de nuestra labor es

- Favorecer el uso y la normalización del valenciano en cualquier contexto.
- Contribuir a la formación lingüística en valenciano del personal municipal y de la ciudadanía en general.

## Nuestra visión

Ser un referente que asesora y proporciona las herramientas para usar el valenciano en todos los ámbitos de la vida ciudadana.

## Nuestros valores

- Profesionalidad
- Orientación a las personas usuarias
- Objetividad
- Búsqueda de mejora permanente
- Transparencia
- Eficacia

# Servicios que ofrecemos

### • Asesoramiento lingüístico

- Revisión de textos orales y escritos en valenciano.
- Resolución de consultas lingüísticas.
- Emisión de informes lingüísticos.
- Participación en los aspectos lingüísticos y asistencia técnica en los procesos de selección de personal del Ayuntamiento de València.

### • Formación

- Organización y dirección de cursos de valenciano general y de lenguajes específicos.
- Organización y coordinación del Voluntariado por el valenciano.
- Ofrecimiento de prácticas universitarias.

### • Promoción lingüística

- Proposición de políticas públicas de normalización lingüística en todos los ámbitos de uso.
- Planificación y ejecución de campañas de dinamización lingüística.

### • Información

- Difusión de actividades relacionadas con el uso y el conocimiento del valenciano a través de los canales de comunicación del SNL.

## Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratadas con respeto y deferencia.
- Recibir la información, orientación y asesoramiento que puedan necesitar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y el personal bajo la responsabilidad del cual se tramitan las actuaciones y procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas.
- No aportar documentos que ya se encuentran en poder de la Administración, así como que se les extienda acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a la su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia o reclamación y recibir respuesta en el plazo establecido.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a su seguridad y confidencialidad.



## Las personas usuarias tienen la obligación de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.
- Facilitar, de manera veraz, los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetar los espacios y equipamientos y colaborar para mantenerlos en buen estado.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- Rellenar de manera correcta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, y proporcionar los datos mínimos necesarios para la tramitación correcta.
- Abonar las tasas establecidas en los servicios en que así esté dispuesto.

## Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un sistema de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación, con el fin de atender las aportaciones de la ciudadanía y reforzar la mejora continua de los servicios municipales.

### Las sugerencias se pueden presentar:

#### Vía telemática.

A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal.

#### Vía presencial.

Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

## Las reclamaciones se pueden presentar:

#### Vía telemática.

A través de la sede electrónica con certificado digital.

#### Vía presencial.

Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el registro de la calle de Amadeo de Saboya o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, así como también a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

**Se han de contestar** en el plazo máximo de 30 días naturales.

**Todas estas aportaciones** serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

### Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta está a disposición de las personas usuarias en la web municipal [www.valencia.es](http://www.valencia.es) y en la web del servicio, [valencia.es/gnl](http://valencia.es/gnl).

## Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se analizarán las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento. Además, si una persona usuaria hace notar el incumplimiento, será informada de estas medidas correctoras.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba que las medidas correctoras adoptadas no pueden enmendarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.

## Compromisos de calidad ofrecidos

Revisar el 100% de los textos que lleguen al Servicio de Normalización Lingüística, de acuerdo con las instrucciones aprobadas (JGL 17/04/2026

01

Porcentaje de textos revisados en relación con el total que llegan al SNL a través del formulario de recepción a lo largo del año.

Asesorar al personal del Ayuntamiento que redacta documentos para que llegue a ser autónomo a la hora de revisarlos y editarlos en valenciano, con un mínimo de calidad.

02

Porcentaje de documentos revisados y editados en valenciano, con un mínimo de calidad, enviados al SNL, respecto del total recibidos.

Responder el 100% de consultas internas y externas recibidas.

03

Porcentaje de consultas contestadas respecto de las recibidas.

Emitir el 100% de informes internos y externos solicitados.

04

Porcentaje de informes emitidos respecto de las peticiones recibidas.

Mantener una oferta de formación ajustada a las necesidades del personal

05

Porcentaje de cursos que se mantienen respecto del año anterior.

Revisión y actualización de la formación que promueve el SNL.

06

Porcentaje de cursos actualizados y revisados respecto de los organizados el año anterior.

Mantener actualizadas las cuentas corporativas del servicio en redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Spotify, X).

07

Porcentaje de cumplimiento de la instrucción reguladora de las redes sociales en el Ayuntamiento de València (JGL 29/10/2021).

Aumentar la difusión entre los comercios de la convocatoria de subvenciones para promover el valenciano.

08

Número de acciones realizadas con la finalidad de aumentar la difusión de la convocatoria de subvenciones para promover el valenciano en los comercios, respecto del año anterior.

Difundir, a través de su web y de sus redes sociales, el 100% de la información referida a las actividades del SNL.

09

Porcentaje de información difundida a través de la web y de las redes sociales del SNL.

## Normativa reguladora

- Ley orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
- Ley 4/1983, de la Generalitat Valenciana, de 23 de noviembre, de uso y enseñanza del valenciano.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.
- Real decreto legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el cual se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.
- Ley 7/1998, de la Generalitat Valenciana, de 16 de septiembre, de creación de la Academia Valenciana de la Lengua.
- Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de régimen local de la Comunidad Valenciana.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat, de la función pública valenciana.
- Reglamento sobre el uso y la normalización del valenciano en el municipio de la ciudad de València (BOPV 14/05/2005)

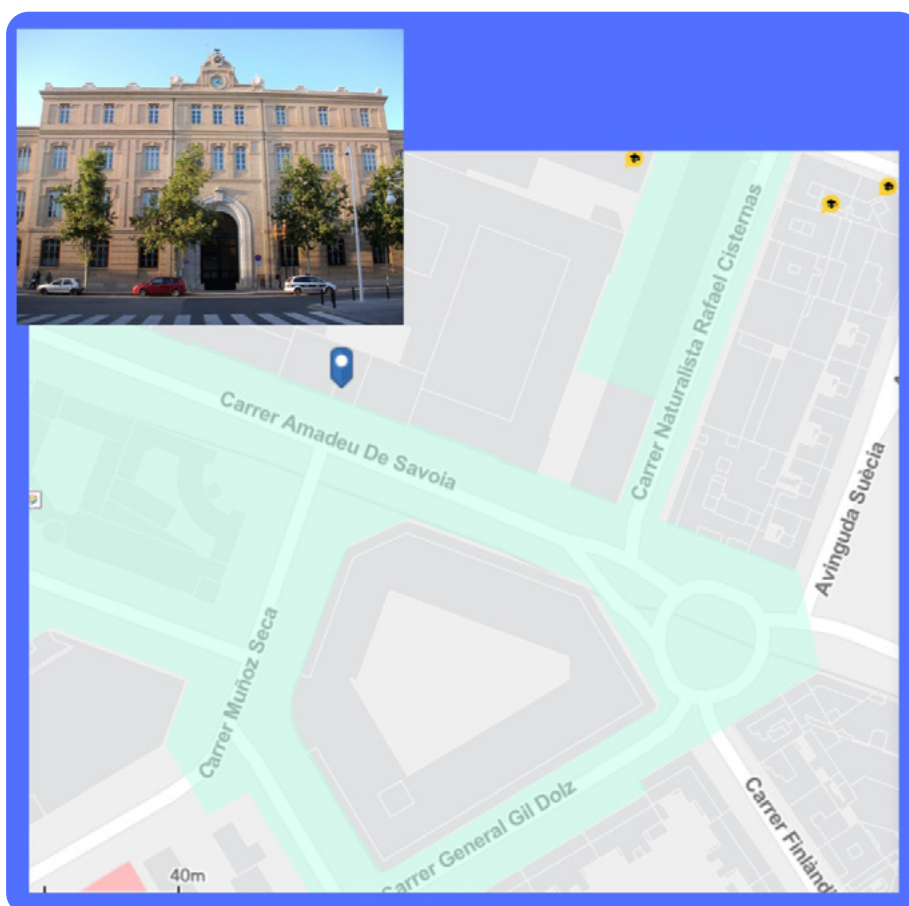
# Servici Normalització Lingüística

**Teléfono:**  
962 081 125

**Horario de atención al público:**  
09:00-14:00 h.

**Dirección:**  
Calle Amadeo de Saboya, 11  
Patio A, planta 1  
46010 València

**Dirección electrónica:**  
[gnl@valencia.es](mailto:gnl@valencia.es)



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

