



GENERALITAT VALENCIANA

Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos

CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA,
RESPONSABILITAT SOCIAL,
PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ

HORIZONTE 2019



Plan de

Atención a la Ciudadanía,
Simplificación y Mejora de la
Calidad de los Servicios Públicos

El Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos reúne en un único plan los proyectos a llevar a cabo hasta el año 2019 en relación con las competencias de atención a la ciudadanía, simplificación administrativa y mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos asignadas a la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

Este Plan persigue mejorar la calidad de los servicios prestados por la Generalitat a la ciudadanía, simplificando sus procedimientos y adaptando los canales de atención ciudadana al nuevo paradigma de la administración electrónica inclusiva.

1 Introducció



A continuació, presentamos el Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (Plan), con un horizonte temporal de 2019.

El Decreto 24/2016, de 26 de febrero, del Consell, por el que se modifica el Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, asigna en su artículo 14 a su Subsecretaría, entre otras, las competencias en materia de inspección general de servicios, atención a la ciudadanía, simplificación administrativa y calidad de los servicios.

Igualmente, en el citado decreto se establece que de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, adscrita a la Subsecretaría, dependen la Inspección General de Servicios (IGS) y las áreas funcionales referidas a la atención a la ciudadanía, la simplificación administrativa y la calidad en la prestación de los servicios públicos. Contando la IGS con un plan propio, tal y como exige su propio reglamento, el Plan recoge la planificación de los proyectos iniciados en 2017 y aquellos a abordar en 2018-2019 en materia de atención a la ciudadanía, simplificación administrativa y mejora de la calidad de los servicios públicos.

El documento que ahora se presenta incluye los proyectos a ejecutar que hagan posible la nueva administración electrónica que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de la forma más eficaz y eficiente posible, sin olvidar nuestra misión fundamental, la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía valenciana. Y, todo ello, eliminando las posibles barreras tecnológicas para aquella parte de la ciudadanía que pueda tener dificultades, de modo que exista un tratamiento equitativo para todas las personas. En consecuencia, el Plan abarca tres frentes: la mejora y adaptación a las nuevas necesidades de los canales de información a la ciudadanía, la simplificación administrativa de los trámites y procedimientos de la Generalitat y el impulso de una cultura corporativa de excelencia orientada a la satisfacción ciudadana y la mejora continua.

El Plan, que da continuidad al Plan anual de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos de 2016, así como a otros planes anteriores como son el SIRCA-1 y SIRCA-2 (Planes de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas), también atiende las resoluciones de Les Corts aprobadas en los debates de política general en las sesiones del día 15 de septiembre de 2016 y del 14 de septiembre de 2017: resolución 517/IX, sobre el impulso de una política de reducción de cargas administrativas y simplificación de procedimientos; resolución 821/IX, para la implantación total de la administración electrónica en la Generalitat; y resolución 1.257/IX sobre la modernización de los servicios de atención a la ciudadanía.

1 Introducció

En las materias objeto de este Plan, desde la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación se está trabajando desde hace tiempo, si bien la incertidumbre que trae consigo en distintos aspectos el nuevo modelo de Administración implantado por la Ley 39/2015, ha hecho difícil concretar en proyectos todas las acciones a llevar a cabo. Incluso, a fecha de hoy, siguen existiendo dudas en algunas cuestiones ajenas a nuestra Administración que no deben en ningún modo atrasar la aprobación del presente Plan.

El contenido del Plan se inicia en el apartado 2 con la exposición del marco normativo y en el 3 con el análisis de la situación actual para, a continuación, y una vez enumerados los principios que lo inspiran en el 4 pasar a describir su estructura y proyectos en el apartado 5. El alcance de los proyectos se detalla en el “Anexo I: Fichas de proyectos por línea de actuación”, para cada una de sus tres áreas funcionales: atención a la ciudadanía, simplificación administrativa y excelencia en la gestión. La planificación de los mismos se detalla en el “Anexo II: Cronogramas por área funcional”.

Capítulo aparte merece la revisión, adaptación y desarrollos normativos que deben acompañar al Plan y que se presentan en el apartado 6. Si bien podrían haberse incluido en cada área los cambios normativos según correspondiera, parece mejor dedicarle un apartado propio en el Plan. El motivo es doble. Por una parte, ocurre que, en ocasiones, una actuación normativa afecta a más de un área, pero el motivo principal es el entender

que se trata de un aspecto fundamental para el éxito de todo el Plan y que requiere una especial atención.

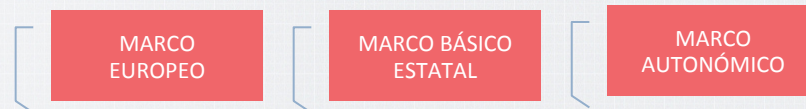
No es posible abordar ningún cambio importante sin proporcionar a las personas de la organización la oportuna formación, la cual se expone en el apartado 7. En este caso, el cambio de modelo de Administración hace imprescindible dotar al personal de la Generalitat de los conocimientos y habilidades necesarios. Especialmente crítica es la cuestión del personal de atención a la ciudadanía, sobre todo el de quienes prestarán sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registro, así como el de los gestores de los distintos trámites y procedimientos.

En el apartado 8 se trata el tema de los recursos, así como de la aprobación, comunicación y difusión del Plan.

Por último, en el apartado 9, se aborda el seguimiento y evaluación final del Plan. Toda planificación debe ser objeto de control en su ejecución, de tal modo que si se produjera una desviación sobre lo programado puedan adoptarse las medidas correctoras pertinentes. Finalmente, hay que realizar una evaluación final que permita conocer si los grandes objetivos perseguidos se han alcanzado y en qué medida. Esta última evaluación será realizada por la Inspección General de Servicios.

2 Marco normativo

A continuación relacionamos, ordenado por rango normativo y cronológico, el conjunto de disposiciones -leyes, disposiciones reglamentarias o acuerdos del Consell-, en que se fundamentan y apoyan las diferentes líneas de actuación, objetivos y actividades recogidas en este Plan:



MARCO EUROPEO

● Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

● Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

● Reglamento (UE) n. 1024/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012 relativo a la cooperación administrativa a través del Sistema de Información del Mercado Interior y por el que se deroga la Decisión 2008/49/CE de la Comisión («Reglamento IMI»).

● Reglamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE («Reglamento eIDAS»).

2 Marco normativo

MARCO BÁSICO ESTATAL

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica.
- Orden PRA/360/2017, de 21 de abril, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de 2 de marzo de 2017, sobre condiciones adicionales a cumplir por las Comunidades Autónomas adheridas al Fondo de Financiación a Comunidades Autónomas, Fondo de Liquidez Autonómico 2017.

- Orden HFP/633/2017, de 28 de junio, por la que se aprueban los modelos de poderes inscribibles en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado y en el registro electrónico de apoderamientos de las Entidades Locales y se establecen los sistemas de firma válidos para realizar los apoderamientos apud acta a través de medios electrónicos.

- Resolución de 3 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se establecen las condiciones para la adhesión de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales a la plataforma GEISER/ORVE, como mecanismo de acceso al registro electrónico y a SIR.

- Resolución de 28 de septiembre de 2015 de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las condiciones para actuar como oficina de registro presencial del sistema Cl@ve.

- Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema Cl@ve.

2 Marco normativo

MARCO AUTONÓMICO I/II

Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público.

Decreto 66/2012, de 27 de abril por el se establece la política de seguridad de la información de la Generalitat.

Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.

Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica de la Comunitat Valenciana.

Decreto 24/2016, de 26 de febrero, del Consell, por el que se modifica el Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

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.

Decreto 81/2016, de 8 de julio, del Consell, por el que se modifica el Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC).

Orden 3/2012, de 7 de junio, de la conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público.

Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la Administración de la Generalitat y su sector público.

2 Marco normativo

MARCO AUTONÓMICO (II/II)

Resolución de 5 de mayo de 2015, del secretario autonómico de Administración Pública, por la que se dictan las directrices de funcionamiento y se aprueba el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro de la Generalitat, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell.

Resolución de 28 de octubre de 2016, del director general de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, por la que se hace público el Acuerdo de 22 de julio de 2016, del Pleno de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), por el que se extingue la comisión técnica actualmente existente y se crean dos comisiones técnicas de carácter permanente.

Resolución del subsecretario de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, de 13 de julio de 2017, sobre el trámite telemático general y la forma de proceder por parte del personal de la Generalitat en relación con los sujetos contemplados en el artículo 14.2 y 14.3 de la Ley 39/2015.

Resolución del Pleno de Les Corts 517/IX, aprobada en la sesión de 15 de septiembre de 2016, durante el transcurso del debate de política general, sobre el impulso de una política de reducción de cargas administrativas y simplificación de procedimientos para conseguir una Administración más eficiente, ágil y próxima a los ciudadanos.

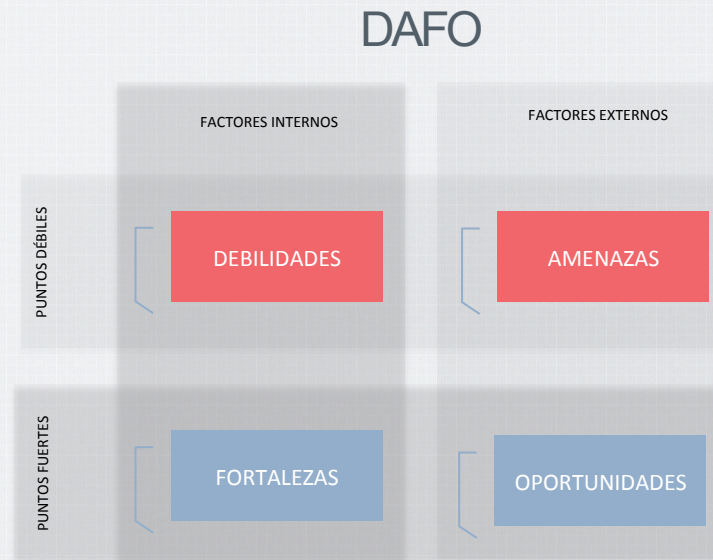
Resolución del Pleno de Les Corts 821/IX, aprobada en la sesión de 15 de septiembre de 2016, durante el transcurso del debate de política general, sobre la implantación total de la administración electrónica de la Generalitat.

Resolución del Pleno de Les Corts 1257/IX, aprobada en la sesión de 14 de septiembre de 2017, durante el transcurso del debate de política general, sobre la modernización de los servicios de atención a la ciudadanía.

3 Análisis de la situación actual

A la hora de diseñar cualquier plan es imprescindible proceder al análisis de la situación de partida. Hay que conocer con qué fortalezas y oportunidades se va a contar y, al mismo tiempo, cuáles van a ser las debilidades y amenazas que pueden hacer peligrar el éxito de los proyectos del Plan.

Para obtener un análisis interno adecuado, las fortalezas y debilidades, y externo, las oportunidades y amenazas, la herramienta idónea es el DAFO. En este caso, la elaboración del mismo ha corrido a cargo del personal de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios. Esta elaboración, coordinada por una inspectora de servicios, ha contado con personal inspector de servicios, personal directivo y técnico de la Subdirección General, responsables del servicio prestado en los canales presencial y no presencial de atención a la ciudadanía y personal de los servicios de Atención a la Ciudadanía (SAC) y de Calidad, Simplificación Administrativa y Asistencia Técnica a la Inspección (SCASATI). De este modo, se cubren todas las áreas funcionales del Plan con personas de probada experiencia en cada materia.



3 Análisis de la situación actual

El resultado del DAFO ha sido el siguiente:

DEBILIDADES

1. Falta de recursos humanos. Carencia del personal necesario.
2. Modelo organizativo y estructura de puestos de trabajo inadecuados en las oficinas de Atención a la Ciudadanía.
3. Insuficientes recursos tecnológicos en la Generalitat para abordar los nuevos retos.
4. Falta de cualificación y formación en competencias digitales.
5. Ausencia de equipos de organización en muchos departamentos que aborden e impulsen los nuevos proyectos.

AMENAZAS

1. Falta del personal necesario.
2. Infrafinanciación de la Generalitat.
3. Limitaciones derivadas de la tasa de reposición que dificultan la dotación de puestos (falta de creación de puestos, gran número de vacantes y mayores cargas de trabajo del personal.)
4. Dificultades tecnológicas para afrontar la administración sin papeles.
5. Complejidad creciente de la administración.
6. Incertidumbre en el periodo de transición ante los cambios y nuevos retos que supone la administración electrónica (fase de transición de la administración tradicional a la administración sin papeles).

FORTALEZAS

1. Conocimiento y experiencia en tareas de planificación.
2. Compromiso de la dirección.
3. Orientación de servicio a la ciudadanía.
4. Existencia de órganos colegiados y grupos de trabajo de coordinación entre consellerías e impulso en materia de mejora de la calidad y simplificación administrativa (CITEC, COSMIQ, ...).
5. Respaldo normativo en atención a la ciudadanía, simplificación y excelencia (Ley 39/2015, Decreto 191/2014, Decreto 165/2010, Decreto 41/2016, etc.).

OPORTUNIDADES

1. Cambio de paradigma en las administraciones públicas e impulso de la nueva ley de procedimiento administrativo (Ley 39/2015) a la Administración electrónica.
2. Mecanismos de cooperación y coordinación con la Administración General del Estado y la Administración Local para nuevas aplicaciones y procedimientos.
3. Mayor acceso de la ciudadanía a la tecnología.
4. Mandato de Les Corts instando a que se elabore un Plan de simplificación y reducción de cargas administrativas, a la implantación total de la Administración electrónica y a la modernización de los servicios de atención a la ciudadanía.

3 Análisis de la situación actual

Análisis interno

A la vista de este resultado vemos cómo, afortunadamente, del análisis interno de nuestra organización se desprende la existencia de importantes fortalezas a la hora de abordar el Plan. Entre ellas son de destacar el compromiso de la dirección, sin el cual el éxito del Plan sería imposible, así como la generalizada orientación de servicio a la ciudadanía del personal funcionario y el respaldo normativo necesario. También se cuenta con la experiencia en la elaboración, ejecución y evaluación de planes similares por parte del personal de la Subdirección General y con la existencia tanto de la CITEC como de COSMIQ. Ambas comisiones han demostrado sobradamente su valor estratégico a la hora de impulsar proyectos relativos a las materias incluidas en este Plan.

No obstante, hay que saber que, desde el punto de vista interno, nuestra organización presenta también importantes debilidades. La frecuente falta de recursos humanos, junto con un modelo organizativo y de estructura de puestos de trabajo inadecuado, en muchos casos genera dificultades a la hora de lanzar determinados proyectos. Si bien la carencia de recursos humanos no es fácil de solucionar, el Plan sí que incluye proyectos que pretenden, en la medida de lo posible, mejorar el modelo orgánico-funcional del personal, por ejemplo, en las oficinas Prop propias de modo

que su rendimiento se maximice. Igualmente, ante la falta de personal especialista suficiente en cuestiones organizativas en muchos departamentos de la Generalitat, otra debilidad evidente, muchos proyectos del Plan se abordan en grupos de trabajo interdepartamentales de modo que, entre todos, se puedan suplir esas carencias, tratando siempre que sea posible, de obtener soluciones de aplicación general.

En relación con la falta de cualificación y formación en competencias digitales, el Plan también propone, coordinadamente con los órganos correspondientes, un esfuerzo considerable en estas materias dirigido a los empleados públicos en general y, muy especialmente, a quienes presten sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros y a los gestores de trámites y procedimientos administrativos.

3 Análisis de la situación actual

Análisis externo

Es curioso que el reto que supone la implantación de un nuevo paradigma de Administración pública moderna y cien por cien electrónica pueda ser visto al mismo tiempo como una oportunidad y una amenaza.

Es una oportunidad porque, en este momento, confluyen varios factores que favorecen su implantación: una legislación muy ambiciosa de obligado cumplimiento, un mandato político claro y un mayor acceso a la tecnología por parte de la ciudadanía. Además, los mecanismos de cooperación y colaboración entre administraciones públicas son cada vez más frecuentes.

Pero, este nuevo paradigma también se enfrenta con amenazas que hay que tratar de combatir. En primer lugar, la infrafinanciación de nuestra Comunitat que afecta directamente a la Administración de la Generalitat. Además, unas tasas de reposición de recursos humanos paupérrimas no hacen sino aumentar la dificultad. Ante esta situación, al margen de la reivindicación justa de mejor financiación, nuestro Plan lo único que puede hacer es tratar de optimizar los recursos existentes, así como la forma de trabajar. En realidad, todo el Plan se orienta en esta línea, por lo que podemos afirmar que el Plan, en sí, es una lucha contra las amenazas detectadas.

Por último, hay que asumir que la complejidad creciente de la Administración pública provoca, junto a otros factores, que se generalice una sensación creciente de incertidumbre ante los cambios y retos que se nos presentan. Para luchar contra esta sensación hay que actuar, internamente, con comunicación y mucha formación al personal empleado público; y, externamente, proporcionando a la ciudadanía las máximas facilidades para hacer uso de la nueva administración electrónica tratando, de forma especial, a quienes puedan sufrir la llamada brecha digital.

4 Principios

A continuación, se exponen los principios que sirven de inspiración y marco de referencia para el presente Plan. Es de estos principios, además, de donde se partirá para la definición de la nueva cultura corporativa de nuestra Administración, definición que constituye uno de los proyectos del área funcional de excelencia en la gestión del Plan.

❖ **Orientación de servicio a la ciudadanía.**

El objetivo fundamental del Plan es la prestación de servicios de calidad con una orientación clara a la ciudadanía de la Comunitat Valenciana.

❖ **Una Administración sencilla y próxima.**

La actividad pública debe fundamentarse en la accesibilidad de la información. La Administración debe ser lo más próxima y sencilla posible. Para ello, la simplificación y la minimización de las cargas administrativas que genera debe ser una prioridad.

❖ **Equidad.**

Debe garantizarse a la ciudadanía la equidad en el acceso a la información y los servicios públicos independientemente de su lugar de residencia y de su nivel de conocimientos tecnológicos. La implantación de la administración electrónica no puede generar ciudadanía de primera y de segunda.

❖ **Una Administración transparente.**

La actividad pública debe fundarse en la accesibilidad de la información y en la excepcionalidad de las restricciones, que sólo podrán fundarse en la protección de otros derechos.

❖ **Excelencia y mejora continua.**

Compromiso en alcanzar una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, propiciando la mejora continua de sus sistemas de gestión, en orden a conseguir la máxima eficiencia con los recursos disponibles y la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

❖ **Innovación y creatividad.**

Hay que poner especial atención en la innovación y creatividad en el diseño e implantación de los servicios públicos como mecanismo para la mejora.

❖ **Colaboración y cooperación inter e intra administraciones públicas.**

En la nueva administración electrónica sólo es posible alcanzar el éxito si se establecen potentes mecanismos de colaboración y cooperación entre los distintos niveles de la Administración: europea, estatal, autonómica y local. Igual de fundamental es también la cultura de la colaboración entre departamentos de la propia Generalitat para conseguir objetivos comunes.

5 Estructura: áreas funcionales, líneas de actuación y proyectos

La estructura del Plan se ha definido partiendo de las tres áreas funcionales que componen la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios.

Con el fin de construir una estructura operativa apropiada que se materialice en actuaciones o proyectos concretos y medibles, las tres áreas se desagregan en 16 líneas de actuación que conformarán la hoja de ruta a seguir, las cuales contendrán un total de 44 proyectos con sus respectivos objetivos, indicadores y plazos a ejecutar durante el periodo de vigencia del Plan.

Estos proyectos constituyen el nivel más operativo del Plan y serán objeto de seguimiento para verificar su cumplimiento y hacer efectivos los objetivos del mismo.

La Generalitat se enfrenta al actual reto de abordar, de forma eficiente, el nuevo modelo de Administración pública electrónica en las tres áreas antes señaladas:

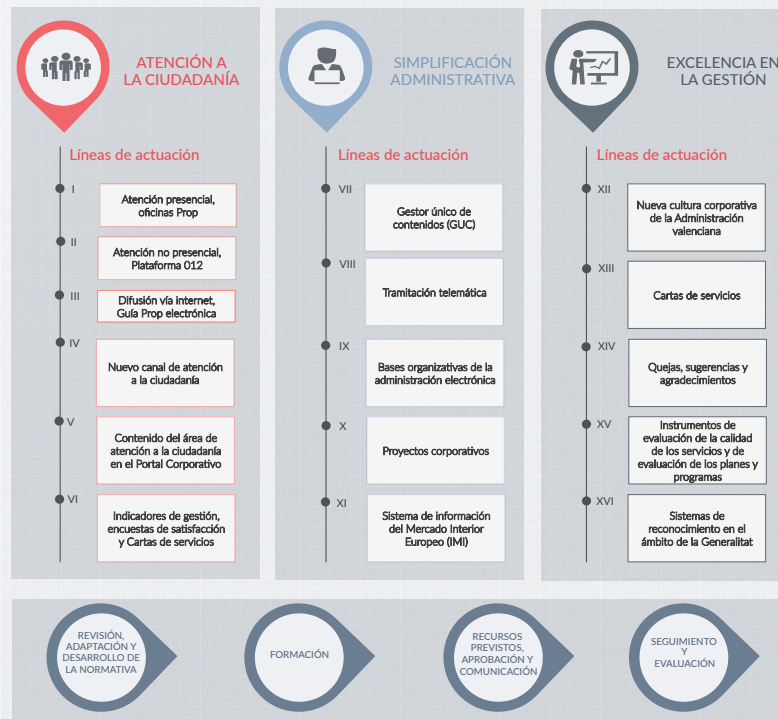
1. Atención a la ciudadanía. Destacan actuaciones orientadas a las actividades y medios que se ponen a su disposición para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos en lo que respecta al trato y al sistema de atención dispensado, así como la calidad del servicio en el marco del nuevo modelo que suponen las citadas Leyes 39/2015 y 40/2015.
2. Simplificación administrativa. Incluye actuaciones orientadas a la mejora de la eficiencia a través de la simplificación y de la implantación de protocolos, procedimientos y herramientas tecnológicas de administración electrónica, así como al fomento del uso de aplicaciones corporativas.
3. Cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat. Las actuaciones se dirigen a alcanzar una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, promoviendo una gestión de calidad mediante el uso de las herramientas que figuran en el Decreto 41/2016.

5 Estructura: áreas funcionales, líneas de actuación y proyectos

Además, el Plan dispone de cuatro ejes transversales a la totalidad de las actuaciones contenidas en el mismo, y que son básicos y fundamentales tanto para su ejecución como para su despliegue:

1. La revisión, adaptación y desarrollo de la normativa.
2. La formación.
3. Los recursos previstos, aprobación y comunicación del Plan.
4. El seguimiento y evaluación del Plan.

En los apartados siguientes, se presentan de forma estructurada los proyectos a acometer por cada línea de actuación de las áreas funcionales de atención a la ciudadanía, simplificación administrativa y excelencia en la gestión, así como los ejes horizontales que conforman la estructura del Plan.



5.1 Atención a la ciudadanía

El sistema de atención a la ciudadanía comprende el conjunto de actividades y medios que se ponen a su disposición para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

La atención a la ciudadanía compete a toda la Generalitat, está en la base de su propia existencia como Administración pública y requiere una permanente observación y adecuación a las expectativas, necesidades y derechos de la ciudadanía.

Para contextualizar las líneas de actuación y los proyectos que el Plan incluye es necesario definir el marco de la principal función de la atención a la ciudadanía como es la función de información. La Generalitat realiza este servicio a través de canales de dos tipos: los canales presenciales y los no presenciales.

El servicio de información administrativa con atención presencial, se subdivide, a su vez, en dos clases según la naturaleza de la información que se proporciona:

- ❖ La información general administrativa que se realiza en las oficinas Prop por el personal adscrito a la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía, en la actualidad conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación (*línea de actuación I*):

En este ámbito, los proyectos a realizar entroncan con el cambio de las oficinas Prop propias al modelo de oficinas de asistencia en materia de registros y de asistencia en el uso de medios electrónicos, con el estudio y dotación de los requerimientos de medios personales, materiales y tecnológicos adecuados para su funcionamiento, así como con la implantación de nuevos servicios relacionados con la administración electrónica, como son la obtención de certificados digitales, el registro para la utilización de la plataforma de identificación y firma Cl@ve, la interconexión de registros o la implantación de puestos de autoadministración.

Por otra parte, también se dirigen los esfuerzos a mejorar la colaboración administrativa con otras administraciones a través de las oficinas Prop mixtas renovando los instrumentos y convenios que les dan soporte.

En esta línea de actuación se aborda, además, la habilitación de mecanismos para mejorar la comunicación, la coordinación y la gestión interna de las propias oficinas, de modo que funcionen realmente como una red aprovechando sinergias para mejorar la prestación del servicio.



5.1 Atención a la ciudadanía

- ❖ La información especializada sobre procedimientos y la información particular sobre expedientes, que se presta fundamentalmente por las oficinas especializadas de las consellerías en el ámbito propio de sus competencias y por los servicios territoriales de las diferentes consellerías con su personal. Hay oficinas especializadas y servicios territoriales que comparten espacio con las oficinas Prop.

Por otra parte, el servicio de información, a través de canales de atención y difusión no presenciales, se facilita mediante los siguientes medios:

- ❖ La Plataforma multicanal 012 que tiene como principal objetivo atender a la ciudadanía y ofrecerle una información completa, fiable y actualizada, con una confidencialidad absoluta sobre las consultas de información administrativa que se hacen y también de las respuestas que se ofrecen. La plataforma utiliza los siguientes canales: canal telefónico, chat de texto, chat de vídeo en lengua de signos y buzón de la atención a la ciudadanía (*línea de actuación II*).

Con esta línea de actuación se busca retroalimentar el ciclo de vida de la información que se suministra a la ciudadanía, con el fin de su mejora con base en la experiencia obtenida en el proceso de transmisión. Además, el Plan se orienta a la incorporación de nuevos servicios y canales, así como su difusión y visualización, apoyándose para ello en las ventajas que ofrece el uso de las nuevas tecnologías.

- ❖ Diferente a los canales de atención, nos encontramos con el principal canal de difusión de la información de la Generalitat a través de internet que es la Guía Prop electrónica alojada en el Portal Corporativo de la Generalitat y el Boletín de Novedades de la Guía (*línea de actuación III*).

El canal internet es la puerta de entrada, desde cualquier dispositivo electrónico que permita la conexión a través de internet, a la página oficial de información Prop. A través de la Guía Prop electrónica se accede a toda la información disponible en la plataforma GUC relacionada con los trámites administrativos, el personal de la Generalitat, los registros de entrada, los departamentos de la Generalitat, sus organismos autónomos y entes públicos, las convocatorias de empleo público de la Generalitat, ayuntamientos de la Comunitat Valenciana y resto de administraciones de España, y los datos de las entidades locales y de los órganos judiciales de la Comunitat.

Conscientes de su importancia como fuente de información, se entiende que es necesario abordar el estudio para mejorar el interfaz de la Guía. También se considera la mejora del Boletín de Novedades de la Guía, tanto en ampliar la capacidad de elección de la ciudadanía en cuanto a las novedades de información a la que desea suscribirse, como en cauces para su difusión aprovechando de nuevo las oportunidades que las nuevas tecnologías ofrecen a estos efectos.



5.1 Atención a la ciudadanía

Junto con estos canales, en el Plan también se ha creído necesario abordar nuevas vías para hacer llegar y acercar la información a las personas y, por ello, se plantea el análisis y estudio de la viabilidad de implantar oficinas Prop virtuales en entidades locales (*línea de actuación IV*).

De forma horizontal a todos los medios que la Generalitat ofrece para informar a la ciudadanía, también era necesario abordar las mejoras en la página web de atención a la ciudadanía ubicada en el Portal Corporativo de la Generalitat, tanto de ergonomía, localización como de contenido. Dicha página es el escaparate en el que se ofrece a la ciudadanía los diferentes canales de atención y difusión de los que la Generalitat dispone para que el usuario o usuaria elija el medio que más se ajusta a sus necesidades. Además, en esta línea de actuación no nos podemos olvidar de los terminales móviles y la necesidad de facilitar el acceso a los canales de atención desde los mismos de una forma más sencilla (*línea de actuación V*).

Por último, toda la actuación a desarrollar y todos los proyectos son instrumentales del fin último que la atención a la ciudadanía como cualquier servicio pretende, y es el reto de la mejora continua y la cultura de la calidad y la excelencia en la gestión. Por ello resulta tan necesario el impulso para definir indicadores de gestión de la prestación del servicio, el realizar su seguimiento, así como la realización de encuestas para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con dicho servicio. Todo ello, como se ha dicho, son herramientas e instrumentos imprescindibles a la hora de determinar por la Generalitat los compromisos de calidad del

servicio que ofrece y su mejora. Compromisos que formalmente encuentran su plasmación en las Cartas de servicios de conformidad con el Decreto 41/2016 (*línea de actuación VI*).





5.1 Atención a la ciudadanía

Línea de actuación	Proyectos
I. Atención presencial, oficinas Prop.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos. 2. Seguimiento de convenios de oficinas Prop mixtas y apertura de las oficinas Prop mixtas pendientes. 3. Coordinación de las oficinas Prop.
II. Atención no presencial, Plataforma 012.	<ol style="list-style-type: none"> 4. Nuevas funcionalidades y mejoras en el servicio del canal telefónico. 5. Potenciación del canal chat de texto y seguimiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido. 6. Lanzamiento, presentación y difusión del canal chat de vídeo en lengua de signos. 7. Consolidación del buzón de la ciudadanía. 8. Suministro de información sin intervención humana (IVR).
III. Difusión vía internet, Guía Prop electrónica.	<ol style="list-style-type: none"> 9. Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica. 10. Análisis de necesidades para la mejora de la difusión de novedades en materia de trámites y empleo público.



5.1 Atención a la ciudadanía

Línea de actuación	Proyectos
IV. Nuevo canal de atención a la ciudadanía.	11. Estudio de viabilidad para la implantación de oficinas Prop virtuales en ayuntamientos.
V. Contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo.	12. Rediseño y visualización, a primer nivel, del contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo de la Generalitat. 13. Análisis y propuesta de diseño de la maquetación para un acceso directo en terminales móviles al contenido de la página web de atención a la ciudadanía/Guía Prop.
VI. Indicadores de gestión, encuestas de satisfacción y Cartas de servicios.	14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión.

En el Anexo I se presenta la descripción de los proyectos del área de atención a la ciudadanía.

5.2. Simplificación administrativa

Los proyectos incluidos en el área de Simplificación Administrativa tratan de cuestiones relacionadas con la maximización de la eficiencia en todos los aspectos de la tramitación administrativa. Desde una óptica purista, la simplificación administrativa es el conjunto de acciones que tienen por finalidad reducir o eliminar fases, documentos, requisitos o trámites de los procedimientos administrativos, con la finalidad de agilizarlos y mejorar así la prestación de los servicios.

No obstante esa definición, la maximización de la eficiencia incide también en otros aspectos fundamentales incluidos en el Plan, como son la correcta comunicación a la ciudadanía, la organización estructurada de la información sobre los procedimientos y departamentos, la potenciación y correcta implantación de la tramitación telemática, el adecuado despliegue de las soluciones tecnológicas básicas para hacer efectiva la administración electrónica, así como la maximización de la productividad en el uso de las aplicaciones informáticas de gestión de expedientes administrativos.

De esta manera, se da continuidad a los anteriores Planes de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas (SIRCA-1 y SIRCA-2) y al Plan anual de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos de 2016, y se desarrolla con la finalidad de dar solución a los retos y estándares establecidos en las Leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

En relación con la correcta comunicación a la ciudadanía de los procedimientos administrativos se contemplan algunos proyectos orientados tanto a la actualización de la herramienta de gestión de la información como a la gestión de la misma (*línea de actuación VII*).

Respecto a la línea de actuación enfocada a la mejora de las relaciones de la Administración con la ciudadanía a través de medios electrónicos, se potencia la tramitación telemática (*línea de actuación VIII*). En este punto se propondrán mejoras para las soluciones disponibles, y se difundirán a todas las consellerías con la intención de que la tramitación telemática abarque la totalidad de los procedimientos a instancia de parte. Además, y para que esta tramitación telemática sea de calidad, se potenciará el uso de la tramitación telemática guiada.

En paralelo a la línea de actuación de la tramitación telemática, se deben abordar los proyectos necesarios para asentar las bases organizativas de la administración electrónica (*línea de actuación IX*). Estos proyectos atienden a diferentes necesidades, agrupadas en dos apartados:

- ❖ Atendiendo a la infraestructura necesaria para alcanzar el pleno despliegue de la administración electrónica: su grado de avance y definición del catálogo de utilidades, el seguimiento de la implantación de dichas utilidades, así como el diseño de una herramienta básica para la gestión electrónica de expedientes.

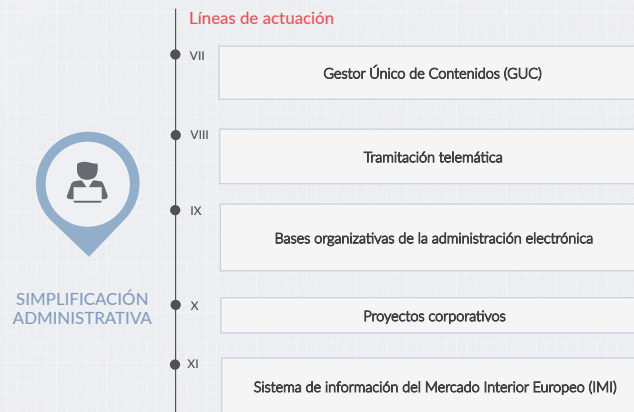


5.2. Simplificación administrativa

❖ Alineados con los proyectos del área de atención a la ciudadanía, el conjunto de soluciones y protocolos necesarios, tanto para la correcta atención en las oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos, como para el adecuado uso de las herramientas de gestión: el análisis de necesidades ligadas con el personal funcionario habilitado y con el registro de representantes, y diversos protocolos para el uso de las distintas utilidades, como son el del registro único, el registro departamental, la generación de copias electrónicas auténticas, la identificación y autenticación de personas que ostentan la condición de interesado, la asistencia en el uso de medios electrónicos y las notificaciones por comparecencia. La mayoría de ellos formará parte de la guía de funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registros y para la asistencia en medios electrónicos.

Otra línea de actuación, con vistas a la obtención de la máxima eficiencia en el uso de las herramientas de gestión disponibles, y a la simplificación de cara a la ciudadanía (*línea de actuación X*), contiene diversos proyectos corporativos que merece la pena resaltar: simplificación de la documentación, aplicaciones corporativas de Contratación, de Subvenciones, y finalmente los procesos para la gestión económica de los gastos. Igualmente hay otros grupos de simplificación corporativa liderados desde otras consellerías como son Monestir (expediente y archivo electrónico) y Sanciones.

La última línea de actuación contenida en el área de simplificación administrativa (*línea de actuación XI*) hace referencia al Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI). El sistema IMI tiene como objetivo agilizar de forma notable el intercambio de información con autoridades administrativas de todos los países de la UE, facilitando con ello la libre prestación de servicios por profesionales y empresas y el reconocimiento mutuo de cualificaciones, en aras a facilitar y hacer efectivo el derecho a la libre circulación de personas en la UE. En esta línea de actuación, se elaborará la guía de mantenimiento y formación para el uso del Sistema IMI, y se procederá al impulso de su implantación y uso en la Generalitat.



5.2. Simplificación administrativa

Línea de actuación	Proyectos
VII. Gestor Único de Contenidos (GUC).	15. Seguimiento e implantación del nuevo sistema de información de Gestor Único de Contenidos (GUC). 16. Impulsar y dinamizar la desagregación de los códigos GUC en sus distintos procedimientos administrativos. 17. Elaboración del protocolo de mantenimiento de la información en GUC.
VIII. Tramitación telemática.	18. Elaboración del protocolo del trámite telemático guiado e impulso de su implantación. 19. Elaboración del protocolo del trámite telemático general e impulso de su implantación.
IX. Bases organizativas de la administración electrónica.	20. Diagnóstico del grado de avance de la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica. 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica. 22. Redacción de protocolos e instrucciones relacionadas con el Registro electrónico único y Registro departamental. 23. Análisis sobre los requerimientos mínimos relacionados con el Registro del personal funcionario habilitado. 24. Análisis sobre los requerimientos mínimos de Registro electrónico de apoderamientos. 25. Diseño y puesta en marcha del protocolo de generación de copias electrónicas auténticas. 26. Diseño y puesta en marcha del protocolo de identificación o autenticación de la persona interesada. 27. Diseño y puesta en marcha del protocolo de asistencia en el uso de medios electrónicos y para la autoadministración. 28. Diseño del protocolo para realizar las notificaciones por comparecencia.



5.2. Simplificación administrativa

Línea de actuación	Proyectos
IX. Bases organizativas de la administración electrónica.	<p>29. Definición del catálogo de las utilidades de administración electrónica e impulso de su integración en las aplicaciones de gestión.</p> <p>30. Análisis de viabilidad, funcional y de diseño de una aplicación básica de gestión de expedientes.</p> <p>31. Diseño e impulso de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros.</p>
X. Proyectos corporativos.	<p>32. Simplificación de la documentación de entrada por trámite y detección de nuevas consultas interactivas.</p> <p>33. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de contratación a la gestión unificada y administración electrónica.</p> <p>34. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de subvenciones a la gestión unificada y administración electrónica.</p> <p>35. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de gestión económica a la gestión unificada y administración electrónica.</p>
XI. Sistema de información del Mercado Interior Europeo (IMI).	<p>36. Coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI en la Administración valenciana.</p> <p>37. Elaboración y publicación de la guía del sistema IMI en la Administración valenciana.</p>

En el Anexo I se presenta la descripción de los proyectos del área de simplificación administrativa.

5.3 Excelencia en la gestión

El Consell de la Generalitat se encuentra firmemente comprometido en el impulso de una cultura corporativa de excelencia orientada a la satisfacción ciudadana y la excelencia en la gestión.

El conjunto de líneas de actuación incluidas en el Plan del área de excelencia en la gestión, integra los proyectos donde se recogen el conjunto de políticas establecidas por el Consell de la Generalitat para llevar a cabo el mantenimiento y potenciación de la mejora continua de la calidad de los servicios públicos, favoreciendo así el impulso de las herramientas definidas en el Decreto 41/2016.

Dando continuidad a las actuaciones referidas en el marco de planificación en materia de calidad de los servicios incluidas en el Plan anual de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos de 2016, se procederá a la definición y difusión de la misión, visión y valores de la nueva cultura corporativa de la Administración valenciana a través del portal institucional de la Generalitat www.gva.es bajo los criterios y principios corporativos definidos en el artículo 3 del capítulo I del citado decreto (*línea de actuación XII*).

A través de las Cartas de servicios como instrumentos de mejora en la prestación de servicios públicos, se continuará con la estrategia de continuidad emprendida hacia la óptima atención a la ciudadanía en su recorrido hacia la excelencia, garantizando el cumplimiento de los compromisos e indicadores establecidos mediante la ejecución del Plan de

extensión de Cartas de servicios 2017-2018 aprobado por la CITEC. Otro de los objetivos de esta línea de actuación es la revisión y actualización del mapa de Cartas de servicios, y proponer un nuevo Plan de extensión y revisión de Cartas de servicios que amplíe el Plan de extensión 2017-2018 hasta 2019 (*línea de actuación XIII*).

Uno de los instrumentos clave de mejora en la prestación de servicios públicos que aborda el Plan son las quejas, sugerencias y agradecimientos. Los proyectos que integran esta línea de actuación impulsan el análisis y elaboración del manual de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos, así como de los nuevos trámites telemáticos (*línea de actuación XIV*).

Una herramienta para avanzar en la mejora continua de la calidad es la realización periódica de evaluaciones y autoevaluaciones, mediante las cuales, disponer de un conocimiento permanente y actualizado de las fortalezas y debilidades de la organización. A través de estos instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios y de evaluación de los planes y programas, el área de excelencia en la gestión acometerá el impulso y seguimiento de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad estableciéndose, para ello, autoevaluaciones internas anuales contrastadas externamente por la inspección de servicios (*línea de actuación XV*).

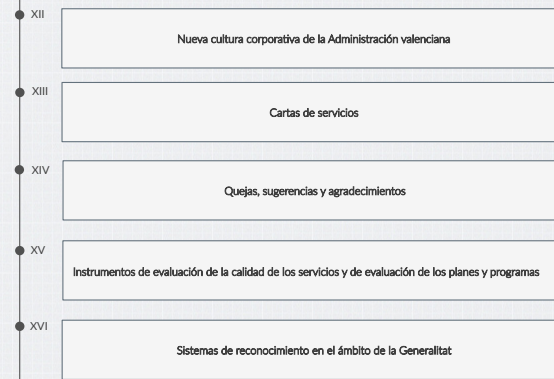
5.3 Excelencia en la gestión

Por otra parte, es preciso mantener y consolidar los niveles de calidad alcanzados, para lo cual, se incluye en el Plan el impulso y puesta en marcha de sistemas de reconocimiento a través de certificaciones y premios. El objetivo principal de esta línea de actuación es desarrollar reglamentariamente el Decreto 41/2016 mediante una orden que establezca los sistemas de reconocimiento en el ámbito de la Generalitat a través de la implantación de certificaciones de calidad y premios. Además, se desarrollará e implantará el procedimiento de obtención y concesión de certificaciones de calidad y se procederá a la convocatoria de una primera edición de premios a la calidad para 2020 (*línea de actuación XVI*).



EXCELENCIA EN
LA GESTIÓN

Líneas de actuación



5.3 Excelencia en la gestión

Línea de actuación	Proyectos
XII. Nueva cultura corporativa de la Administración valenciana.	38. Definición y difusión de la misión, visión y valores de la nueva cultura corporativa de la Administración valenciana a través del portal institucional de la Generalitat.
XIII. Cartas de servicios.	39. Impulso y consolidación del sistema de gestión de Cartas de servicios.
XIV. Quejas, sugerencias y agradecimientos.	40. Realización del análisis funcional para la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos. 41. Realización del análisis funcional para los nuevos trámites telemáticos de quejas, sugerencias y agradecimientos. 42. Elaboración del manual del análisis de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos.
XV. Instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios y de evaluación de los planes y programas	43. Impulso y seguimiento de las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad en todas las consellerias.
XVI. Sistemas de reconocimiento en el ámbito de la Generalitat.	44. Impulso y puesta en marcha de sistemas de reconocimiento a través de certificaciones y premios.

En el Anexo I se presenta la descripción de los proyectos del área de excelencia en la gestión.

6 Revisión, adaptación y desarrollo de la normativa

Como se ha expuesto, una de las fortalezas de la Generalitat a la hora de diseñar el presente Plan es el respaldo normativo con el que cuenta en las materias de atención a la ciudadanía, simplificación y excelencia y que se han detallado en el apartado previo de normativa.

Ahora bien, es necesario tener en cuenta que buena parte de la normativa autonómica es anterior a las Leyes 39/2015 y 40/2015 ya citadas. Estas leyes, que suponen una auténtica transformación en el funcionamiento de las Administraciones Públicas, establecen una regulación básica en la materia y resulta necesario adaptar y desarrollar nuestra normativa para contar con un soporte jurídico ajustado a las mismas y actualizado a las nuevas necesidades de atención a la ciudadanía, calidad y simplificación que la administración electrónica implica.

En particular, resulta necesario y prioritario abordar la modificación del Decreto 191/2014, bajo el siguiente enfoque:

- ❖ Actualizar y mejorar la regulación de los canales de atención a la ciudadanía y los de difusión de la información.
- ❖ Incorporar nuevas previsiones en materia de funcionamiento de registros por la especial incidencia en este ámbito del registro electrónico, la interconexión de los registros, las oficinas de asistencia en materia de registros y de asistencia en el uso de medios electrónicos.

- ❖ Establecer la regulación del repositorio básico de personas, departamentos y trámites de la Generalitat y del repositorio sobre empleo público.
- ❖ Precisar cómo los departamentos deben actuar para que la plataforma 012 pueda ofrecer una información de calidad y actualizada.

En el área funcional de la excelencia en la gestión, se prevé el desarrollo del Decreto 41/2016, en materia de regulación de los procesos de certificación de calidad. Estas acreditaciones de calidad están destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización.

Junto con estas modificaciones normativas a promover desde la Conselleria con competencia en las áreas que abarca este Plan, se estima que es necesario estudiar junto con los órganos directivos competentes en materias horizontales (como son administración electrónica, función pública, entre otros) los requerimientos que la aplicación de las Leyes 39/2015 y 40/2015 implican a efectos de que se impulsen desarrollos normativos específicos.

7 Formación

Para garantizar el cumplimiento de la Ley 39/2015, además de aportar soluciones tecnológicas y de simplificación, resulta imprescindible la formación y capacitación del personal empleado público a efectos, en general, de que adquiera habilidades y competencias digitales y, en particular, conocimientos tanto desde un punto de vista sustancial de contenido, como instrumental sobre herramientas tecnológicas para adaptarse al nuevo paradigma de funcionamiento de la administración electrónica.

En este sentido se considera fundamental que la Generalitat desarrolle un plan formativo que aborde estas necesidades básicas, siendo el Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), como órgano en el que reside la competencia de la política de formación del personal al servicio de las distintas Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana, el agente clave para dinamizar, aprobar las líneas de acción formativa, realizar su planificación, difusión y ejecución, sin perjuicio de la colaboración que a estos efectos se preste desde los órganos directivos con competencias funcionales y tecnológicas.

Dentro de los aspectos que debe abordar dicho plan, se consideran imprescindibles los siguientes:

- ❖ Formación en las competencias digitales que todo personal funcionario-gestor tiene que tener en relación con los conceptos básicos y las soluciones tecnológicas inherentes a la administración electrónica, de forma que el enfoque electrónico esté presente de forma natural en todas sus actuaciones, formando parte de la cultura básica del personal empleado público.
- ❖ Formación sobre las tareas a desarrollar, sus procesos de funcionamiento y herramientas a utilizar en las oficinas de asistencia en materia de registros.
- ❖ Formación sobre el impacto de la Ley 39/2015 en la elaboración de documentación e información a incorporar por las consellerías en GUC.
- ❖ Formación en aspectos vinculados a la excelencia en la gestión: cultura corporativa, herramientas para la mejora, gestión por procesos, el nuevo sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos.

8 Recursos previstos, aprobación y comunicación

La conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, a través de su Subsecretaría y de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, es quien asume el liderazgo, impulso, dirección y coordinación del Plan.

No obstante, hay que tener en cuenta que los principios que inspiran las actuaciones en materia de atención a la ciudadanía, simplificación y calidad de los servicios públicos son inherentes y consustanciales al propio funcionamiento corporativo de la Generalitat. Por ello, el logro de los proyectos que en estas áreas se presentan en el Plan tiene como premisas: la colaboración, la coordinación y la alineación de los diferentes departamentos con los principios inspiradores del mismo.

En definitiva, la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, su Subsecretaría y la Subdirección General actuarán como elemento coordinador, dinamizador y cohesionador, pero se requiere el esfuerzo conjunto, la suma de voluntades y la implicación y compromiso de todos los agentes para conseguir el objetivo común y último del Plan que es orientar y acercar el funcionamiento de la Generalitat como Administración pública a la ciudadanía desde criterios de excelencia en la gestión y mejora continua.

Numerosos proyectos que integran el Plan son partes de un conjunto de acciones que deben ser desplegadas de forma paralela o consecutiva desde distintos departamentos, con la debida cooperación y coordinación, como

puede ser la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o la dirección General de Función Pública. El enfoque dado a los proyectos en este Plan ha sido el de identificar el papel de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios, señalando los departamentos de los que se precisa su colaboración previa, su intervención simultánea o su actuación posterior en las tareas derivadas, en función de su ámbito competencial.

Dicho despliegue coordinado y cohesionado se impulsará y dinamizará a través de la CITEC. Esta Comisión tiene por objeto, precisamente, coordinar e impulsar el despliegue y la ejecución de la política de la Generalitat en materia de tecnologías de la información y la comunicación, sociedad del conocimiento y calidad de los servicios públicos en el ámbito de la Administración de la Generalitat y del sector público dependiente de la misma. La CITEC, además, constituye el punto de encuentro de la Red de Calidad, asumiendo la coordinación de los temas de las materias incluidas en el Plan que vayan a ser abordados por todos los órganos implicados en el nivel departamental de la red, aprovechando, así, las sinergias del trabajo coordinado, que se generan en las 2 comisiones técnicas de la CITEC.

8 Recursos previstos, aprobación y comunicación

El Plan se aprueba por Resolución de la persona titular de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación en el ejercicio de las funciones que le confiere la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, en relación con las competencias atribuidas a la Conselleria y recogidas en su Reglamento Orgánico y Funcional, aprobado por Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell.

Como pieza esencial para el inicio de la ejecución del Plan, se procederá a su máxima difusión, compartiendo su contenido, objetivos e indicadores desde una adecuada comunicación y gestión del cambio y, por consiguiente, haciendo partícipe a toda la organización de las acciones a emprender, y a la ciudadanía respecto de las oportunidades que brinda la administración electrónica. A estos efectos se establecen los siguientes ámbitos y medios de difusión y comunicación:

Ámbito interno:

- ❖ Inserción en el Portal del Funcionario de la Generalitat.
- ❖ Comunicación a todas las Subsecretarías de las diferentes consellerias.

Ámbito externo:

- ❖ Publicación en el DOGV.
- ❖ Inserción en el Portal Corporativo de la Generalitat, en la página web de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, y en el Portal de Transparencia GVA Oberta.

9 Seguimiento y evaluación

El seguimiento de la ejecución del Plan durante su vigencia se realizará por parte del órgano superior de la conselleria con competencia en las materias de atención a la ciudadanía, calidad y simplificación, junto con el personal técnico responsable en dichas áreas.

Se mantendrá informada a la CITEC del grado de consecución de objetivos y de las posibles incidencias que puedan presentarse en el despliegue de los proyectos del Plan, a fin de que se adopten las medidas oportunas para solucionarlas o reprogramar actuaciones si se considerara necesario.

Además, al finalizar la vigencia del Plan, la Inspección General de Servicios de la Generalitat realizará una evaluación del grado de eficacia alcanzado por el mismo, tratando de verificar si los resultados obtenidos se ajustan a los objetivos programados, todo ello de conformidad con las funciones que este órgano de control interno tiene atribuidas por los artículos 3.1.b y 4.4 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

El resultado de dicha evaluación se publicará, como mínimo, en el Portal Corporativo de la Generalitat y en el Portal de Transparencia de la Generalitat GVA Oberta.

SEGUIMIENTO DEL PLAN

Análisis continuo y periódico de la organización sobre el grado de consecución de objetivos y de las posibles incidencias del Plan para procurar el logro de los objetivos.

Responsables

Órgano superior
SAC
SCASATI

Coordinación y cooperación

CITEC



EVALUACIÓN DEL PLAN

Proceso encaminado a determinar, de forma sistemática y objetiva, la medición de los resultados, ver cómo estos van cumpliendo los objetivos e indicadores específicos de los proyectos de las diferentes líneas de actuación planteados para cada área, comparando el objetivo planteado con la realidad.

Responsables

Órgano superior
IGS

Publicación

PORTALES CORPORATIVOS





Anexo I

Plan de Atención a la Ciudadanía,
Simplificación y Mejora de la
Calidad de los Servicios Públicos

Fichas de proyectos por líneas de actuación

1. Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía
LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. Atención presencial, oficinas Prop

Descripción 1/3

La adaptación del modelo de oficinas Prop propias al cumplimiento de la Ley 39/2015 implicará su transformación en oficinas de asistencia en materia de registros y de asistencia en el uso de medios electrónicos para sujetos no obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Esta transformación tiene como consecuencia que las oficinas Prop propias, además de las funciones establecidas en el Decreto 191/2014, deberán desarrollar los nuevos servicios previstos en la citada Ley 39/2015.

Así pues, las oficinas Prop propias pasarán de ser oficinas de información y registro a oficinas de asistencia. La asistencia se prestará, entre otros, en los siguientes aspectos: en la obtención de certificados digitales de la ACCV o en el registro del sistema Cl@ve, en la digitalización de la documentación que se presente en papel para su registro, en la utilización de los puntos de autoadministración en las oficinas, en la presentación electrónica de documentos por personal funcionario habilitado, en el otorgamiento de representación electrónica y en la notificación por comparecencia personal en las oficinas.

La implantación de la Ley 39/2015 supondrá la evolución del modelo de relación con la ciudadanía pasando de la atención a la asistencia activa. Para ello se requerirá la adecuada dotación de las oficinas con medios físicos, materiales y humanos para la prestación de una asistencia activa de calidad ajustada a la legalidad vigente.

1. Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos

●●● Descripción 2/3

En el nuevo modelo de las oficinas Prop propias de la Generalitat, se parte como opción a analizar y validar la unificación orgánica del personal que atiende el registro presencial en las oficinas Prop propias. A continuación, se presentan las ventajas que ello conllevará desde los siguientes puntos de vista:

- Para la ciudadanía tiene como ventaja que el personal de las oficinas Prop de asistencia en materia de registros estará capacitado para realizar cualquiera de las funciones propias de las oficinas, lo cual conlleva la transparencia en la gestión de turnos y la consiguiente mejora en los tiempos de espera.
- En lo referente a la gestión se gana en flexibilidad, dado que se pasa de los registros presenciales aislados y de una inexistente coordinación entre los mismos a la unificación ante la ciudadanía, con lo que representa, además, en ganancia de eficiencia y generación de sinergias en la prestación del servicio.
- En lo que respecta al personal, pasará a formar parte de un equipo con unos mismos objetivos, unos mismos criterios de trabajo y una única persona responsable.

Los presupuestos para implantar el modelo propuesto de oficina Prop, como oficina de asistencia en materia de registros presencial, se centrarán fundamentalmente en la cuestión de los medios personales y materiales:

- Por lo que respecta a medios personales, en la configuración del nuevo modelo de oficina Prop será necesario contar con una dotación adecuada, en número, estructura y clasificación, para las nuevas cargas de trabajo y la asunción de nuevas y más complejas funciones y responsabilidades, así como por el mayor tiempo que la digitalización requiere frente al método de registro actual.
- Por lo que respecta a los recursos materiales, serán fundamentales los tecnológicos, tales como ordenadores, impresoras, escáneres, equipos para autoadministración, software del sistema de gestión de espera, así como los físicos de espacio (nuevos locales y/o reforma de locales, etc.).

La validación del modelo de unificación orgánica requerirá la alineación con el proyecto de las diferentes consellerias y de los órganos directivos competentes en la adopción de las decisiones e instrumentos necesarios para su implantación.

1. Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos

●●● Descripción 3/3

El modelo de oficina Prop propia se instalará, al menos, en las siguientes oficinas Prop: CA90, PROP I y La Cigüeña en Valencia, Germans Bou en Castellón, Churrua y Elx en la provincia de Alicante. No obstante, se establecerá una planificación definitiva en el periodo de ejecución del proyecto.

En el supuesto que tras su planteamiento no se valide la unificación orgánica del registro presencial en las oficinas Prop propias, se implantará el modelo de oficina de asistencia en materia de registros y de usos de medios electrónicos desde la coordinación funcional para cumplir los requerimientos de la Ley 39/2015.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.
- Dirección General de Función Pública.
- Dirección General de Presupuestos.
- Consellerias con registro presencial en las oficinas Prop propias.
- DGTIC.

Proyectos relacionados

- 27. Diseño y puesta en marcha del protocolo de asistencia en el uso de medios electrónicos y para la autoadministración.
- 31. Diseño e impulso de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros.

1. Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
1.1 : Impulsar el cambio de paradigma de las oficinas Prop propias en cumplimiento de los nuevos requerimientos normativos como oficinas de asistencia en materia de registro.	1.1.1: Preparación de los requerimientos del modelo de unificación orgánica del registro presencial en las oficinas Prop propias para su validación y adopción por los órganos competentes.	Sí/No.	Hasta T3 de 2018.
	1.1.2: Si se valida la unificación orgánica del registro presencial en las oficinas Prop propias: número de oficinas en el que se empezará su implementación.	Mínimo de 6.	Hasta T3 de 2018.
	1.1.3: Número de oficinas Prop propias en el Sistema de Interconexión de Registros.	Mínimo de 6.	Hasta T2 de 2018.
1.2 : Impulsar el cambio de paradigma de las oficinas Prop propias en cumplimiento de los nuevos requerimientos normativos como oficinas de asistencia en el de uso de medios electrónicos.	1.2.1: Número de oficinas Prop propias que serán puntos PRU para la obtención del certificado digital de la ACCV.	Todas.	Hasta T1 de 2018.
	1.2.2: Número de oficinas Prop propias que serán oficinas de registro Cl@ve.	Todas.	Hasta T1 de 2018.
	1.2.3: Número de Oficinas Prop propias con puntos de autoadministración.	Mínimo de 6.	Hasta T3 de 2018.

2. Seguimiento de convenios de oficinas Prop mixtas y apertura de las oficinas Prop mixtas pendientes

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía
LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. Atención presencial, oficinas Prop

Descripción

Las oficinas Prop mixtas son un claro ejemplo del principio de colaboración interadministrativa y se crean por convenio de la Generalitat con entidades locales. En ellas, la Generalitat presta el servicio de información general administrativa y las entidades locales prestan los servicios administrativos propios, así como el servicio de registro.

Las oficinas Prop mixtas de la Generalitat tienen por objetivo acercar la Administración a la ciudadanía mediante una atención presencial personalizada. Son, en definitiva, un espacio único donde poder realizar trámites con la Generalitat y las entidades locales, evitando desplazamientos y ofreciendo un servicio de calidad, optimizando recursos y ganando en eficiencia.

En la actualidad hay 17 oficinas mixtas, 3 en Castellón, 8 en Valencia y 6 en Alicante. En 2016 y 2017 se abrieron las oficinas de Llíria, Alcoi y Dénia. Además está prevista la puesta en funcionamiento de la oficina Prop de Morella para el año 2018. Todas las oficinas mixtas disponen de convenios con ayuntamientos a excepción del Prop La Safor y el Prop Segorbe, los cuales ya tienen sus respectivos convenios con la Mancomunitat de La Safor y con la Diputación de Castellón.

Entre las funciones atribuidas al servicio de Atención a la Ciudadanía está la gestión de los convenios de colaboración de las oficinas Prop mixtas, la dirección de servicio y coordinación de las oficinas y las relaciones a estos efectos con las entidades locales, así como la puesta en funcionamiento de nuevas oficinas mixtas.

Participantes

- SAC.
- Entidades Locales.

2. Seguimiento de convenios de oficinas Prop mixtas y apertura de las oficinas Prop mixtas pendientes



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
2.1: Realización de prórrogas o renovaciones de los convenios existentes.	2.1.1: Prórrogas o renovaciones de convenios realizadas según los plazos de vigencia.	Sí/No.	2018 y 2019.
2.2: Impulso para la finalización de la apertura del Prop de Morella.	2.2.1: Apertura de la oficina Prop de Morella .	Sí/No.	T2 de 2018.

3. Coordinación de las oficinas Prop

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía
LÍNEA DE ACTUACIÓN: I. Atención presencial, oficinas Prop

Descripción 1/2

Una de las funciones del servicio de Atención a la Ciudadanía es la coordinación de la red de oficinas Prop y la realización de las actuaciones de apoyo para la adecuada prestación del servicio en dichas oficinas.

Dentro de las funciones de coordinación, se plantean como medidas que mejoran dicha coordinación las siguientes:

- La habilitación de unidades de red de comunicación para todas las oficinas.
Se habilitará una estructura de carpetas con diferentes niveles de accesibilidad para la comunicación de todas las oficinas Prop, favoreciendo así una mayor coordinación entre las mismas.
Cada oficina estará dotada de su propia carpeta dentro de la unidad de red, además de disponerse también de una carpeta con accesibilidad completa para todo el personal de las oficinas Prop.
- La convocatoria de reuniones periódicas de coordinación con los directores y directoras de oficina.
Como medida para favorecer la coordinación, se establecerá el mantenimiento de 2 reuniones presenciales al año con los directores y directoras de oficina para tratar la operativa diaria y homogeneizar los procesos (incidencias materiales y tecnológicas, estado de situación, mejoras en los procesos de información, etc.).
- El establecimiento de instrucciones internas a través de protocolos de actuación y divulgación.
Otra de las medidas para incrementar la coordinación es establecer guías internas o protocolos de actuación de las oficinas en lo que respecta a información, comunicación de incidencias (personal, materiales, codificación, etc.) y otras actuaciones relacionadas.

3. Coordinación de las oficinas Prop

●●● Descripción 2/2

Dentro de las funciones de apoyo al funcionamiento de las oficinas Prop cabe indicar como funciones que van más allá de la gestión ordinaria en materia de contratación y de resolución de incidencias sobre medios personales y materiales, las siguientes:

- Configuración y gestión del sistema de gestión de esperas, así como el seguimiento de la implantación de la nueva versión de dicho software con la empresa adjudicataria y la dirección general de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
- Sustitución de pantallas táctiles para la gestión de turnos.
- Dotación de recursos tecnológicos necesarios en materia de impresión, fotocopia y escaneo.

Participantes

- SAC.
- DGTIC.

3. Coordinación de las oficinas Prop



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
3.1: Habilitación de unidades de red de comunicación para todas las oficinas.	3.1.1: Creación de la unidad de red para la comunicación de oficinas.	Sí/No.	Hasta 01/2018.
3.2: Establecimiento de reuniones periódicas de coordinación con la Dirección de oficina.	3.2.1: Número de reuniones de coordinación con la Dirección de oficina al año.	Mínimo de 2 al año.	2018 y 2019.
3.3: Establecimiento de instrucciones internas a través de protocolos de actuación y divulgación.	3.3.1: Número de instrucciones internas emitidas a través de protocolos de actuación y divulgación.	Mínimo de 4 al año.	2018 y 2019.
3.4: Mantener un apoyo y soporte ágil y eficaz para el funcionamiento de las oficinas.	3.4.1: Despliegue de la nueva versión del sistema de gestión de espera en todas las oficinas.	Sí/No.	12/2018.
	3.4.2: Despliegue de la solución integral de impresión, fotocopia y escaneo en las oficinas Prop.	Sí/No.	T1 de 2018.
	3.4.3: Sustitución de las pantallas táctiles para la gestión de turnos de la ciudadanía.	Sí/No.	T2 de 2018.

4. Nuevas funcionalidades y mejoras en el servicio del canal telefónico

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía
LÍNEA DE ACTUACIÓN: II. Atención no presencial, Plataforma 012

Descripción

Este proyecto se enmarca como una de las actuaciones a ser emprendidas por la Generalitat para contribuir a la consecución de la prestación de un servicio excelente.

El proyecto abarca las siguientes actuaciones orientadas a la mejora continua de la calidad de la información de la Generalitat a la ciudadanía:

- Como nueva funcionalidad y en aplicación de la normativa vigente (Decreto 41/2016), se aportará una nueva vía mediante la activación de la queja telefónica a través del servicio 012 para que la ciudadanía pueda presentar sus quejas, sugerencias y agradecimientos.
- Como mejora, se establecerán medidas de seguimiento dirigidas a mantener optimizada de forma permanente la calidad de la información que se transmite a la ciudadanía por el personal de atención del canal telefónico acerca de cada trámite o servicio. Para ello, se adoptarán las medidas necesarias para que todos los sujetos activos que intervienen en el ciclo de vida de la información participen, de forma colaborativa y cohesionada, en la actualización y revisión continua del Gestor Único de Contenidos (GUC), atendiendo las incidencias que ayuden a corregir y mejorar los contenidos de la información que se transmite a la ciudadanía.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.
- Órganos directivos gestores.

4. Nuevas funcionalidades y mejoras en el servicio del canal telefónico



Proyectos relacionados

- 15. Seguimiento e implantación del nuevo sistema de información del Gestor Único de Contenidos (GUC).

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
4.1: Implantación del nuevo sistema de quejas ciudadanas a través del servicio 012.	4.1.1: Implantación del nuevo sistema de quejas telefónicas.	Sí/No.	12/2017.
4.2: Mantenimiento permanente de la calidad de la información.	4.2.1: Número de departamentos con los que se ha trabajado para mejorar la calidad de la información.	Mínimo 4 anuales.	2017, 2018 y 2019.

5. Potenciación del canal chat de texto y seguimiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: II. Atención no presencial, Plataforma 012

Descripción

La activación de este proyecto por parte de la Conselleria tiene como finalidad potenciar la visualización y el uso del canal de chat de texto de atención a la ciudadanía.

Este proyecto proporciona un servicio gratuito de muy alta calidad en lo que se refiere a agilidad de respuesta y eficacia al permitir ofrecer la información de interés de forma muy completa.

Participantes

- SAC.

Proyectos relacionados

- 12. Rediseño y visualización, a primer nivel, del contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo de la Generalitat.
- 14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión.

5. Potenciación del canal chat de texto y seguimiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>5.1: Mejorar la ergonomía del acceso al canal chat de texto en el portal corporativo de la Generalitat, identificando, además, el servicio del canal chat de texto con la descripción corporativa “Chat de texto” en dicho Portal.</p>	<p>5.1.1: Número de actuaciones para mejorar la ergonomía del chat de texto.</p> <hr style="border-top: 1px dashed red;"/> <p>5.1.2: Actualización de la descripción corporativa “Chat de texto” en el Portal de la Generalitat.</p>	<p>Mínimo de 2.</p> <hr style="border-top: 1px dashed red;"/> <p>Sí/No.</p>	<p>2017, 2018 y 2019.</p> <hr style="border-top: 1px dashed red;"/> <p>T2 de 2018.</p>
<p>5.2: Incorporar la valoración de la ciudadanía sobre la calidad de la información recibida en las encuestas de satisfacción, como valor añadido al indicador actual sobre la calidad de quien le atiende.</p>	<p>5.2.1: Incorporación del nuevo indicador en las encuestas de satisfacción.</p>	<p>Sí/No.</p>	<p>T4 de 2018.</p>

6. Lanzamiento, presentación y difusión del canal chat de vídeo en lengua de signos

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: II. Atención no presencial, Plataforma 012

Descripción

La Conselleria pondrá en marcha las opciones de un nuevo canal de chat de vídeo en lengua de signos, como complemento al actual chat de texto de la Plataforma 012 de atención a la ciudadanía. El nuevo canal facilitará información sobre cualquier trámite o servicio que pueda realizarse ante la Administración de la Generalitat y sobre las ofertas de empleo público.

La Generalitat incorporará la lengua de signos a los actuales canales de información a la ciudadanía, para garantizar el acceso de las personas sordas a los servicios administrativos en condiciones de igualdad que el resto de la ciudadanía. Este servicio de atención se prestará a través de la plataforma tecnológica del 012 y será accesible desde el portal institucional de la Generalitat (www.gva.es) de la GVA en su apartado de “Atención a la Ciudadanía/Guía Prop”.

El nuevo canal de atención a la ciudadanía “Chat de Vídeo”, es una solución que complementa la funcionalidad de la comunicación en modo texto del “Chat de Texto” ya existente en la Generalitat desde hace años. El nuevo canal se basa en una plataforma de vídeo estándar, permite al colectivo de personas sordas o con pérdidas auditivas, comunicarse a distancia en tiempo real empleando la lengua de signos (LSE)/(LSCV). Con la implementación de este canal, las personas que utilicen la lengua de signos, podrán ponerse en contacto con los servicios de atención a la ciudadanía de la Generalitat a través de videoconferencia, y resolver sus consultas o gestiones directamente con personal especializado, sin intermediarios.

Participantes

- SAC.

6. Lanzamiento, presentación y difusión del canal chat de vídeo en lengua de signos



Proyectos relacionados

- 14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
6.1: Incorporar el canal de chat de vídeo en lengua de signos a la Plataforma 012 de atención a la ciudadanía.	6.1.1: Lanzamiento y presentación del canal de chat de vídeo.	Sí/No.	T4 de 2017.
	6.1.2: Número de actuaciones de difusión del nuevo canal de chat de vídeo.	Mínimo de 2.	2017, 2018 y 2019.

7. Consolidación del buzón de la ciudadanía

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: II. Atención no presencial, Plataforma 012

Descripción

Desde el portal de la Generalitat se puede acceder al buzón de la ciudadanía para consultar información relativa a una temática concreta o sector de interés. Actualmente, la plataforma 012 atiende parte del total de las peticiones de la ciudadanía realizadas en este buzón. En particular, las consultas atendidas por el servicio 012 desde el buzón de la ciudadanía son: las sugerencias e iniciativas, los temas de empleo público y el apartado de otros temas.

Mediante la puesta en marcha de este proyecto y con el fin de ofrecer el máximo nivel de compromiso de calidad, la Generalitat se comprometerá a la consolidación del canal del buzón de la ciudadanía manteniendo su nivel de calidad establecido.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión.

7. Consolidación del buzón de la ciudadanía



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
7.1: Contestar al 100% de las consultas realizadas por la ciudadanía en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción del correo.	7.1.1: Porcentaje de los parámetros de calidad establecidos.	100%.	2017, 2018 y 2019.

8. Suministro de información sin intervención humana (IVR)

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía
LÍNEA DE ACTUACIÓN: II. Atención no presencial, Plataforma 012

Descripción

Esta tecnología permite ofrecer información 24x7 a la ciudadanía, como complemento del horario de los agentes del 012, sobre expedientes en los que sea tecnológicamente viable el acceso, así como sobre otro tipo de información.

El planteamiento será valorar la posibilidad de comenzar con información del Servicio Valenciano para el Empleo y la Formación (SERVEF) y continuar con los expedientes de mayor demanda, siendo necesario, para ello, contrastar con las consellerías gestoras su viabilidad.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.
- Órganos directivos gestores.

Objetivos

8.1: Complementar el horario de información, por parte de los agentes, de todas aquellas materias que tecnológicamente sean viables para ofrecer información 24x7 a la ciudadanía.

Indicadores

8.1.1: Número de estudios de viabilidad de servicios IVR.

Valor

Mínimo 2 anuales.

Plazo

2018 y 2019.

9. Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: III. Difusión vía internet, Guía Prop electrónica

Descripción

El objeto de este proyecto es impulsar una serie de mejoras sobre la interfaz de la Guía Prop electrónica que optimicen la consulta y gestión de trámites.

Mediante las mejoras identificadas, la Generalitat pretende poner a disposición de la ciudadanía un portal de contenidos y de gestión dotado de una mayor agilidad y ergonomía que la actual, así como mejorar la interacción de las personas usuarias con el portal institucional de la Generalitat (www.gva.es).

A través de la creación de un grupo de trabajo multidisciplinar, se identificarán y se planificarán las posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica. Dado que la Guía Prop electrónica está directamente vinculada con el Gestor Único de Contenidos (GUC), las mejoras detectadas se reportarán al grupo de trabajo responsable del análisis y la construcción del nuevo sistema de información de GUC.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.
- DGTIC.

Proyectos relacionados

- 15. Seguimiento e implantación del nuevo sistema de información del Gestor Único de Contenidos (GUC).

9. Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>9.1: Creación del grupo de trabajo para impulsar las mejoras de interfaz de la Guía Prop electrónica.</p>	<p>9.1.1: Número de reuniones del grupo de trabajo para impulsar las mejoras de interfaz de la Guía Prop electrónica.</p>	<p>Mínimo de 2.</p>	<p>2018.</p>
<p>9.2: Identificar las mejoras a incorporar en la Guía Prop electrónica referente a las búsquedas de la información y el módulo de empleo público, así como realizar un estudio de adaptación de la información para su visualización multidispositivo.</p>	<p>9.2.1: Disponer del documento de mejoras a incluir en la interfaz de la Guía Prop electrónica.</p>	<p>Sí/No.</p>	<p>2018.</p>

10. Análisis de necesidades para la mejora de la difusión de novedades en materia de trámites y empleo público

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: III. Difusión vía internet, Guía Prop electrónica

Descripción

La ciudadanía valora muy positivamente el servicio ofrecido por la Generalitat a través del Boletín de novedades Prop. Dado el éxito de este servicio, se pretende potenciarlo y mejorarlo mediante la activación de este proyecto.

Se realizará un estudio sobre las mejoras a aportar para que la ciudadanía sólo reciba la información de su interés mediante un sistema de gestión de alertas activado a través de la suscripción al área temática de interés, tanto en materia de trámites y servicios como de empleo público. Se analizará la nueva funcionalidad a incorporar en la suscripción al Boletín de novedades que permita a la ciudadanía suscribirse a un único o varios trámites, así como a ofertas de empleo público concretas.

Además de permitir a la ciudadanía suscribirse a las áreas temáticas de interés, se analizará la suscripción al Boletín de novedades para extenderlo con nuevos canales de comunicación aparte del canal actualmente disponible ofrecido a través del correo electrónico. Por lo tanto, el estudio incluirá la potenciación de nuevos canales de comunicación basados en las nuevas tecnologías para acercar la información de la Administración a la ciudadanía.

Su implantación aportará un gran valor añadido a la ciudadanía, al recibir la información concreta de las materias a las cuales se ha suscrito y a través del canal o canales por donde desea recibir las novedades.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.

10. Análisis de necesidades para la mejora de la difusión de novedades en materia de trámites y empleo público



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>10.1: Creación de un grupo de trabajo para definir el análisis de las necesidades del modelo de suscripción selectiva de la ciudadanía al Boletín de novedades, por área temática, en materia de trámites y de empleo público.</p>	<p>10.1.1: Número de reuniones del grupo de trabajo para definir el análisis de las necesidades del modelo de suscripción selectiva de la ciudadanía al Boletín de novedades por área temática en materia de trámites y de empleo público.</p>	Mínimo 2.	2018.
<p>10.2: Realización del análisis de las necesidades del modelo de suscripción selectiva de la ciudadanía al Boletín de novedades por área temática en materia de trámites y de empleo público.</p>	<p>10.2.1: Disponer del análisis de las necesidades del modelo de suscripción selectiva de la ciudadanía al Boletín de novedades por área temática en materia de trámites y de empleo público.</p>	Sí/No.	2018.

11. Estudio de viabilidad para la implantación de oficinas Prop virtuales en ayuntamientos

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: IV. Nuevo canal de atención a la ciudadanía

Descripción

Este proyecto nace como una medida más impulsada por la Conselleria en su pretensión de aproximar la administración a la ciudadanía para prestarle una atención ágil y eficaz.

La Conselleria, consciente que el factor geográfico puede llegar a ser un punto de freno en la potenciación de la relación con la ciudadanía, considera de vital importancia el incremento de canales de comunicación entre las dos entidades.

Se pretende crear una Administración más accesible y cercana, donde predomine la eficiencia en la gestión.

El objeto del proyecto es la elaboración de un estudio de viabilidad para la implantación en los ayuntamientos que deseen adherirse, esto es, dotar de oficinas Prop virtuales para la gestión de los trámites y procedimientos que requiera la ciudadanía sin necesidad de desplazarse físicamente de su localidad.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.

11. Estudio de viabilidad para la implantación de oficinas Prop virtuales en ayuntamientos



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
11.1: Elaboración de un estudio de viabilidad para la implantación, en los ayuntamientos que deseen adherirse, de un servicio de oficina Prop virtual.	11.1.1: Disponer del estudio de viabilidad de la implantación de oficinas Prop virtuales en ayuntamientos.	Sí/No.	2019.

12. Rediseño y visualización, a primer nivel, del contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo de la Generalitat

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: V. Contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo

Descripción

El nuevo paradigma de las Leyes 39/2015 y 40/2015 va a suponer el mayor uso de los portales actualmente disponibles para la ciudadanía. La Conselleria, con este proyecto, quiere mejorar la ergonomía de la página de Atención a la ciudadanía/Guía Prop ubicada en el portal Corporativo de la Generalitat para permitir que la ciudadanía tenga un mejor y más fácil acceso a la información sobre los diferentes canales de atención y difusión, así como sobre los trámites y servicios en sus relaciones con la Generalitat.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.
- DGTIC.
- Dirección General de Relaciones Informativas y Promoción Institucional.

Proyectos relacionados

- 5. Potenciación del canal chat de texto y seguimiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido.
- 6. Lanzamiento, presentación y difusión del canal chat de vídeo en lengua de signos.
- 9. Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica.
- 13. Análisis y propuesta de diseño de la maquetación para un acceso directo en terminales móviles al contenido de la página web de atención a la ciudadanía/Guía Prop.

12. Rediseño y visualización, a primer nivel, del contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo de la Generalitat



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
12.1: Impulsar que la página de atención a la ciudadanía/Guía Prop dentro del Portal Corporativo de la Generalitat tenga una mayor visibilidad.	12.1.1: Número de actuaciones para dotar de mayor visibilidad a la página de atención a la ciudadanía/Guía Prop dentro del Portal Corporativo de la Generalitat.	Mínimo de 2.	2017, 2018 y 2019.
12.2: Rediseño y puesta en marcha de un modelo más ergonómico de la página de atención a la ciudadanía/Guía Prop.	12.2.1: Rediseño y puesta en marcha de un modelo más ergonómico de la página de atención a la ciudadanía/Guía Prop.	Sí/No.	Hasta T2 de 2019.
12.3: Habilitar nuevo contenido que permita, como mínimo, un enlace al Punto de Acceso General (PAG) y a la Carpeta ciudadana.	12.3.1: Habilitar nuevo contenido, como mínimo que permita un enlace al Punto de Acceso General (PAG) y a la Carpeta ciudadana.	Sí/No.	T1 de 2018.

13. Análisis y propuesta de diseño de la maquetación para un acceso directo en terminales móviles al contenido de la página web de atención a la ciudadanía/Guía Prop

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: V. Contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo

Descripción

Con el objetivo de mejorar la accesibilidad al contenido más operativo de la página Web de atención a la ciudadanía/Guía Prop, como es el servicio telefónico 012, el chat de texto, el chat de vídeo en lengua de signos, la solicitud de cita previa, el Buzón de la Ciudadanía o la Suscripción al Boletín de Novedades se elaborará una propuesta de contenidos para la maquetación de un acceso directo en el escritorio o en la pantalla de inicio de terminales móviles a dicho contenido de la página web de la Generalitat.

Participantes

- SAC.
- DGTIC.

Proyectos relacionados

- 12. Rediseño y visualización, a primer nivel, del contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo de la Generalitat.

13. Análisis y propuesta de diseño de la maquetación para un acceso directo en terminales móviles al contenido de la página web de atención a la ciudadanía/Guía Prop



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>13.1: Elaborar una propuesta de contenidos para la maquetación de un acceso directo en el escritorio o en la pantalla de inicio de terminales móviles de la página web de Atención de la Ciudadanía de la Generalitat.</p>	<p>13.1.1: Disponer de la propuesta de contenidos y su implementación.</p>	<p>Sí/No.</p>	<p>T1, T2 y T3 de 2018.</p>

14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión

ÁREA FUNCIONAL: Atención a la ciudadanía

LÍNEA DE ACTUACIÓN: VI. Indicadores de gestión, encuestas de satisfacción y Cartas de servicios

Descripción 1/3

La definición y seguimiento de indicadores de la gestión de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, así como la realización de encuestas para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con dicho servicio, son herramientas e instrumentos imprescindibles a la hora de determinar por la Generalitat los compromisos de calidad del servicio que ofrece y su mejora; compromisos que, formalmente, encuentran su plasmación en las Cartas de Servicios de conformidad con el Decreto 41/2016.

En particular, en este proyecto, se acometerán las siguientes actuaciones agrupadas por los diferente canales de atención:

- Oficinas Prop:
 - Se mantendrán y publicarán en el Portal Corporativo y en su Portal de Transparencia los indicadores de gestión de las oficinas Prop obtenidos del sistema de gestión de esperas, que permite obtener estadísticas de volumen de atención en dichas oficinas.
 - En cuanto a los indicadores de satisfacción, la última vez que se realizó una encuesta para conocer la opinión de la ciudadanía sobre la atención en las oficina Prop fue en 2010. Se considera que escuchar a las personas usuarias es una premisa básica para poder mejorar el servicio y, por ello, se realizarán encuestas anuales de satisfacción de dicho servicio.
 - Como se ha indicado en la línea de actuación “I. Atención presencial, oficinas Prop”, el nuevo modelo de dichas oficinas y su transformación en oficinas de asistencia en materia de registros y de uso de medios electrónicos plantea la necesidad de elaborar una nueva carta de servicios de este canal adaptada y actualizada a las novedades de la Ley 39/2015.

14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión

●●● Descripción 2/3

- Plataforma 012:
 - Los indicadores de gestión de la atención a través de la plataforma 012 se obtienen tanto del cuadro de mando (implantado por la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del contrato CESSTIC LOTE 1 de servicios Contact Center Corporativo de la Generalitat con vigencia hasta mayo de 2021, en el que se recogen volumetrías y medición de acuerdos de servicios), como de las reuniones mensuales que en relación con el servicio 012 se mantienen con la empresa adjudicataria de dicho servicio.
En este ámbito, se prevé mantener la publicación de las estadísticas globales de volumen de atención del servicio telefónico 012, tanto en el Portal Corporativo como en el Portal de Transparencia y se proyecta también incluir las estadísticas sobre volumen de atención en los otros canales de la plataforma 012.
 - Los indicadores de satisfacción del servicio de atención que se presta a través de la plataforma 012, se obtienen a través de diferentes cauces. El canal telefónico, el chat de texto y el chat de vídeo en lengua de signos tiene implantada la realización de encuestas inmediatas tras la prestación del servicio. En el canal telefónico y el del chat de vídeo se realizan dos preguntas sobre la calidad del servicio, una sobre valoración de la información recibida y otra sobre la atención que se le ha prestado. En el chat de texto, actualmente se realiza sólo la pregunta de valoración sobre la atención recibida, y se implementará la pregunta de valoración sobre la información recibida.
Por otra parte y con la finalidad de obtener mayor información sobre el servicio de atención telefónico o canal de voz, también se proyectará la realización de encuestas anuales de satisfacción de dicho servicio.
 - El seguimiento y análisis de estos indicadores, permitieron elaborar la Carta de Servicios del servicio de atención telefónica 012, como instrumento de gestión y mejora de la calidad del servicio. De conformidad con dicha Carta, mensualmente se continuarán publicando los datos sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad relativos a los diferentes indicadores de gestión definidos en dicha Carta.

14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión

●●● Descripción 3/3

- Guía Prop electrónica:
 - Los indicadores de gestión de la Guía Prop electrónica se obtienen del cuadro de mando realizado por la DGTIC, cuya publicación por la Generalitat se prevé mantener tanto en su Portal Corporativo como en su Portal de Transparencia.
 - El seguimiento y análisis de estos indicadores, permitieron elaborar la Carta de Servicios de la Guía Prop electrónica, como instrumento de gestión y mejora de la calidad del servicio. De conformidad con dicha Carta, mensualmente se mantendrá la publicación de los datos sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad relativos a los diferentes indicadores de gestión definidos en dicha Carta.

Con el fin de alcanzar una visión más completa de la percepción de la calidad de los servicios prestados, durante el año 2018 también se procederá al estudio, análisis y diseño para valorar la incorporación de encuestas de satisfacción en la Guía Prop electrónica. Para ello, se establecerá un protocolo de mejora de las encuestas de satisfacción en la Guía Prop electrónica, impulsándose desde la Conselleria el siguiente proyecto: “Definir la metodología y los protocolos necesarios para realizar la explotación de las encuestas de satisfacción de la Guía Prop”.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.
- IGS.
- DGTIC.

14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión



Proyectos relacionados

- 39. Impulso y consolidación del sistema de gestión de Cartas de servicios.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
14.1: Mantener la publicación de las estadísticas sobre volúmenes de atención en los diferentes canales.	14.1.1: Actualización de la publicación de las estadísticas sobre volúmenes de atención en los diferentes canales.	Mínimo 1 trimestral.	2017, 2018 y 2019.
	14.1.2: Realización de encuestas anuales de satisfacción en relación con la atención en las oficinas Prop y el servicio telefónico 012.	1 anual.	2017, 2018 y 2019.
14.2: Realizar actuaciones para mejorar el conocimiento de la valoración y grado de satisfacción de la ciudadanía con los diferentes canales.	14.2.1: Introducción de nuevas preguntas en el cuestionario de calidad del chat de texto.	Sí/No.	07/2019.
	14.2.2: Definición de la metodología y los protocolos necesarios para realizar encuestas de satisfacción de la Guía Prop electrónica.	Sí/No.	07/2019.

14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
14.3: Elaboración y, en su caso, revisión de las Cartas de servicios de los canales.	14.3.1: Publicación de los datos sobre cumplimientos de los compromisos de calidad relativos a los diferentes indicadores de gestión definidos en las Cartas de Servicios de los canales.	Sí/No (mensual).	2017, 2018 y 2019.
	14.3.2: Elaboración de la Carta de servicios de las oficinas Prop y revisión, en su caso, de las cartas de servicios de la Guía Prop electrónica y del servicio de atención telefónica 012.	Sí/No.	07/2019.

15. Seguimiento e implantación del nuevo sistema de información de Gestor Único de Contenidos (GUC)

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: VII. Gestor Único de Contenidos (GUC)

Descripción

En el año 2016, se establece la necesidad de diseñar y construir un nuevo sistema de información como evolución del actual Gestor Único de Contenidos (GUC), tal y como se reflejó en el Plan Anual de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos 2016, donde se definió una actuación con el objetivo de impulsar un grupo de trabajo para la revisión del sistema GUC que satisficiera todas las nuevas necesidades.

Como resultado de dicha actuación, durante el periodo de vigencia del Plan, se procederá al seguimiento e impulso del nuevo sistema de información del Gestor Único de Contenidos (GUC), el cual partirá de la misma funcionalidad del gestor actual, y será revisada, mejorada y evolucionada sobre una arquitectura tecnológica actual, adaptándose a lo requerido por las nuevas leyes.

Cabe resaltar que muchas de las líneas de actuación del Plan exigen adaptaciones y mejoras dentro del actual GUC. Ello conlleva un impacto directo sobre la estrategia de desarrollo de dicho sistema de información, tanto en su uso como evolución del actual sistema. Por ello, es necesaria la coordinación entre las personas integrantes del grupo de trabajo responsable de mantener el actual GUC y el grupo de trabajo que está analizando y diseñando el nuevo GUC, los cuales estarán integrados por responsables de las áreas funcionales de la Conselleria, responsables de la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y las empresas externas que participen en las diferentes fases del proyecto.

Participantes

- SCASATI.
- DGTIC.

15. Seguimiento e implantación del nuevo sistema de información de Gestor Único de Contenidos (GUC)



Proyectos relacionados

- 16. Impulsar y dinamizar la desagregación de los códigos GUC en sus distintos procedimientos administrativos.
- 17. Elaboración del protocolo de mantenimiento de la información en GUC.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
15.1: Creación de un grupo de trabajo responsable del seguimiento e implantación del nuevo sistema de información GUC.	15.1.1: Número de reuniones del grupo de trabajo responsable del seguimiento e implantación del nuevo sistema de información GUC.	Mínimo de 4.	2017.
		Mínimo de 3.	2018.
15.2: Diseñar el nuevo sistema de información GUC.	15.2.1: Elaborar el documento de análisis funcional del nuevo sistema de información GUC.	Sí/No.	2017 y 2018.
15.3: Formación del personal funcionario en el nuevo sistema de información GUC.	15.3.1: Número de personal funcionario formado en la nueva aplicación GUC.	100%.	T2 de 2019.

16. Impulsar y dinamizar la desagregación de los códigos GUC en sus distintos procedimientos administrativos

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: VII. Gestor Único de Contenidos (GUC)

Descripción

El objeto de este proyecto es la creación del protocolo para la reconversión de la información de GUC en procedimientos administrativos, en lugar de trámites, de modo que cada procedimiento se corresponda con un único código GUC, así como su impulso y seguimiento.

Se revisará el conjunto de procedimientos administrativos que actualmente agrupan varios en uno sólo y, si procede, se desglosarán en los que corresponda de tal manera que, una vez realizado el ejercicio de identificación de los procedimientos individuales, a cada uno se le asocie un único código GUC.

Participantes

- SCASATI.

16. Impulsar y dinamizar la desagregación de los códigos GUC en sus distintos procedimientos administrativos



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
16.1: Asociar un único código GUC a cada procedimiento administrativo.	16.1.1: Elaboración del protocolo.	Sí/No.	2018.
	16.1.2: Número de seguimientos realizados.	Mínimo de 2.	2018.
	16.1.3: Número de instrucciones creadas.	Mínimo de 1.	2018.

17. Elaboración del protocolo de mantenimiento de la información en GUC

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: VII. Gestor Único de Contenidos (GUC)

Descripción

Se establecerá y se documentará un protocolo que defina cómo mantener la información asociada a los procedimientos en el Gestor Único de Contenidos (GUC).

Este protocolo servirá de guía al personal funcionario documentalista sobre cómo proceder en la inserción, modificación, eliminación y publicación de la información relativa a los procedimientos en el GUC. A través del protocolo se facilitará el flujo de los procesos de trabajo del personal funcionario y se asegurará de que la información de todos los procedimientos en el GUC sea fiable y robusta.

Dado que la Guía Prop es el sistema a través del cual la ciudadanía tramita sus procedimientos administrativos y la información que presenta proviene directamente de GUC, la definición de este protocolo es crucial.

Participantes

- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 15. Seguimiento e implantación del nuevo sistema de información de Gestor Único de Contenidos (GUC).

17. Elaboración del protocolo de mantenimiento de la información en GUC



Objetivos

17.1: Establecer y documentar el protocolo de mantenimiento de la información en GUC, adaptándolo a sus evoluciones.

Indicadores

17.1.1: Disponer del protocolo adaptado de mantenimiento de la información en GUC.

Valor

Sí/No.

Plazo

T4 de 2018 y
T1 de 2019.

18. Elaboración del protocolo del trámite telemático guiado e impulso de su implantación

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: VIII. Tramitación telemática

Descripción 1/2

La tramitación telemática ofrece mayor agilidad a la hora de realizar cualquier gestión con la Administración que la tramitación presencial. Además, requiere menos desplazamientos a los distintos organismos. Si bien, la tramitación telemática implica adaptar todos los procedimientos puestos a disposición de la ciudadanía que actualmente no permiten ser gestionados a través de esta vía.

Para ello, la Conselleria dispone de dos metodologías principales: la tramitación telemática guiada, propósito de este proyecto, y la tramitación telemática general, desarrollada en el siguiente proyecto que, a continuación, se expone. El objetivo de estos proyectos es que las consellerias dispongan de una metodología para implementar la totalidad de los procedimientos por cualquiera de las dos tipologías.

Actualmente, en la Guía Prop electrónica se encuentran todos los trámites habilitados para la ciudadanía, pero aún existe un número importante de ellos que carece de tramitación telemática. Esto supone que, cuando se busca un procedimiento y no está disponible la posibilidad de gestionarlo telemáticamente, debe acceder al trámite general.

Así pues, el planteamiento propuesto es poner a disposición de la ciudadanía el nuevo trámite telemático guiado, que dispondrá de todas las herramientas para permitir cumplimentar toda la información de forma dirigida o guiada.

Este tipo de tramitación telemática ayuda a que la calidad de la información aportada por la ciudadanía se ajuste a lo requerido por cada procedimiento y asegurará que, una vez se finalice el trámite telemático, la información estará completa y correctamente cumplimentada.

18. Elaboración del protocolo del trámite telemático guiado e impulso de su implantación

●●● Descripción 2/2

Partiendo de lo anteriormente expuesto, cada procedimiento GUC dispone de una tabla de documentos por fases, parte de los cuales tiene un formulario/plantilla asociado con indicación de la obligatoriedad o no de su presentación. A partir de este modelo de tramitación telemática, se le facilitará a la ciudadanía un sistema de tramitación más avanzado y amigable.

El mantenimiento de la tabla de documentos será responsabilidad del personal documentalista de cada conselleria, y se podrán establecer mecanismos automatizados para su actualización desde las aplicaciones de gestión de los procedimientos correspondientes.

En la actualidad, el trámite telemático guiado ya está disponible en algunos procedimientos de algunas consellerias. El objetivo es extender el uso del trámite telemático guiado en todos los procedimientos de todas las consellerias. El diseño de los trámites telemáticos al nuevo modelo y su implantación en todas las consellerias se realizará, de forma gradual, durante el periodo de vigencia del Plan en la medida que se vayan adaptando los diferentes trámites en las consellerias, esto es, durante los años 2017, 2018 y 2019.

Participantes

- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 17. Elaboración del protocolo de mantenimiento de la información en GUC.
- 19. Elaboración del protocolo del trámite telemático general e impulso de su implantación.
- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

18. Elaboración del protocolo del trámite telemático guiado e impulso de su implantación



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
18.1: Elaboración del protocolo del trámite telemático guiado.	18.1.1: Disponer del protocolo del trámite telemático guiado.	Sí/No.	2018 y 2019.
18.2: Impulso de la implantación del trámite telemático guiado.	18.2.1: Porcentaje de procedimientos que dispongan de trámite telemático guiado.	65% al finalizar el Plan.	2018 y 2019.

19. Elaboración del protocolo del trámite telemático general e impulso de su implantación

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: VIII. Tramitación telemática

Descripción

Dado que el objetivo es implantar el trámite telemático guiado en todas las consellerías de forma gradual, la tramitación telemática general deberá estar disponible para todos aquellos procedimientos que no dispongan del citado trámite telemático guiado.

Mediante el trámite telemático general la ciudadanía podrá descargarse la información necesaria, cumplimentarla y adjuntar los documentos correspondientes.

La implantación del trámite telemático general, sin llegar a las prestaciones del trámite telemático guiado, supone una clara mejora sobre la tramitación manual de los expedientes. Al mismo tiempo, permite satisfacer los requisitos legales establecidos por la Ley 39/2015.

Participantes

- SCASATI.

19. Elaboración del protocolo del trámite telemático general e impulso de su implantación



Proyectos relacionados

- 17. Elaboración del protocolo de mantenimiento de la información en GUC.
- 18. Elaboración del protocolo del trámite telemático guiado e impulso de su implantación.
- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
19.1: Elaboración del protocolo del trámite telemático general.	19.1.1: Disponer del protocolo del trámite telemático general.	Sí/No.	T1, T2 y T3 de 2018.
19.2: Conseguir que la totalidad de procedimientos dispongan de un enlace a una solución de tramitación telemática antes del 30 de septiembre de 2018.	19.2.1: Porcentaje de procedimientos con enlace a una solución de tramitación telemática disponible antes del 30 de septiembre de 2018.	100%	T1, T2 y T3 de 2018.

20. Diagnóstico del grado de avance de la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

Para asegurar el cumplimiento de las Leyes 39/2015 y 40/2015, la Generalitat elaborará un plan de acción para potenciar la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

Mediante este proyecto, se diseñará una autoevaluación mediante la cual se detalle de forma clara y estructurada el estado de implantación de la tramitación telemática y la administración electrónica como base para establecer los diferentes hitos a acometer para la consecución de los objetivos necesarios que aseguren la completa implantación y despliegue de la tramitación telemática, así como aquellos que afecten a las bases organizativas para la implantación de la administración electrónica.

El plan definido servirá de soporte a la Administración para realizar el seguimiento de la ejecución de todos los proyectos incluidos en las líneas de actuación “VIII. Tramitación telemática” y “IX. Bases organizativas de la administración electrónica”.

El plan establecido contendrá los indicadores necesarios para conocer el grado de avance de cada hito por fase y conselleria para las áreas de tramitación telemática y administración electrónica, el cual se irá midiendo a lo largo del tiempo y, a su vez, servirá de soporte para la ejecución del siguiente proyecto.

Participantes

- SCASATI.
- IGS.

20. Diagnóstico del grado de avance de la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>20.1: Establecer el mapa de situación del grado de avance de la tramitación telemática y la administración electrónica, que se irá revisando a lo largo del tiempo.</p>	<p>20.1.1: Disponer de un cuestionario para conocer el grado de avance de la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica.</p>	Sí/No.	T4 de 2017.
	<p>20.1.2: Obtener el mapa de situación del grado de avance de la tramitación telemática y administración electrónica.</p>	Mínimo 1 vez antes de fin de 2018.	06/2018.
<p>20.2: Informe de recomendaciones para el diseño del plan de acción para potenciar la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica.</p>	<p>20.2.1: Disponer del informe de recomendaciones para el diseño de un plan de acción redactado para la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica, con vistas a su aprobación.</p>	Sí/No.	T4 de 2018.

21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

Una vez realizado el diagnóstico y elaborado el plan de acción desarrollado en el proyecto anterior, se conformará un grupo de trabajo, cuyo objetivo fundamental sea la medición del grado de implantación de los nuevos proyectos incluidos en el Plan que afecte a la tramitación telemática y a la administración electrónica.

El grupo de trabajo, establecerá una planificación de reuniones periódicas con periodicidad mínima semestral donde se revise el estado de cada hito incluido en el plan de acción elaborado. El grupo de trabajo impulsará la consecución de los hitos establecidos y comunicará su estado de avance en sus fases de diseño, implantación y puesta en marcha en todas las consellerías.

Con el fin de coordinar y potenciar el uso de las nuevas herramientas que rodean a la tramitación telemática y la administración electrónica, será responsabilidad del grupo de trabajo conocer el grado de avance, actualizar los indicadores incluidos en el plan de acción y divulgar al personal responsable el estado de cada uno de ellos.

Participantes

- SCASATI.

21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
21.1: Creación de un grupo de trabajo para realizar el seguimiento del plan de acción.	21.1.1: Creación de un grupo de trabajo para realizar el seguimiento del plan de acción.	Sí/No.	06/2018.
	21.1.2: Número de reuniones del grupo de trabajo de seguimiento del plan de acción para potenciar la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica.	Mínimo 2 veces al año.	Desde 06/2018 hasta 12/2019.
21.2: Seguimiento del plan de acción para conocer y divulgar el grado de implantación de la tramitación telemática y la administración electrónica.	21.2.1: Realizar un informe del grado de avance y evolución por consellerías en relación con el grado de implantación por tipo de trámites (expediente tipo) y el grado de implantación por volumen de la administración electrónica.	Mínimo 1 al año.	2018 y 2019.

22. Redacción de protocolos e instrucciones relacionadas con el Registro electrónico único y Registro departamental

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

Durante el año 2016, la Conselleria estuvo trabajando en coordinación con la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la implantación e impulso del sistema MASTIN para el registro de entrada y en la unificación de libros de registro de toda la Generalitat. Todo ello, en línea con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 191/2014, así como el obligado cumplimiento del Manual de Instrucciones para las oficinas de Registro de la Generalitat publicado en la resolución de 5 de mayo de 2015 y las directrices de funcionamiento.

Estas actuaciones, junto con la implantación del Registro departamental, suponen un claro avance en el proceso hacia la Administración sin papel en cumplimiento del Decreto 220/2014 sobre administración electrónica en su artículo 14, y permiten la centralización de todos los registros de entrada y salida en una única instalación informática de los registros de todas las consellerias, reduciendo el coste en mantenimiento y mejorando la eficiencia de la Generalitat.

Así mismo, el nuevo sistema de información de Registro Electrónico Único y Registro Departamental deberá estar plenamente integrado con el Sistema Integrado de Registros (SIR) de la Administración General del Estado, lo cual permitirá una gestión más eficaz debido a que, actualmente, esta labor la realizan dos sistemas aislados MASTIN y el sistema de Oficina de Registro Virtual (ORVE).

El objeto dentro del periodo de vigencia del Plan es colaborar en el proyecto de implantación y despliegue del Registro electrónico único y del Registro departamental. Para ello, se establecerán protocolos e instrucciones para alcanzar una buena coordinación que maximice la eficiencia en la gestión y reduzca las cargas de trabajo en los registros de entrada. Esta actuación supondrá una mejora en el funcionamiento interno y reducirá las colas en la oficinas de atención en materia de registros.

22. Redacción de protocolos e instrucciones relacionadas con el Registro electrónico único y Registro departamental



Participantes

- SCASATI.

Objetivos

22.1: Elaboración de instrucciones y protocolos para alcanzar la máxima eficiencia en la gestión y reducción de cargas de trabajo en los registros de entrada.

Indicadores

22.1.1: Número de protocolos, instrucciones e indicaciones realizados.

Valor

1 al año.

Plazo

T1, T2 y T3 de 2018.

23. Análisis sobre los requerimientos mínimos relacionados con el Registro del personal funcionario habilitado

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

El artículo 12 de la nueva Ley 39/2015, en su apartado 3 obliga a la Generalitat a mantener actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constará el personal funcionario habilitado para la identificación o firma regulada en este artículo. Estos registros o sistemas serán plenamente interoperables y estarán interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

En este registro o sistema equivalente, al menos, constará el personal funcionario que preste servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros, y que les permitirá realizar las tareas legalmente establecidas.

Participantes

- SCASATI.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
23.1: Elaborar el análisis de los requerimientos mínimos en relación con las soluciones tecnológicas necesarias para cumplir con las tareas legalmente encomendadas al personal funcionario habilitado.	23.1.1: Análisis de necesidades.	Sí/No.	T4 de 2017 y T1, T2 de 2018.

24. Análisis sobre los requerimientos mínimos del Registro electrónico de apoderamientos

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción 1/2

El artículo 6 de la nueva Ley 39/2015, en su apartado 1 obliga a la Generalitat a disponer de un registro electrónico general de apoderamientos, en el que deberán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados apud-acta, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante la Administración Pública.

Además, según lo detallado en el capítulo III del Decreto 220/2014 sobre administración electrónica, la Generalitat debe disponer de un Registro Electrónico de Representación de la Generalitat en un registro público electrónico, de carácter voluntario, donde se inscriben las representaciones y delegaciones otorgadas por las personas físicas y las personas jurídicas a otras personas físicas o jurídicas para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones electrónicas, ante cualquier órgano o entidad de la Generalitat.

Los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos pertenecientes a todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables entre sí, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.

Para cubrir estos aspectos se facilitará a la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones un análisis de requisitos técnicos y funcionales requeridos con vistas a determinar la plataforma o solución tecnológica a implantar dentro del mapa de sistemas de la Generalitat.

24. Anàlisis sobre los requerimientos mínimos del Registro electrónico de apoderamientos

●●● Descripción 2/2

Asimismo, se documentará y se implantará el protocolo donde se definan, de forma detallada, los procesos de alta de representaciones y apoderamientos, así como los de consulta de apoderamientos por parte de los interesados.

Un punto fundamental a contemplar dentro del sistema o de la plataforma tecnológica final será la conexión del Registro electrónico de apoderamientos y del Registro electrónico de representaciones con el Registro electrónico del personal funcionario habilitado, de tal forma que exista una integración directa y ágil entre ambos sistemas y plataformas.

Participantes

- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

24. Anàlisis sobre los requerimientos mínimos del Registro electrónico de apoderamientos



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
24.1: Anàlisis sobre los requerimientos mínimos relacionados con la solución tecnológica del registro general de apoderamientos y la interconexión e interoperabilidad establecidos legalmente.	24.1.1: Realización del análisis de los requisitos técnicos y funcionales del Registro electrónico de apoderamientos y del Registro electrónico de representaciones.	Sí/No.	T1 de 2018.
24.2: Diseño del protocolo en relación con las tareas relacionadas con el registro general de apoderamientos.	24.2.1: Definición del protocolo de alta, baja y consulta de representaciones y apoderamientos.	Sí/No.	T1, T2 y T3 de 2018.

25. Diseño y puesta en marcha del protocolo de generación de copias electrónicas auténticas

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

El artículo 27 de la nueva Ley 39/2015, en su apartado 1 determina que la Generalitat puede realizar copias auténticas de documentos administrativos públicos o privados mediante cualquier funcionario habilitado o mediante actuaciones administrativas automatizadas.

Las copias auténticas realizadas por una Administración Pública tendrán validez en las restantes Administraciones.

El objeto del proyecto es diseñar el protocolo que determinará el proceso de generación de las copias electrónicas auténticas realizadas por personal funcionario habilitado.

Participantes

- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

25. Diseño y puesta en marcha del protocolo de generación de copias electrónicas auténticas



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
25.1: Diseño y puesta en marcha del protocolo que establezca la operativa para la generación de copias electrónicas auténticas por personal funcionario habilitado.	25.1.1: Disponer de la definición y puesta en marcha del protocolo de generación de copias electrónicas auténticas por personal funcionario habilitado.	Sí/No.	T1, T2 y T3 de 2018.

26. Diseño y puesta en marcha del protocolo de identificación o autenticación de la persona interesada

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación Administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

Según lo establecido en el artículo 12 de la Ley 39/2015, la ciudadanía tiene el derecho de ser identificada y autenticada para la realización de trámites cuando no dispone de sistema de identificación electrónica.

Uno de los objetivos del sistema de Registro de personal funcionario habilitado es ofrecer a la ciudadanía la identificación o autenticación por parte del personal funcionario habilitado para tal efecto.

Así pues, el objetivo de este proyecto es diseñar y poner en marcha este protocolo, a través del cual se le prestará el servicio de identificación y autenticación a la ciudadanía para la realización de trámites.

Participantes

- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

26. Diseño y puesta en marcha del protocolo de identificación o autenticación de la persona interesada



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
26.1: Diseño y puesta en marcha del protocolo que establezca la operativa para la puesta en marcha del sistema de autenticación de la persona interesada por personal funcionario habilitado.	26.1.1: Definición del protocolo de identificación o autenticación de la persona interesada por personal funcionario habilitado.	Sí/No.	T1, T2 y T3 de 2018.

27. Diseño y puesta en marcha del protocolo de asistencia en el uso de medios electrónicos y para la autoadministración

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa
LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

El cumplimiento de las Leyes 39/2015 y 40/2015 constituye un salto tecnológico completo y, por tanto, un gran impacto en materia tecnológica para el conjunto de la ciudadanía y la Administración. Ambas deben adaptarse a un horizonte de administración sin papeles, prevaleciendo el empleo de herramientas y medios electrónicos.

En concreto obedece a lo que establece el artículo 12 de la Ley 39/2015, referente a la normativa en materia de asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas que ostentan la condición de interesadas donde especifica que las Administraciones Públicas deberán garantizar que puedan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

A través de la definición del protocolo de asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos, se ofrecerá el soporte necesario para asistir a cualquier persona que lo requiera, prestando la ayuda funcional o tecnológica para la cumplimentación de los trámites a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

Este objetivo supondrá la adaptación de las actuales soluciones tecnológicas que conforman el mapa de sistemas de la Generalitat en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Además, se pondrá en marcha el despliegue de todas las soluciones tecnológicas para que la ciudadanía pueda interactuar con la Administración valenciana desde cualquier lugar y en cualquier momento permitiendo su completa ubicuidad.

27. Diseño y puesta en marcha del protocolo de asistencia en el uso de medios electrónicos y para la autoadministración



Participantes

- SAC.
- SCASATI.
- DGTIC.

Proyectos relacionados

- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

Objetivos

27.1: Diseño del protocolo que establezca la operativa para la puesta en marcha del modelo de asistencia en el uso de medios electrónicos y para la autoadministración a la ciudadanía.

Indicadores

27.1.1: Definición del protocolo de asistencia en el uso de medios electrónicos y para la autoadministración.

27.1.2: Porcentaje de oficinas de atención en materia de registros y puestos de autoadministración adaptados para el DNI electrónico.

27.1.3: Disponer del plan de formación al personal funcionario para la asistencia a la ciudadanía.

Valor

Sí/No.

100%.

Sí/No.

Plazo

T1, T2 y T3 de 2018.

T1, T2 y T3 de 2018.

T1, T2 y T3 de 2018.

28. Diseño del protocolo para realizar las notificaciones por comparecencia

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

El artículo 41 de la Ley 39/2015, en su apartado 1 determina que, una vez entre en vigor la nueva ley, las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando la persona interesada resulte obligada a recibirlas por esta vía.

El portal de la Generalitat pondrá a disposición de la ciudadanía las herramientas necesarias para la recepción de notificaciones electrónicas y, en su caso, para la notificación por comparecencia por parte de personal funcionario habilitado.

La Generalitat pondrá los medios necesarios a disposición de la ciudadanía y organismos interesados que aseguren la implantación de la gestión de notificaciones electrónicas, adaptando un punto único de notificaciones con carácter bidireccional entre estos y la Administración.

Asimismo, se activará un sistema de control de acceso para que el personal funcionario habilitado pueda realizar las notificaciones por comparecencia y la incorporación del documento de autorización a dicha consulta.

El sistema estará preparado para el traslado de toda la información a los expedientes de origen.

Participantes

- SCASATI.

28. Diseño del protocolo para realizar las notificaciones por comparecencia



Proyectos relacionados

- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
28.1: Elaboración del documento de requisitos tecnológicos necesarios para implantar las notificaciones por comparecencia.	28.1.1: Disponer del documento de requisitos tecnológicos.	Sí/No.	T1 de 2018.
28.2: Diseño del protocolo de notificaciones por comparecencia por parte del personal funcionario habilitado.	28.2.1: Disponer del diseño del protocolo.	Sí/No.	T1, T2 y T3 de 2018.

29. Definición del catálogo de las utilidades de administración electrónica e impulso de su integración en las aplicaciones de gestión

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

La implantación de la administración electrónica ajustada al cumplimiento de las Leyes 39/2015 y 40/2015 requiere seguir un camino exclusivo de estandarización e interoperabilidad que permita incorporar todas las funcionalidades necesarias para su plena implantación, así como para interactuar e intercambiar datos y documentos gestionados entre las aplicaciones internas de la Generalitat, o con otras administraciones.

El objeto de este proyecto es identificar las utilidades necesarias en materia de administración electrónica. Estas utilidades se podrán usar, en una primera fase, como soluciones aisladas, y en una segunda fase, integrarlas directamente dentro de las diferentes aplicaciones de gestión.

Participantes

- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

29. Definición del catálogo de las utilidades de administración electrónica e impulso de su integración en las aplicaciones de gestión



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
29.1: Elaboración del catálogo de utilidades de administración electrónica.	29.1.1: Disponer del catálogo de utilidades de administración electrónica.	Sí/No.	T1 de 2018.
29.2: Impulso de la integración de las utilidades de la administración electrónica en las aplicaciones de gestión.	29.2.1: Número de informes y recomendaciones realizados.	Uno anual desde la disposición del catálogo.	2018 y 2019.

30. Análisis de viabilidad, funcional y de diseño de una aplicación básica de gestión de expedientes

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción

En la actualidad, existen algunos procedimientos administrativos que, por su naturaleza, no disponen de una aplicación específica de gestión, lo que dificulta la estandarización e interoperabilidad que se pretende conseguir en el recorrido hacia la completa administración electrónica.

El objeto del proyecto es realizar el diseño y análisis funcional para, en colaboración con la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, crear una aplicación básica de gestión de expedientes que integre todas las utilidades de la administración electrónica.

Participantes

- SCASATI.
- DGTIC.

Proyectos relacionados

- 20. Diagnóstico del grado de avance de la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica .
- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

30. Análisis de viabilidad, funcional y de diseño de una aplicación básica de gestión de expedientes



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
30.1: Analizar la viabilidad y conveniencia de crear una aplicación básica para la gestión de expedientes.	30.1.1: Disponer del análisis de viabilidad.	Sí/No.	T4 de 2018.
30.2: Análisis y diseño de la aplicación básica de gestión de expedientes.	30.2.1: En caso de ser viable, disponer del análisis y diseño de la aplicación básica de gestión de expedientes.	Sí/No.	T1 de 2019.

31. Diseño e impulso de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: IX. Bases organizativas de la administración electrónica

Descripción 1/2

La Ley 39/2015 obliga a las administraciones públicas a disponer de oficinas de asistencia en materia de registros (OAMR), lo cual supondrá la adaptación de las actuales oficinas de registros de todas las consellerias para asumir las obligaciones fijadas en la nueva ley y adaptar sus infraestructuras y su personal previamente a su entrada en vigor para prestar los servicios según la misma.

Este proyecto estará directamente relacionado con el proyecto 1.1. del Plan: “Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos” y deberá alinearse para adecuar la totalidad de oficinas de asistencia en materia de registros.

La finalidad de este proyecto será la elaboración de una guía de funcionamiento corporativa donde se definan los procesos que deben atender la totalidad de oficinas de asistencia en materia de registros y, una vez elaborada, la Conselleria deberá difundirla y asegurarse que todas las oficinas registrales de la Administración valenciana la aplican adecuadamente.

La guía de funcionamiento especificará el impacto que supondrán las novedades que integran los nuevos protocolos definidos sobre los repositorios comunes, la implantación de la tramitación telemática y la administración electrónica junto con el impacto de los nuevos proyectos corporativos, y cómo la puesta en marcha de estos proyectos va a dar soporte para el cumplimiento de las obligaciones principales relativas a las oficinas de asistencia en materia de registros, así como el catálogo de servicios a ofrecer a la ciudadanía, la adaptación a las nuevas reglas sobre el cómputo de plazos en los registros y el modelo de digitalización de la nueva gestión documental para la creación de copias electrónicas auténticas.

31. Diseño e impulso de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros

●●● Descripción 2/2

Además de los aspectos funcionales, la guía considerará los factores técnicos como son la integración de los sistemas de registro con la Administración General del Estado a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y el Registro Electrónico Común (REC) y, además, también contemplará los sistemas que requieran la implantación de medios y equipos necesarios que deberán disponer las oficinas de asistencia en lo referente a los sistemas de firma e identificación de la ciudadanía, escáneres y acceso a repositorios comunes.

Para la consecución de este proyecto se establecerán reuniones periódicas entre las personas responsables de las áreas funcionales de la Conselleria, junto con la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y con quienes dirigen todas las oficinas en materia de registros.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 1. Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos.
- 21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.

31. Diseño e impulso de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
31.1: Elaboración de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros adaptada a la Ley 39/2015.	31.1.1: Disponibilidad de la guía del proceso de registro como modo de funcionamiento común para todos los registros de la Generalitat.	Sí/No.	T2 de 2018.
31.2: Impulsar el modelo de oficinas de asistencia en materia de registros en todas las oficinas registrales.	31.2.1: Número de informes de situación por oficina y recomendaciones realizadas.	Un informe al año desde el 2/10/2018.	2019.

32. Simplificación de la documentación de entrada por trámite y detección de nuevas consultas interactivas

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: X. Proyectos corporativos

Descripción

Uno de los factores clave de la Administración y objeto de este proyecto es convertir la organización en un ente más eficaz y eficiente. Por ello, la activación de una revisión horizontal de la documentación, así como la identificación de posibles duplicidades durante la tramitación de un procedimiento, suponen una actuación alineada con los objetivos de la Generalitat.

A través de ello, se dará continuidad a los diferentes planes de simplificación y de reducción de cargas administrativas que la Generalitat ha llevado a cabo durante los años 2010 a 2015 mediante el desarrollo de los planes SIRCA en sus diferentes fases.

Un requisito previo para acometer este proyecto es que todas las consellerias revisen los documentos de entrada que se piden para la realización de una serie de trámites con el fin de: a) que sean los mínimos necesarios, b) evitar que se presenten documentos que ya están en otras administraciones, y c) reducir al máximo los documentos originales.

El proyecto se impulsará a través de un grupo de trabajo con representantes de todas las consellerias.

Participantes

- SCASATI.

32. Simplificación de la documentación de entrada por trámite y detección de nuevas consultas interactivas



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
32.1: Crear un grupo de trabajo para la coordinación de los objetivos del proyecto.	32.1.1: Grupo de trabajo creado.	Sí/No.	2017, 2018 y 2019.
	32.1.2: Número de instrucciones emitidas o informes realizados.	Mínimo 1 al año.	2017, 2018 y 2019.
32.2: Fomentar el uso de consultas interactivas a través de la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad (PAI).	32.2.1: Aumentar el número de servicios interactivos respecto al inicio del Plan.	Sí/No.	2017, 2018 y 2019.
32.3: Reducir el número de documentos originales utilizados.	32.3.1: Porcentaje de reducción del número medio de documentos solicitados respecto a la media al principio del Plan.	-	2017, 2018 y 2019.

33. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de contratación a la gestión unificada y administración electrónica

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: X. Proyectos corporativos

Descripción 1/2

En la actualidad, no se dispone de una aplicación corporativa para la gestión de contratos. La publicación de las Leyes 39/2015 y 40/2015 establece la obligatoriedad de la tramitación electrónica y la configuración del expediente electrónico, por lo que es necesaria la definición de un grupo de trabajo encargado de la realización del diseño y elaboración de una nueva aplicación corporativa de contratación (GV CONTRATOS).

El grupo de trabajo de la aplicación GV CONTRATOS está compuesto por representantes de todas las consellerías, en colaboración con la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

GV CONTRATOS cumplirá con los requisitos de la nueva legislación de adaptación del sistema de contratación a los nuevos requerimientos de la administración electrónica exigidos por la Ley 39/2015, así como con la normativa específica de contratación (Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público).

Se seguirán las recomendaciones recogidas en el documento Componentes y Documentos Interoperables para la Contratación Electrónica (CODICE), emitido por la Administración General del Estado.

Su objetivo podría contemplarse como una primera fase natural dentro de un conjunto de otros proyectos destinados a facilitar los procesos de contratación pública de forma electrónica, dentro del marco legal establecido por las Directivas Europeas y recogido en la Ley de Contratos del Sector Público.

33. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de contratación a la gestión unificada y administración electrónica

•••• Descripción 2/2

Además, se analizará e impulsará, en caso de ser necesario, el empleo de perfiles dentro de la aplicación para el uso de la misma por quienes intervengan en el procedimiento, de tal manera que no sean necesarias las comunicaciones internas.

Se elaborará el documento de funcionalidades necesarias para el tratamiento de los expedientes de gasto, que se realizarán en una aplicación informática supletoria.

Participantes

- SCASATI.
- DGTIC.

33. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de contratación a la gestión unificada y administración electrónica



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>33.1: Creación de un grupo de trabajo responsable del análisis de la aplicación corporativa de contratación a la gestión unificada y guía del proceso adaptado a las necesidades del documento y expediente electrónico, de acuerdo con las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI) de la Administración General del Estado.</p>	<p>33.1.1: Número de reuniones del grupo de trabajo responsable del análisis de la aplicación corporativa de contratación.</p>	<p>Mínimo de 2 al año hasta su implantación.</p>	<p>Hasta 06/2018.</p>
<p>33.2: Análisis de la aplicación corporativa y guía del proceso de contratación adaptado a las necesidades del documento y expediente electrónico, de acuerdo con las NTI de la Administración General del Estado, realizando implementaciones y adaptaciones en los procesos de Gestión Definición del Contrato, Gestión Inicio del Contrato, Gestión Licitación, Gestión Adjudicación, Gestión formalización del contrato, Gestión económica y Contrato menor.</p>	<p>33.2.1: Disponer del análisis funcional respecto a la interacción con el expediente de gastos derivado.</p> <hr style="border-top: 1px dashed red;"/> <p>33.2.2: Disponer del análisis de la aplicación corporativa de contratación.</p>	<p>Sí/No.</p> <p>Sí/No.</p>	<p>Hasta 06/2018.</p> <p>Hasta 06/2018.</p>

34. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de subvenciones a la gestión unificada y administración electrónica

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: X. Proyectos corporativos

Descripción

Para la implantación total de la administración electrónica en la Generalitat y el cumplimiento de las Leyes 39/2015 y 40/2015, el grupo de trabajo de subvenciones encargado de la definición de los requerimientos para la evolución de la aplicación corporativa de Subvenciones, SUGUS, incluye representantes de diferentes consellerías y entidades, además de la colaboración con la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El objeto del grupo de trabajo establecido es abordar los procesos de gestión para implantar la administración electrónica en el procedimiento administrativo para la gestión de las subvenciones en base a la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

El planteamiento del análisis de la solución corporativa de Subvenciones se realiza tomando como punto de partida la aplicación SUGUS, que ya se está utilizando en algunas consellerías para la gestión de las subvenciones. El objetivo es que dicha aplicación se convierta en la solución corporativa de la Generalitat.

Participantes

- SCASATI.
- DGTIC.

34. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de subvenciones a la gestión unificada y administración electrónica



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>34.1: Creación de un grupo de trabajo responsable del análisis de la aplicación única corporativa de subvenciones y guía del proceso.</p>	<p>34.1.1: Número de reuniones del grupo de trabajo responsable del análisis funcional de la aplicación corporativa de subvenciones y guía del proceso.</p>	<p>Mínimo de 3 al año hasta su implantación.</p>	<p>Hasta 06/2018.</p>
<p>34.2: Elaborar el documento de funcionalidades necesarias para el tratamiento de los expedientes de gasto, que se realizarán en una aplicación informática supletoria.</p>	<p>34.2.1: Disponer del análisis funcional respecto a la interacción con el expediente de gastos derivado.</p>	<p>Sí/No.</p>	<p>Hasta 06/2018.</p>

34. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de subvenciones a la gestión unificada y administración electrónica



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>34.3: Análisis de la aplicación única corporativa de subvenciones y guía del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear el trámite telemático adaptado a las nuevas Leyes 39/2015 y 40/2015. • Notificación electrónica de acuerdo con el esquema nacional de interoperabilidad. • Incorporar todas las fases económicas en una misma aplicación de gestión, de manera que el intercambio de datos durante el proceso se realice en un entorno cerrado entre quien emite y quien recibe la información. • Incorporar todos los requerimientos que establece la NTI del documento electrónico. • Interconectar con otras aplicaciones (portafirmas, ...). <p>Diseñar una guía de implantación de expedientes de subvenciones que indique las tareas a realizar.</p>	<p>34.3.1: Disponer del análisis funcional de la aplicación única corporativa de subvenciones y guía del proceso.</p>	<p>Sí/No.</p>	<p>Hasta 06/2018.</p>

35. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de gestión económica a la gestión unificada y administración electrónica

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: X. Proyectos corporativos

Descripción

El grupo de trabajo de gestión económica está integrado por representantes de diferentes consellerias y entidades, en colaboración con la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El objeto del grupo de trabajo es abordar los procesos de gestión de los documentos contables de los expedientes que generan pagos por parte de la Generalitat, así como los procesos de fiscalización de las intervenciones delegadas de las consellerias atendiendo a la legislación vigente.

El alcance de los requerimientos de este grupo son los siguientes:

- Redefinir los procesos identificando las ineficiencias de los actuales e introduciendo los requerimientos legales para la generación de expedientes electrónicos.
- Disponer de una herramienta común de gestión para el proceso de fiscalización y gestión económica, en su caso.
- Definir las posibles funcionalidades, que permitan la interconexión de esta aplicación con las aplicaciones de gestión de los expedientes que generan gasto y con la aplicación de contabilidad.

Participantes

- SCASATI.
- DGTIC.

35. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de gestión económica a la gestión unificada y administración electrónica



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
35.1: Creación de un grupo de trabajo responsable del análisis de la aplicación única corporativa de gestión económica.	35.1.1: Número de reuniones del grupo de trabajo responsable del análisis de la aplicación corporativa de gestión económica.	Mínimo de 3 al año hasta su implantación.	Hasta 06/2018.
35.2: Análisis de la aplicación única corporativa de gestión económica: <ul style="list-style-type: none"> • Creación de los expedientes electrónicos. • Simplificación de los procesos. • Definición de los requerimientos de la aplicación de gestión. • Conseguir una gestión eficiente mediante la definición de las funcionalidades tecnológicas necesarias. • Plantear posibles cambios organizativos, que permitan mejorar el proceso. 	35.2.1: Disponer del análisis funcional de la aplicación única corporativa de gestión económica.	Sí/No.	Hasta 06/2018.

36. Coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI en la Administración valenciana

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: XI. Sistema de información del Mercado Interior Europeo (IMI)

Descripción 1/2

La cooperación administrativa en el Espacio Económico Europeo tiene en el Sistema de información del Mercado Interior Europeo (IMI) una herramienta esencial. Participan en él numerosas autoridades públicas estatales, autonómicas y locales para garantizar los derechos de las personas y empresas en el mercado interior.

El sistema de información del mercado interior está destinado exclusivamente a las autoridades públicas de los Estados miembros (no es accesible a personas ni empresas) y facilita la cooperación administrativa en relación con diversos ámbitos vinculados al mercado interior. Es una aplicación corporativa de intercambio de información vía web y se ha convertido en una herramienta de cooperación administrativa entre países de la Unión y del espacio económico y, como tal, va evolucionando en función de las nuevas competencias y necesidades, creándose más directivas y normas.

El alcance del sistema IMI incluye el ámbito de la Administración pública valenciana, siendo la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios quien ejerce la coordinación autonómica, asumiendo las funciones operativas de coordinación y ampliación de la implantación del IMI, asegurando su funcionamiento eficaz, ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito, además de gestionar las autoridades competentes, identificando y registrando, en su caso, nuevas autoridades y garantizando una actualización permanente de los datos registrados en el sistema para todas las autoridades dadas de alta, manteniendo perfiles activos en todas las autoridades registradas y monitorizando de forma continua las solicitudes en las que intervengan autoridades coordinadas por la Subdirección General: control de su actividad, vigilancia y supervisión de casos pendientes (interviniendo y contactando, en su caso, con la coordinación nacional y de otros Estados miembros) y transferencia de las solicitudes IMI recibidas a la autoridad competente.

Además, se organizan e imparten cursos de formación en el manejo y actualización del Sistema IMI, complementarios de los organizados y ofrecidos por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y por la Coordinación Nacional del sistema.

36. Coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI en la Administración valenciana

•••• Descripción 2/2

Su implantación y desarrollo en la Administración valenciana está permitiendo agilizar de forma notable el intercambio de información con autoridades administrativas de todos los países de la UE, en particular y en nuestro ámbito, facilitando con ello la libre prestación de servicios por profesionales y empresas y el reconocimiento mutuo de cualificaciones, en aras a facilitar y hacer efectivo el derecho a la libre circulación de personas en la UE.

En el momento actual, están dadas de alta en la aplicación, además de la subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios como unidad que ejerce la coordinación autonómica del sistema a través de un inspector de servicios que ejerce como usuario de esa autoridad, un total de 38 autoridades competentes (29 en la Generalitat y 9 en el ámbito local) que cuentan, en conjunto, con 92 personas registradas.

En su evolución ante nuevas demandas, si se introdujeran otros ámbitos como contratación pública u otros, implicaría un mayor número de competencias a considerar y, por tanto, es fundamental el conocimiento sobre el uso de la aplicación.

Existen manuales y documentación sobre el sistema IMI, boletines editados por la coordinación IMI en España, y referencias legales sobre el sistema y los ámbitos que atiende.

Participantes

- SAC.
- IGS.

Proyectos relacionados

- 37. Elaboración y publicación de la guía del sistema IMI en la Administración valenciana.

36. Coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI en la Administración valenciana



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
36.1: Continuar las tareas de coordinación y ampliación de la implantación del Sistema IMI ejerciendo labores de asesoría y apoyo técnico a todas las autoridades registradas en nuestro ámbito.	36.1.1: Porcentaje de consultas atendidas y resueltas.	-	2017, 2018 y 2019.
36.2: Gestionar el registro de autoridades competentes y perfiles de usuario en nuestro ámbito, asegurando su eficaz funcionamiento.	36.2.1: Porcentaje de solicitudes de altas y/o bajas atendidas y resueltas.	-	2017, 2018 y 2019.
36.3: Organizar e impartir cursos y/o actividades formativas para adiestrar en el manejo de la aplicación informática que da soporte al sistema IMI.	36.3.1: Porcentaje de personas usuarias formadas del total de las registradas.	-	2017, 2018 y 2019.

37. Elaboración y publicación de la guía del sistema IMI en la Administración valenciana

ÁREA FUNCIONAL: Simplificación administrativa

LÍNEA DE ACTUACIÓN: XI. Sistema de información del Mercado Interior Europeo (IMI)

Descripción

Tal y como se comenta en el proyecto anterior, existen manuales y documentación sobre el sistema IMI, pero no existe una guía o protocolo sobre su uso ni sobre los procesos relacionados con las altas, bajas y formación de las personas usuarias. Disponer de ello, optimizaría la gestión interna, evitando las consultas innecesarias al órgano coordinador autonómico del IMI.

Participantes

- SCASATI.
- IGS.

Proyectos relacionados

- 36. Coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI en la Administración valenciana.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
37.1: Optimizar la gestión interna de la Conselleria elaborando una guía o protocolo de orientación sobre las altas, bajas de usuario, formación y dotar un espacio para realizar consultas al órgano de coordinación.	37.1.1: Disponer de la guía elaborada.	Sí/No.	2018.
	37.1.2: Disponer del espacio de trabajo.	Sí/No.	2018.

38. Definición y difusión de la misión, visión y valores de la nueva cultura corporativa de la Administración valenciana a través del portal institucional de la Generalitat

ÁREA FUNCIONAL: Excelencia en la gestión

LÍNEA DE ACTUACIÓN: XII. Nueva cultura corporativa de la Administración valenciana

Descripción

En el artículo 3 del capítulo I del Decreto 41/2016 se establece que la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, de acuerdo con su orientación de servicio a la ciudadanía de la Comunitat Valenciana y con el objetivo de ser una administración moderna, eficaz y eficiente, se compromete a alcanzar una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, propiciando la mejora continua de sus sistemas de gestión, en orden a la máxima satisfacción de sus expectativas y necesidades.

La óptima atención a la ciudadanía constituye la prioridad esencial de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, y en torno a este propósito se asientan, como fundamentos básicos de su organización, una misión y visión propias, así como unos determinados valores que constituyen su sello diferenciador frente a otras instituciones de su entorno. Tanto las definiciones iniciales de la misión y la visión de la Administración de la Generalitat, como de los valores, actitudes y comportamientos que sirven para identificar su filosofía institucional y dar soporte a su cultura corporativa, así como sus posibles revisiones y actualizaciones, se publicarán de forma destacada en la información de carácter institucional y organizativa que se difunda a través del portal institucional de la Generalitat (www.gva.es), para mostrarlos de forma explícita a la sociedad valenciana.

Para articular su cumplimiento se procederá a definir la misión, visión y valores de la Generalitat estableciendo así su cultura corporativa. De ese proceso se encargará, bajo la coordinación del SCASATI, la Comisión de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ), comisión técnica de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), garantizando así la participación de todos los departamentos del Consell en ese proceso. Las definiciones de misión, visión y valores finalmente elaboradas serán aprobadas por el Consell, a propuesta de la persona titular de la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, departamento competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat.

38. Definición y difusión de la misión, visión y valores de la nueva cultura corporativa de la Administración valenciana a través del portal institucional de la Generalitat



Participantes

- SAC.
- SCASATI.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
38.1: Definir y aprobar la misión, visión y valores de la Generalitat.	38.1.1: Disponer de la definición y aprobación de la misión, visión y valores.	Sí/No.	2018.
38.2: Publicitar la declaración de la misión, visión y valores a través de portal institucional de la GVA.	38.2.1: Disponer de la publicación de la revisión de la misión, visión y valores.	Sí/No.	T3 y T4 de 2018.

39. Impulso y consolidación del sistema de gestión de Cartas de servicios

ÁREA FUNCIONAL: Excelencia en la gestión

LÍNEA DE ACTUACIÓN: XIII. Cartas de servicios

Descripción 1/2

El Decreto 41/2016 define las Cartas de servicios como "documentos por medio de los cuales 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".

La elaboración de las Cartas de servicios, en el ámbito de la Generalitat, se realiza de acuerdo con una metodología propia, aprobada por resolución del titular del órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, con el fin de garantizar un contenido homogéneo para todas ellas. Dicha metodología está accesible y se puede consultar en el portal corporativo de la Generalitat (www.gva.es). En ese mismo portal institucional aparecen publicadas todas las Cartas de servicios vigentes y el sistema de indicadores asociado. Éstas son mantenidas a través de la aplicación corporativa de cartas en el marco del proyecto DESIG (Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat) de la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En el año 2016, en cumplimiento de la previsión contenida en el artículo 15.2 del decreto anterior, la Inspección General de Servicios elaboró el mapa de Cartas de Servicios de la Generalitat, instrumento de orientación estratégica para la implantación de Cartas de servicios. Tras su aprobación por la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), el mapa fue publicado en el año 2017 y, a continuación, se presentó y aprobó un plan de extensión de Cartas de servicios con un periodo de vigencia de dos años (2017 y 2018), plan que deberá ser revisado y ampliado para 2019.

39. Impulso y consolidación del sistema de gestión de Cartas de servicios

●●● Descripción 2/2

El objeto del proyecto es contribuir a la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados, a través de establecer compromisos de calidad frente a la ciudadanía y que son reflejo de unas condiciones y niveles de calidad que destacan por su nivel de excelencia. 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 los indicadores; parámetros que muestran, de forma periódica y actualizada, la evolución y consecución de los objetivos asociados a dichos compromisos.

Participantes

- SAC.
- IGS.

39. Impulso y consolidación del sistema de gestión de Cartas de servicios



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
39.1: Ejecutar el plan de extensión de Cartas de servicios 2017-2018 aprobado por la CITEC (12 nuevas Cartas de servicios y 9 cartas revisadas).	39.1.1: Porcentaje de ejecución de cartas nuevas y/o revisadas sobre las cartas previstas.	100%.	2017 y T1, T2 de 2018 para plan de extensión de 2017-2018. <hr style="border-top: 1px dashed red;"/> T3 y T4 de 2018 para revisión de Cartas de servicios anteriores a 2014
39.2: Revisar y actualizar el mapa de Cartas de servicios 2017-2018 aprobado por la CITEC.	39.2.1: Mapa de cartas revisado y actualizado y aprobación de un nuevo plan de extensión hasta el 2019.	Sí/No.	T4 de 2018.
39.3: Ejecutar el nuevo plan de extensión y revisión de Cartas de servicios que amplíe el plan anterior hasta el 2019.	39.3.1: Porcentaje de ejecución de cartas nuevas y/o revisadas sobre las cartas previstas en el plan de extensión de 2019.	100%.	2019.

40. Realización del análisis funcional para la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos

ÁREA FUNCIONAL: Excelencia en la gestión
LÍNEA DE ACTUACIÓN: XIV. Quejas, sugerencias y agradecimientos

Descripción 1/2

La publicación del Decreto 41/2016 ha supuesto el inicio de la revisión del proceso de presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de la Generalitat, introduciendo nuevos canales de presentación de los mismos.

A través de la aplicación, se podrá presentar una queja los 365 días del año, a través de Internet, sin necesidad de identificación digital o en el horario establecido mediante una llamada al 012. Para ello, se ha habilitado en la sede electrónica de la Generalitat un enlace que permite, siguiendo unos sencillos pasos con opciones muy claras, dejar constancia de la queja para que siga el trámite correspondiente y la ciudadanía obtenga respuesta en el plazo de un mes. También existirá la posibilidad de realizar sugerencias y agradecimientos on line.

La subdirección general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios es la responsable del diseño e impulso del nuevo sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos, en colaboración con la dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La adaptación al nuevo modelo requiere un gran esfuerzo, abarcando diferentes ámbitos, que van desde la coordinación del sistema de toda la Generalitat y su impulso, hasta otras medidas de diseño en el ámbito de la simplificación para su adaptación al nuevo procedimiento de quejas. Además de habilitar los mecanismos para poder recibir las quejas por todos los canales establecidos en la normativa y, a su vez, garantizar la calidad del servicio ofrecido. Todo ello conlleva la necesaria colaboración con el órgano de la Inspección General de Servicios y, en particular, que éste garantice la gestión adecuada de las quejas de segunda instancia.

40. Realización del análisis funcional para la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos

●●● Descripción 2/2

Por todo ello, se creará un grupo de trabajo con el objetivo de adaptar la aplicación corporativa ya existente a esta nueva normativa, realizando las modificaciones necesarias para las presentaciones digitales sin firma y para la presentación telefónica contemplada en la norma.

La dirección general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene prevista la aplicación que dará soporte y su coordinación con el área de Simplificación Administrativa de la Conselleria.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.
- DGTIC.

Proyectos relacionados

- 41. Realización del análisis funcional para los nuevos trámites telemáticos de quejas, sugerencias y agradecimientos.
- 42. Elaboración del manual del análisis de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos.

40. Realización del análisis funcional para la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
<p>40.1: Creación del grupo de trabajo para la realización del análisis funcional de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos.</p>	<p>40.1.1: Número de reuniones del grupo de trabajo para la realización del análisis funcional de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos.</p>	<p>Un mínimo de 10 reuniones.</p>	<p>T1 y T2 de 2017.</p>
<p>40.2: Análisis funcional de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos integrando los diferentes ámbitos de calidad, simplificación, atención a la ciudadanía y la gestión adecuada de las quejas de segunda instancia.</p>	<p>40.2.1: Disponer de la realización del análisis funcional de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos.</p>	<p>Sí/No.</p>	<p>06/2017.</p>

41. Realización del análisis funcional para los nuevos trámites telemáticos de quejas, sugerencias y agradecimientos

ÁREA FUNCIONAL: Excelencia en la gestión
LÍNEA DE ACTUACIÓN: XIV. Quejas, sugerencias y agradecimientos

Descripción

Se realizará el análisis funcional de los nuevos trámites telemáticos y los formularios web para que, posteriormente, se incorporen en el manual.

Participantes

- SAC.
- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 40. Realización del análisis funcional para la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos.
- 42. Elaboración del manual del análisis de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos.

Objetivos

41.1: Realización del análisis funcional para la definición de los nuevos trámites telemáticos.

Indicadores

41.1.1: Disponer del análisis funcional realizado.

Valor

Sí/No.

Plazo

T2 de 2018.

42. Elaboración del manual del análisis de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos

ÁREA FUNCIONAL: Excelencia en la gestión

LÍNEA DE ACTUACIÓN: XIV. Quejas, sugerencias y agradecimientos

Descripción

Para el desarrollo de los manuales se revisarán todos los apartados de la guía funcional sobre los que se ha realizado el análisis y, en particular, las quejas de segunda instancia correspondientes a la Inspección General de Servicios para estudiar si se pueden incluir algunas plantillas.

Participantes

- SCASATI.

Proyectos relacionados

- 40. Realización del análisis funcional para la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos.
- 41. Realización del análisis funcional para los nuevos trámites telemáticos de quejas, sugerencias y agradecimientos.

Objetivos

42.1: Desarrollo de los manuales.

Indicadores

42.1.1: Disponer de los manuales desarrollados.

Valor

Sí/No.

Plazo

T3 de 2018.

43. Impulso y seguimiento de las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad en todas las consellerias

ÁREA FUNCIONAL: Excelencia en la gestión

LÍNEA DE ACTUACIÓN: XV. Instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios y de evaluación de los planes y programas

Descripción 1/2

El Decreto 41/2016 prevé y dedica el capítulo II de forma fundamental a las evaluaciones de calidad, su definición y tipos, metodología, fines y régimen de los proyectos de mejora subsiguientes a los procesos de evaluación. A este respecto, se mantiene la invocación del modelo EFQM de Excelencia como referente metodológico generalizado para llevar a cabo las autoevaluaciones y evaluaciones, sin perjuicio de prever la posibilidad excepcional, por razones de mejor adaptación a las especificidades de algunas organizaciones o servicios, de incorporación de otros modelos o patrones de referencia metodológica.

Asimismo, dicho capítulo también proclama la necesidad y obligatoriedad de implantar con carácter general sistemas de medición e indicadores que proporcionen la información necesaria para conocer el grado de cumplimiento y resultados de los planes y programas, a través de evaluaciones de eficacia y, en su caso, eficiencia, tratando de incorporar y consolidar la evaluación de los programas de la administración como herramienta de mejora de la gestión y de rendición de cuentas a la ciudadanía, en sintonía con el mandato básico establecido en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en el artículo 9.3.2, apartado j de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana, que obligan a las administraciones a publicar tanto sus planes y programas, como los informes de evaluación de calidad de los servicios.

La metodología a seguir es una metodología propia de la Generalitat que, soportada en la plataforma informática denominada SIGCAP (Sistema de Gestión de Calidad de Administración Pública), permitirá la realización de autoevaluaciones de calidad de órganos o unidades (con rango mínimo de servicios) en todos los departamentos de la Generalitat. Las autoevaluaciones aportarán a las organizaciones autoevaluadas, a través de un informe, un diagnóstico de situación que identifique sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, otorgándoles una puntuación de referencia.

43. Impulso y seguimiento de las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad en todas las consellerias

●●●● Descripción 2/2

A partir de las autoevaluaciones realizadas y seleccionando aquellas que demuestren un mayor nivel de excelencia, se realizará, por parte de la Inspección General de Servicios, una contrastación externa que permitirá validar, y/o corregir en su caso, su inicial autoevaluación transformándola en un informe de evaluación de calidad que servirá como referencia para su acreditación posterior.

Participantes

- SCASATI.
- IGS.

Proyectos relacionados

- 44. Impulso y puesta en marcha de sistemas de reconocimiento a través de certificaciones y premios.

43. Impulso y seguimiento de las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad en todas las consellerias



Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
43.1: Aprobación de un plan de autoevaluaciones y evaluaciones de calidad para los dos años (2018-2019).	43.1.1: Disponer de la aprobación del plan.	Sí/No.	T1 de 2018.
43.2: Ejecución del plan para acometer las autoevaluaciones (12 por año) y evaluaciones de calidad (previsión inicial de 5 por año).	43.2.1: Porcentaje de autoevaluaciones realizadas sobre las previstas inicialmente e incluidas en el plan.	% sobre 12 anuales.	2018 y 2019.
	43.2.2: Porcentaje de evaluaciones de calidad realizadas sobre las previstas inicialmente.	% sobre 5 anuales.	2018 y 2019.

44. Impulso y puesta en marcha de sistemas de reconocimiento a través de certificaciones y premios

ÁREA FUNCIONAL: Excelencia en la gestión

LÍNEA DE ACTUACIÓN: XVI. Sistemas de reconocimiento en el ámbito de la Generalitat

Descripción

En el capítulo IV del Decreto 41/2016, se regulan los sistemas de reconocimiento que en materia de calidad se quieren implantar en la Comunitat Valenciana. En este capítulo se abordan, tal y como se detalla en el preámbulo del citado decreto, dos aspectos también primordiales de cualquier sistema de gestión de calidad, como son:

- Las certificaciones o acreditaciones de calidad, destinadas a ofrecer un reconocimiento contrastado a un determinado nivel de excelencia o calidad alcanzado por una organización.
- La puesta en marcha de premios a la excelencia o mejores prácticas y, adicionalmente, otros instrumentos complementarios de reconocimiento, motivación o implicación en este caso de las personas que han participado de forma relevante en los procesos de mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

El objeto de este proyecto será convocar una primera edición de premios de calidad para el año 2020 mediante la publicación de una orden de desarrollo del decreto anterior, y la posterior implantación del procedimiento de obtención y concesión de certificaciones.

Participantes

- SCASATI.
- IGS.

44. Impulso y puesta en marcha de sistemas de reconocimiento a través de certificaciones y premios



Proyectos relacionados

- 43. Impulso y seguimiento de las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad en todas las consellerías.

Objetivos	Indicadores	Valor	Plazo
44.1: Desarrollar reglamentariamente el decreto anterior a través de una orden que establezca los sistemas de reconocimiento en el ámbito de la Generalitat por medio de la implantación de certificaciones de calidad y premios.	44.1.1: Publicada la orden de desarrollo del Decreto 41/2016.	Sí/No.	T3 y T4 de 2018.
44.2: Implantar y desarrollar el procedimiento de obtención y concesión de certificaciones de calidad.	44.2.1: Disponibilidad del procedimiento de obtención y concesión de certificaciones de calidad durante el 2019.	Sí/No.	2019.
44.3: Convocar una primera edición de premios a la calidad para 2020.	44.3.1: Publicación de la convocatoria de una primera edición de premios a la calidad para 2020.	Sí/No.	T4 de 2019.



Anexo II

Plan de Atención a la Ciudadanía,
Simplificación y Mejora de la
Calidad de los Servicios Públicos

Cronogramas por área funcional


Cronograma de atención a la ciudadanía

ÀREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PROYECTOS POR LÍNEAS DE ACTUACIÓN	2017												2018												2019											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
I. Atención presencial, oficinas Prop.																																				
1. Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos.																																				
2. Seguimiento de convenios de oficinas Prop mixtas y apertura de las oficinas Prop mixtas pendientes.																																				
3. Coordinación de las oficinas Prop.																																				
II. Atención no presencial, Plataforma 012.																																				
4. Nuevas funcionalidades y mejoras en el servicio del canal telefónico.																																				
5. Potenciación del canal chat de texto y seguimiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido.																																				
6. Lanzamiento, presentación y difusión del canal chat de vídeo en lengua de signos.																																				
7. Consolidación del buzón de la ciudadanía.																																				
8. Suministro de información sin intervención humana (IVR).																																				
III. Difusión vía internet, Guía Prop electrónica.																																				
9. Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica.																																				
10. Análisis de necesidades para la mejora de la difusión de novedades en materia de trámites y empleo público.																																				
IV. Nuevo canal de atención a la ciudadanía.																																				
11. Estudio de viabilidad para la implantación de oficinas Prop virtuales en ayuntamientos.																																				
V. Contenido del área atención a la ciudadanía en el portal corporativo.																																				
12. Rediseño y visualización, a primer nivel, del contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo de la Generalitat.																																				
13. Análisis y propuesta de diseño de la maquetación para un acceso directo en terminales móviles al contenido de la página web de atención a la ciudadanía/Guía Prop.																																				
VI. Indicadores de gestión, encuestas de satisfacción y Cartas de servicios.																																				
14. Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión.																																				

Cronograma de simplificación administrativa

ÁREA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 	2017												2018												2019											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
VII. Gestor Único de Contenidos (GUC).																																				
15. Seguimiento e implantación del nuevo sistema de información de Gestor Único de Contenidos (GUC).																																				
16. Impulsar y dinamizar la desagregación de los códigos GUC en sus distintos procedimientos administrativos.																																				
17. Elaboración del protocolo de mantenimiento de la información en GUC.																																				
VIII. Tramitación telemática.																																				
18. Elaboración del protocolo del trámite telemático guiado e impulso de su implantación.																																				
19. Elaboración del protocolo del trámite telemático general e impulso de su implantación.																																				
IX. Bases organizativas de la administración electrónica.																																				
20. Diagnóstico del grado de avance de la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica.																																				
21. Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica.																																				
22. Redacción de protocolos e instrucciones relacionadas con el Registro electrónico único y Registro departamental.																																				
23. Análisis sobre los requerimientos mínimos relacionados con el Registro del personal funcionario habilitado.																																				
24. Análisis sobre los requerimientos mínimos del Registro electrónico de apoderamientos.																																				
25. Diseño y puesta en marcha del protocolo de generación de copias electrónicas auténticas.																																				
26. Diseño y puesta en marcha del protocolo de identificación o autenticación de la persona interesada.																																				
27. Diseño y puesta en marcha del protocolo de asistencia en el uso de medios electrónicos y para la autoadministración.																																				
28. Diseño del protocolo para realizar las notificaciones por comparecencia.																																				
29. Definición del catálogo de las utilidades de administración electrónica e impulso de su integración en las aplicaciones de gestión.																																				
30. Análisis de viabilidad, funcional y de diseño de una aplicación básica de gestión de expedientes.																																				
31. Diseño e impulso de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros.																																				

Cronograma de simplificación administrativa

ÁREA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 	2017												2018												2019											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
X. Proyectos corporativos.																																				
32. Simplificación de la documentación de entrada por trámite y detección de nuevas consultas interactivas.																																				
33. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de contratación a la gestión unificada y administración electrónica.																																				
34. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de subvenciones a la gestión unificada y administración electrónica.																																				
35. Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de gestión económica a la gestión unificada y administración electrónica.																																				
XI. Sistema de información del Mercado Interior Europeo (IMI).																																				
36. Coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI en Administración valenciana.																																				
37. Elaboración y publicación de la guía del sistema IMI en la Administración valenciana.																																				

