



PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT

Horizonte 20-21

Conselleria de Justícia, Interior y Administración Pública
Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y
Modernización de la Administración Pública

Febrero de 2020



ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2 Marco normativo.....	5
2.1 Normativa Europea.....	5
2.2 Normativa básica Estatal.....	5
2.3 Normativa Autonómica.....	5
3 Diagnóstico de situación.....	7
3.1 Breve análisis DAFO.....	7
3.2 Análisis interno.....	8
3.3 Análisis externo.....	10
4 Valores.....	11
5 Estructura: líneas de actuación y proyectos.....	12
5.1 Línea de actuación estratégica.....	13
5.2 Línea de actuación de agilización.....	14
5.3 Línea de actuación de transformación digital.....	15
6 Revisión, adaptación y desarrollo normativo.....	16
7 Formación - gestión del cambio.....	17
8 aprobación y comunicación.....	18
9 Seguimiento y evaluación.....	19
Anexo I: Fichas de proyectos por línea de actuación.....	20
Anexo II: Cronograma por proyectos.....	35



1. INTRODUCCIÓN

La modernización de la administración pública se sustenta en la aplicación de procesos de calidad y de mejora continua en todos sus procedimientos de gestión, de la mano de la administración electrónica y telemática, y mediante el uso de tecnologías digitales en permanente revisión y crecimiento. De esta manera se podrá acercar aún más la administración a la ciudadanía, al tiempo que sus servicios serán más eficientes y eficaces, así como más sostenibles e innovadores. La transformación tecnológica requiere de un uso eficiente de los recursos y posibilita la simplificación, reducción y seguridad de los trámites administrativos, para mejorar las relaciones con la ciudadanía y contribuir a la dinamización y diversificación de la economía de la Comunitat Valenciana.

El pilar de la modernización de la Generalitat Valenciana (GVA) es el personal empleado público, sin cuya colaboración, compromiso e interés con los procesos tecnológicos y la mejora de nuestra Administración Electrónica, sería imposible la transformación digital de la GVA. De ahí la importancia de proporcionarles la adecuada formación en competencias digitales, con herramientas apropiadas y un entorno tecnológico acorde, que favorezca la competencia de los puestos de trabajo en manejos y usos del entorno tecnológico-digital.

El Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat, asigna en su artículo 75 a la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, entre otras, las competencias en materia de inspección general de servicios, simplificación administrativa, planificación e innovación para la implementación de nuevas técnicas de organización e instrumentos de trabajo tendentes a la mejora de la eficiencia y eficacia de la Administración Pública, así como el desarrollo y aplicación de las diferentes herramientas de impulso, difusión y gestión del conocimiento en el ámbito de la Administración.

El Plan de Modernización de la Generalitat Valenciana, que ahora se presenta, sienta las bases de la modernización y de la transformación de la 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 la misión de prestar servicios de calidad a la sociedad valenciana, así como a sus agentes sociales y económicos.

Esta planificación estratégica se proyecta sobre tres áreas o ámbitos de actuación: La creación de una infraestructura básica para el impulso, el control y la evaluación del avance de la transformación digital, la simplificación administrativa de los trámites y procedimientos de la GVA, y la transformación paulatina de la cultura corporativa de la Generalitat, enfocada a la gestión del conocimiento y la adaptación del personal empleado público a



nuevos perfiles laborales derivados de la implantación de tecnologías disruptivas.

La línea de actuación de simplificación de este Plan toma el relevo y favorece la continuidad de otros planes puestos en marcha en la Generalitat, como es el Plan anual de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos de 2016, así como a otros planes anteriores, el SIRCA-1 y el SIRCA-2 (Planes de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas). El Horizonte 20-21 del Plan de Modernización de la Administración 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.

La configuración del Plan comienza con la exposición del marco normativo, apartado 2, continúa con el análisis de la situación actual en el apartado 3 y los principios que lo inspiran en el apartado 4. El apartado 5 describe su estructura y su propuesta de líneas de actuación y proyectos. El alcance de los proyectos del Plan de Modernización de la Generalitat, horizonte 20-21 se detalla en el "Anexo I: Fichas de proyectos por línea de actuación": actuaciones estratégicas, actuaciones de simplificación y actuaciones de transformación digital. Su planificación se detalla en el "Anexo II: Cronograma por proyectos".

Los desarrollos normativos propuestos se recogen en el apartado 6, que incluye la revisión, adaptación y desarrollos necesarios. Esto es así porque lo entendemos como un aspecto fundamental para el éxito del Plan y por su impacto, ya que en ocasiones una actuación normativa afecta a más de un área; por ello, entendemos que requiere de una especial atención en un apartado propio.

El avance en la administración electrónica y su simplificación en la GVA tiene en el personal empleado público a un actor principal que debe adecuarse continuamente a los avances propuestos por las tecnologías en uso, que inciden en la mejora de la administración y de los servicios públicos. Este ámbito se analiza en el apartado 7, que incide en que el progresivo cambio de modelo de la administración de la Generalitat hace imprescindible dotar a su personal de los conocimientos y habilidades necesarias, cuestión especialmente crítica en aquellos empleados que gestionan trámites y procedimientos.

El apartado 8 se ocupa de los recursos, así como de la aprobación, comunicación y difusión del Plan de Modernización de la Generalitat, horizonte 20-21.

Su seguimiento y control se detallan en el apartado 9, lo que permitirá conocer y controlar el grado de cumplimiento de los objetivos de este Plan.



2 MARCO NORMATIVO

El conjunto de disposiciones -leyes, disposiciones reglamentarias o acuerdos del Consell-, fundamentan y apoyan las líneas de actuación, objetivos e indicadores recogidas en Horizonte 20-21:

2.1 NORMATIVA EUROPEA

- 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»).

2.2 NORMATIVA BÁSICA ESTATAL

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (mientras no se produzca su derogación total¹).
- Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 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 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica.

2.3 NORMATIVA AUTONÓMICA

- DECRETO 26/2020, de 21 de febrero, del Consell, de creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública.
- Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas

¹ Si bien esta norma ha sido derogada, se mantiene la vigencia de las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico en el plazo establecido por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018 (2 de octubre de 2020)



Administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público.

- 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 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.
- 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 externos de la Administración de la Generalitat y su sector público.
- 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 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.
- Orden 1/2018 conjunta de las Consellerias de Hacienda y Educación, del establecimiento de la Política de Gestión de Documentos electrónicos.

3 DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

El Plan de Modernización de la Generalitat Valenciana, Horizonte 20-21, analiza la realidad actual de la GVA y propone una matriz DAFO para prever posibles contingencias que distorsionen el éxito de los proyectos propuestos en este Plan.

La matriz ha sido elaborada por el equipo del personal de la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública.

3.1 BREVE ANÁLISIS DAFO



DEBILIDADES:

Se entienden como las características inherentes a la organización, que constituyen barreras para obtener un adecuado funcionamiento. Las principales debilidades apreciadas son:

- Ausencia de equipos de organización en muchos departamentos que impulsen y coordinen los procesos de agilización necesarios.
- Deficiencias cuantitativas y cualitativas de recursos humanos y escasez de recursos económicos.
- Diferentes niveles de madurez en los distintos agentes intervinientes.
- Falta de herramientas únicas corporativas y modernas para facilitar la transformación.
- Lagunas en cuanto a la responsabilidad funcional en diferentes áreas (por ej. en la aplicación de subvenciones).
- Resistencia inherente al cambio.
- Tramitación compleja y lenta en numerosos procesos, tanto internos como externos.
- Elevada tasa de jubilaciones del personal empleado público previstas en los próximos 5 años.

AMENAZAS:

Circunstancias ajenas a la organización que pueden poner en peligro el alcance de la misión, por lo que resulta fundamental diseñar estrategias para soslayarlas o al menos atenuar su impacto:

- Dificultades tecnológicas para afrontar la administración sin papeles.
- Incertidumbre en el período de transición ante los cambios y retos de la Transformación Digital.
- Interdependencia con otras administraciones.
- Nivel de capacitación y madurez tecnológica de la ciudadanía.





- Plazos temporales muy exigentes.

FORTALEZAS:

Atributos propios de la organización que permiten estar preparados para conseguir la misión de la organización.

- Capacidad organizativa y de gestión para los retos actuales.
- Capacitación y experiencia de los equipos técnicos.
- Conocimiento y experiencia en tareas de planificación.
- Existencia de órganos colegiados y grupos de trabajo de coordinación entre consellerías.
- Fuerte compromiso de la Dirección y del Consell.
- Motivación del personal directivo para afrontar el cambio.
- Orientación de servicio a las empresas y a la ciudadanía.
- Comisiones Interdepartamentales especializadas en los sectores claves para la modernización.
- Aprobación de la estrategia en Inteligencia artificial de la Generalitat.

OPORTUNIDADES:

Son aquellos elementos externos a la organización y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados para la consecución de la misión.

- Aprovechar otras experiencias (efecto “último en llegar”).
- Cambio de paradigma en las administraciones públicas e impulso de la Administración electrónica a través de la ley de procedimiento administrativo (Ley 39/2015).

- 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.
- Mayor acceso de la ciudadanía a la tecnología.
- Mecanismos de cooperación y coordinación con la Administración General del Estado y la Administración Local para nuevas aplicaciones y procedimientos.

3.2 ANÁLISIS INTERNO

En primer lugar, si nos referimos a las cuestiones relativas al liderazgo, la estrategia y la planificación, se puede observar que, en las pasadas legislaturas, aunque ha habido una implicación política, esta no ha sido suficiente. Resulta imprescindible la toma de conciencia al más alto nivel de la necesidad de abordar el cambio cultural que implica la entrada en vigor de las Leyes 39 y 40 del 2015 y priorizar las medidas que sean necesarias para abordar la plena modernización y la transformación digital con la consecución de la máxima eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión.

En este sentido, la creación de la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública (DGPECMAP en adelante), en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, representa la apuesta clara y concisa para abordar la estrategia y acciones necesarias para modernizar la Administración Pública de una manera transversal y holística. Permite abordar el despliegue coordinado de todas las actuaciones,



de muy diversa índole y alcance, necesarias para acometer el cambio necesario.

La modernización y la transformación digital no es una cuestión meramente tecnológica, sino que es un camino transformador cuya responsabilidad trasciende absolutamente a este ámbito. En ese sentido, la tecnología de la información y las comunicaciones son una palanca de cambio, un instrumento facilitador del proceso, pero igualmente el cambio necesario se sustenta en otras palancas como son la gestión del conocimiento, la propia cultura del cambio y la sistematización de la mejora continua en la organización a través de sus procedimientos.

Estas circunstancias aconsejan la creación o refuerzo de las unidades de calidad, organización y simplificación en las distintas Consellerias / departamentos, para poder acometer actuaciones transversales de simplificación, de transformación y de gestión del cambio. Dada la especificidad de estas tareas, resulta conveniente revisar la tipología de los puestos de trabajo en estas unidades administrativas, de modo que se trate de profesionales debidamente formados y cualificados. Igualmente, deberían incrementarse los recursos dedicados en el órgano que tenga asignadas las competencias de modernización y transformación digital.

Pero igualmente necesario es contar con herramientas adecuadas para ordenar internamente la gestión y organizar la construcción de la nueva administración. Nos referimos a un entorno informático que, basado en el catálogo de procedimientos, permita cimentar los diversos indicadores y métricas que ayuden a la dirección por

objetivos y a la detección de disfuncionalidades, así como a controlar la normativa y los requisitos documentales, y que igualmente permita estructurar la gestión y transferencia del conocimiento.

Respecto a los recursos humanos técnicos es imprescindible su incremento, así como agilizar los mecanismos de provisión de los mismos. También sería deseable revisar la tipología de los puestos de trabajo técnico para adecuarlos a las nuevas necesidades, con perfiles enfocados a nuevas necesidades como la gestión de proyectos, análisis de datos, etc. pues la tipología actual se corresponde con una visión desfasada y obsoleta.

Capítulo fundamental es el que se refiere a la formación. Resulta igualmente imprescindible que los centros oficiales de formación del personal empleado público de los diferentes sectores: el Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), la Escuela Valenciana de Estudios de la Salud (EVES) y los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRES), en colaboración con los órganos correspondientes, diseñen y apliquen un plan de choque de formación en administración electrónica en sus ofertas anuales.

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 al personal empleado público en general y, muy especialmente, a los gestores de trámites y procedimientos administrativos. En este sentido, la formación en competencias



digitales basada en el entorno Europeo DIGCOMP se considera un elemento clave.

No obstante las debilidades mencionadas, se identifican igualmente importantes fortalezas a la hora de abordar el Plan. Entre ellas cabe destacar el compromiso del Consell, sin el cual el éxito del Plan sería imposible, así como la generalizada orientación de servicio a la ciudadanía del personal empleado público y el adecuado respaldo normativo. También se cuenta con la existencia tanto de la Comisión Interdepartamental para la modernización Tecnológica, la calidad y la sociedad del conocimiento en la Comunidad Valenciana (CITEC), como de la Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ). Ambas comisiones han demostrado su valor estratégico a la hora de impulsar proyectos relativos a las materias incluidas en este Plan. Pero entendemos que debe haber una visión global que de una manera transversal aborde la modernización en el conjunto de la GVA. En este sentido, la publicación del Decreto 26/2020, de creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública. (CIMAP) se considera como un elemento estratégico, ya que es el elemento impulsor, coordinador y supervisor que liderará la modernización y transformación digital de la Generalitat.

3.3 ANÁLISIS EXTERNO

Cabe destacar que el reto que supone la implantación de un nuevo paradigma de Administración electrónica pública y moderna puede 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 sólidos.

Pero, este nuevo paradigma también se enfrenta con amenazas que hay que tratar de combatir, como la infrafinanciación de nuestra Comunitat que afecta directamente a la dotación tecnológica de la Administración de la Generalitat, o unas tasas bajas de reposición de recursos humanos. Ante esta situación, el Plan trata por un lado de optimizar los recursos existentes, pues esa es la gran fortaleza del uso de las tecnologías en la transformación digital, conseguir llegar a más sin necesidad de aumentar los recursos; y por otro lado trata de abordar la transferencia del conocimiento a través de herramientas formativas innovadoras.

Por último, hay que asumir la sensación de Incertidumbre que se genera ante los cambios y retos que nos presenta la transformación digital. Para luchar contra esta sensación hay que actuar, internamente, con comunicación y mucha formación al personal empleado público; y externamente, proporcionando a las empresas y 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 VALORES

Varios son los principios y valores que guían todas las actuaciones en el presente Plan y que sientan las bases para impulsar la nueva cultura corporativa que defina nuestra administración electrónica.

Orientación a la agilización de los servicios.

El objetivo fundamental del Plan es la prestación de servicios de calidad basados en la sencillez, la simplificación y la agilidad de su gestión.

Disponibilidad.

Centrar las acciones para permitir interactuar y realizar trámites con la administración las 24 horas del día, permitiendo que la ciudadanía no se tenga que desplazar ni ajustar a los horarios de oficina.

Una Administración sencilla y próxima.

La actividad pública debe fundamentarse en la accesibilidad de la información de la manera más ágil posible. Para ello, la simplificación y la minimización de las cargas Administrativas que genera debe ser una prioridad.

Incremento de la productividad

La Administración fomentará un acceso rápido a los datos que permita tramitar de manera ágil los trámites y servicios demandados por la ciudadanía.

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 los agentes económicos y de la ciudadanía en general.

Disminución del impacto ambiental.

La modernización de la administración tiene como objetivo la reducción del uso del papel y la eliminación de desplazamientos innecesarios.

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 íter e intra administraciones públicas.

En la nueva administración electrónica solo 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.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN			
	Estratégica	De agilización	De transformación digital
Proyectos	<ol style="list-style-type: none">1. CIMAP. Creación de una comisión ejecutiva y supervisora2. Revisión del Decreto 165/2010 de simplificación y reducción de cargas de trabajo3. SICPRO_GVA Sistema Integral de Control de Procedimientos4. Difusión y control del Plan de Modernización 2020-2021	<ol style="list-style-type: none">5. Creación de la Oficina de Simplificación Administrativa (OSA)6. Plan AGILIZA: Actuaciones de Agilización Administrativa7. Desarrollo de herramientas para acciones de agilización8. Gestión de usuarios y coordinación y formación del sistema IMI.	<ol style="list-style-type: none">9. Nueva intranet para el personal empleado público10. Fomento de la inteligencia artificial (IA)11. Formación gamificada: Transformación del modelo de formación12. Centro de entrenamiento en competencias digitales: basado en DIGCOMP-UE13. Gestión del cambio en la transformación del puesto de trabajo: FUNCION@GVA

5 ESTRUCTURA: LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PROYECTOS

La Generalitat se enfrenta al actual reto de abordar, de forma eficiente, el proceso de transformación digital para alcanzar el nuevo modelo de administración pública electrónica.

La estructura del Plan se ha definido partiendo de tres líneas de actuación: línea de actuación estratégica; línea de actuación de agilización y línea de actuación de transformación digital. Contienen un total de 13 proyectos con sus respectivos objetivos, indicadores y plazos a ejecutar durante el periodo de vigencia del Plan. Estos proyectos conformarán la hoja de ruta a seguir y constituyen el nivel más operativo del Plan, por lo que serán objeto de seguimiento para verificar su cumplimiento y hacer efectivos los objetivos del mismo.

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:

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

En los apartados siguientes, se presentan de forma estructurada los proyectos a acometer dentro de cada línea de actuación, así como los ejes horizontales que conforman la estructura del Plan.



5.1 LÍNEA DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICA

La línea de actuación estratégica enmarca los proyectos que se consideran esenciales a la hora de la puesta en marcha de este Plan, así como para establecer los elementos determinantes para alcanzar los objetivos perseguidos.

Del análisis interno realizado se ha observado una grave carencia en actuaciones anteriores, como ha sido la falta de un liderazgo político y el adecuado impulso desde los niveles directivos en una misión a medio y largo plazo. Por ello se considera estratégica la necesidad de dotar al plan de una dirección ejecutiva, transversal, coordinadora y supervisora que responda a una misión, visión y valores claramente orientados a la transformación digital y al cumplimiento de las garantías y requisitos de funcionamiento que imponen las leyes.

Transcurridos once años desde la creación de la *CITEC*, y teniendo en cuenta los nuevos retos que deben afrontar las administraciones públicas para articular el crecimiento imparable de las nuevas tecnologías y, al mismo tiempo, introducir una cultura del cambio en el seno de la organización que garantice el éxito de la modernización de la GVA, se estima necesaria la creación de una nueva comisión interdepartamental.

Por ello el primer proyecto estratégico es la creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración (CIMAP) con el objetivo de coordinar e impulsar el diseño y desarrollo de la política de la Generalitat en materia de

modernización, gestión del conocimiento y calidad de los servicios públicos.

Otro de los elementos claves identificados es la actualización del Decreto 165/2010, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas Administrativas. Dicha actualización servirá para enmarcar la próxima creación del catálogo de procedimientos de la Generalitat, herramienta imprescindible para materializar la transformación digital.

Finalmente, y con relación a catálogo de procedimientos, destacamos la creación de un Sistema de Gestión basado en los procedimientos, como elemento cohesionador de multitud de funcionalidades necesarias para impulsar y controlar aspectos básicos de la organización que carecen de elementos de control y supervisión, como, entre otros, la gestión del conocimiento o la creación de indicadores que permitan implantar procesos de mejora continua y realizar el seguimiento y la evaluación de los objetivos perseguidos.

A continuación se detallan los proyectos dentro de esta línea de actuación:

1 Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública, (CIMAP). Creación de una comisión que coordine e impulse las políticas y acciones de modernización en la Generalitat Valenciana.



2 Revisión del Decreto 165/2010 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 instrumental.

3 Creación del Sistema integral de control de procedimientos, indicadores y gestión del conocimiento (SICPRO).

4 Difusión, seguimiento y control del Plan Modernización de la Generalitat, horizonte 20-21.

5.2 LÍNEA DE ACTUACIÓN DE AGILIZACIÓN

Los proyectos incluidos en la línea de actuación de agilización tratan de cuestiones relacionadas con la maximización de la eficiencia en todos los aspectos de la tramitación administrativa. Desde una óptica purista se aplican protocolos de simplificación administrativa, entendiéndose la misma como 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. A ellos se añade la revisión de la normativa para ajustarla a los requisitos establecidos a la Ley 39/2015.

No obstante esa definición, la maximización de la eficiencia solo se puede alcanzar en concurrencia con el trabajo sincronizado con otros aspectos de la organización, como son la organización estructurada y sistemática 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; la correcta comunicación a los agentes económicos y a la ciudadanía; la maximización de la productividad en el uso de las aplicaciones informáticas de gestión de expedientes administrativos y de soluciones ofimáticas integradas, y cómo no, de la imprescindible formación del personal empleado público.

En esta línea de actuación 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.

Para ello se entiende imprescindible la creación del Manual de Simplificación Administrativa de la Generalitat, como elemento de conocimiento que permita la realización de intervenciones de simplificación departamentales ajustadas a los criterios de simplificación y reducción de cargas vigentes en la normativa europea y nacional.

Uno de los proyectos prioritarios es a su vez la puesta en marcha de una oficina virtual de simplificación administrativa (OSA), basada en el desarrollo de una plataforma online y en la incorporación de tecnología basada en la inteligencia artificial a través de un asistente virtual conversacional inteligente, enfocada a agilizar la relación de la Administración con el sector productivo valenciano, ofreciendo un



canal bidireccional de comunicación permanente y estructurado, acceso a la información y a la prestación de servicios a través de Internet.

Para impulsar la agilización de procedimientos administrativos claves, se identificarán, mediante diversos mecanismos, las actuaciones prioritarias a abordar con carácter semestral. A dicho proyecto lo denominamos Plan Agiliza. Dentro de estas priorizaciones ya se han identificado diversos proyectos, como son el Plan Agiliza de Planes Urbanísticos, el Plan Agiliza de autorizaciones Medio Ambientales o el Plan Agiliza de autorizaciones de conexiones eléctricas de baja tensión y centrales eléctricas.

El último proyecto contenido en la línea de agilización hace referencia al Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI). Este sistema engloba y gestiona la cooperación administrativa en el Espacio Económico Europeo. Participan en él numerosas autoridades públicas estatales, autonómicas y locales para garantizar los derechos de los ciudadanos y empresas en el mercado interior, en comunicación con sus homólogas de otros Estados miembros. La DGPECMAP es responsable de su gestión, difusión y funcionamiento dentro de la GVA.

Estos son los proyectos dentro de esta línea de actuación:

5 Creación de la Oficina Virtual de Simplificación Administrativa, dirigida al sector productivo valenciano.

6 Plan Agiliza, desarrollo de planes de agilización de procedimientos destacados y con gran impacto en el sector productivo valenciano.

7. Desarrollo de herramientas interactivas para acciones de agilización.

8 Gestión de usuarios y coordinación y formación del Sistema IMI.

5.3 LÍNEA DE ACTUACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Dentro de las competencias de la DGPECMAP, y de los objetivos específicos que emanen de la CIMAP, impulsaremos la transformación digital de la administración como factor clave para su modernización.

Como punto de partida se aborda la creación de una Intranet, nuevo portal interno, dirigida a todo el personal empleado público, concebido como una herramienta donde centralizar la gestión del conocimiento y de los servicios corporativos, así como las herramientas y acceso a las aplicaciones corporativas. Esta nueva Intranet está pensada para mejorar la comunicación interna, aumentar la colaboración entre el personal, las sinergias entre departamentos y en líneas generales conseguir una administración más ágil.



También se aborda el impulso de la implantación de tecnología disruptiva basada en inteligencia artificial de manera transversal en la Generalitat y en el marco de la recientemente publicada Estrategia de Inteligencia Artificial de la Comunidad Valenciana. De esta manera se irán acometiendo proyectos que permitan un despliegue sólido y coordinado de la misma en el seno de la administración de la Generalitat.

Por último, con la premisa de que el mayor valor del que dispone la Administración Pública es su capital humano, la modernización solo se puede acometer con el empoderamiento y el fortalecimiento del personal empleado, y por eso hay diversos proyectos encaminados a su formación en competencias digitales, a la gestión del conocimiento, y a la transformación del entorno laboral que permita una transformación de los puestos de trabajo y de los usos y costumbres hacia las nuevas necesidades del entorno digital.

En consecuencia, se han planificado los siguientes proyectos:

9 Creación de una nueva Intranet para el personal empleado público.

10 Fomento de la Inteligencia Artificial.

11 Formación Gamificada. Transformación innovadora del modelo de formación del personal empleado público.

12 Centro de Entrenamiento en Competencias Digitales: basado en el proyecto DIGCOMP Europeo adaptado a la Generalitat.

13 Gestión del Cambio en la transformación del puesto de trabajo, proyecto FUNCION@GVA.

6 REVISIÓN, ADAPTACIÓN Y DESARROLLO NORMATIVO

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 agilización que la administración electrónica implica.

En particular, resulta necesario y prioritario abordar la modificación del Decreto 165/2010 por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas y por el que se regulará en concreto el catálogo de procedimientos.

Por otra parte se destaca la importancia de establecer la regulación del ya mencionado catálogo de procedimientos de la Generalitat, tanto internos como externos. La regulación establecerá la



herramienta de gestión de los mismos, y permitirá un control de gestión para cada centro directivo que deberá a su vez responsabilizarse posteriormente de su mantenimiento. La herramienta de gestión permitirá un manejo ágil del catálogo de procedimientos y será el repositorio básico que se utilice para sistematizar la información desde múltiples puntos de vista. Su capacidad alcanzará tanto a la información interna y externa, como a la gestión del conocimiento, la conformación de los expedientes electrónicos, las intervenciones de simplificación y mejora continua, o la evaluación de las políticas públicas y las métricas elementales de cada procedimiento.

Finalmente se estima a su vez necesario estudiar junto con los órganos directivos competentes en materias horizontales (como los de administración electrónica, o 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 con la finalidad de acometer con éxito la transformación digital con perfiles ajustados a las nuevas necesidades.

7 FORMACIÓN - GESTIÓN DEL CAMBIO

La Ley 39/2015, requiere soluciones tecnológicas y de simplificación, pero sobre todo de formación, no solo en competencias digitales sino en herramientas tecnológicas del

entorno de su trabajo diario para adaptarse al nuevo paradigma de funcionamiento de la administración electrónica.

Se entiende prioritario 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 y aprobar las líneas de acción formativa; y por otro lado 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. Una de las novedades que proponemos desde la DGPECMAP, es el enfoque de la formación online hacia la innovadora formación "gamificada".

La formación gamificada está basada en las tendencias más punteras para el aprendizaje, y se entiende como la tecnología que utiliza el pensamiento y la mecánica del juego en contextos de aprendizaje laboral, combinando actividades de e-learning, sesiones presenciales y dinámicas de gamificación.

Se propone establecer la formación gamificada como herramienta formativa online en la Generalitat y para ello se desarrollarán dos proyectos. El primero, una plataforma de gestión del usuario que será una plataforma web formativa dinámica, intuitiva y personalizada que incluirá tecnología basada en la inteligencia artificial para guiar al personal público en la elección de su formación y seguimiento de su carrera profesional. El segundo, un sistema de gestión interna: desarrollaremos un Sistema Integral de



Formación como un paquete único que permite la gestión automatizada de todos los tramites necesarios para atender a un alumno, desde su registro, al desarrollo propio del curso y su certificación final. Por último, se establecerán los criterios y las guías necesarias para desarrollar todo el temario formativo con base en los conceptos de gamificación.

Se consideran imprescindibles también la formación específica en competencias digitales, que todo personal gestor debe tener en relación con los conceptos básicos y las soluciones tecnológicas inherentes a la administración electrónica, de forma que el enfoque digital esté presente de forma natural en todas sus actuaciones, formando parte de la cultura básica del personal empleado público.

Se destaca finalmente la formación sobre el impacto de la Ley 39/2015 en la elaboración de documentación e información a incorporar por las consellerias en el catálogo de procedimientos y servicios. Y la formación en aspectos vinculados a la excelencia en la gestión: cultura corporativa, herramientas para la mejora, establecimiento y dirección por objetivos, gestión por procesos y agilización administrativa.

8 APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, a través de su Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y

Modernización de la Administración, 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 modernización, agilización y calidad de los servicios públicos son inherentes y consustanciales al propio funcionamiento corporativo de la Generalitat. Por ello, esta Dirección General actuará como elemento coordinador, dinamizador y cohesionador, pero se requiere la implicación y compromiso de todos los agentes para conseguir el objetivo común y último del Plan que es la modernización de la administración pública en su conjunto.

El Plan se aprueba por Resolución de la persona titular del órgano directivo en materia de calidad y modernización 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 el *Decreto 105/2019*, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat.

El impulso de los proyectos del plan se dinamizará a través de la CIMAP. cuyo objeto es, precisamente, coordinar e impulsar el despliegue y la ejecución de la política de la Generalitat en materia de modernización en el ámbito de la Administración de la Generalitat y del sector público dependiente de la misma.

El Plan será presentado por ello en la primera convocatoria de la CIMAP para su conocimiento y para que sirva de guía a los objetivos a establecer en dicha comisión.



También se presentará a la Oficina Virtual de Simplificación Administrativa (OSA) desde la que se podrá contrastar directamente con el sector productivo valenciano las acciones que se promuevan en materia de agilización de procedimientos administrativos.

Como fase esencial para el inicio de la ejecución del Plan, se procederá a su máxima difusión haciendo participe a toda la organización de las acciones a emprender, y a las empresas y 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:

- ✔ Presentación a la CIMAP
- ✔ Inserción en la intranet del personal empleado público
- ✔ Comunicación a todas las subsecretarías de las diferentes consellerías.

Ámbito externo

- ✔ Inserción en el Portal Corporativo de la Generalitat (web de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública)
- ✔ Presentación a través de la OSA y medios de comunicación de proyectos concretos de interés por sectores.

9 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento de la ejecución del Plan durante su vigencia se realizará por la propia unidad orgánica responsable, la DGPECMAP, con competencia en las materias de modernización y simplificación, junto con el personal técnico responsable en dichas áreas.

Se mantendrá informada a la CIMAP del grado de consecución de los 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.

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

SEGUIMIENTO DEL PLAN	RESPONSABLES
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.	<div style="background-color: #424242; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Subdirección General Modernización de la Administración Pública </div> <p style="text-align: center;">Coordinación</p>
CONTROL FINAL	RESPONSABLES
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 final.	<div style="background-color: #424242; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> DG Planificación Estratégica, Calidad Y Modernización AAPP </div> <p style="text-align: center;">Control final y difusión</p>

ANEXO I: FICHAS DE PROYECTOS POR LÍNEA DE ACTUACIÓN

LÍNEA DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICA

Proyecto 1: COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CIMAP

Descripción:

Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública. Los objetivos clave son los siguientes:

- 1º Promover, priorizar y supervisar el desarrollo e implantación de estrategias de modernización de la Administración Pública.
- 2º Impulsar el desarrollo de la política de la Generalitat en materia de modernización, gestión del conocimiento y calidad de los servicios públicos.
- 3º Potenciar el trabajo en equipo de los órganos directivos con competencias decisorias y ejecutivas directas en materia de modernización y calidad de los servicios públicos. Primeras líneas estratégicas a presentar en la primer convocatoria: Ley Valenciana para el desarrollo de la Sociedad Digital; Marco Valenciano de Competencias Digitales, Estrategia Inteligencia Artificial C.V., y SICPRO.

Participantes: Consellerias miembros de según Decreto de creación.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
1.1 Crear la CIMAP.	1.1.1: Creación la CIMAP.	Dicotómico, SI/NO	< 1T2020
1.2 Realizar la reunión inaugural.	1.2.1: Realización la reunión inaugural.	Dicotómico, SI/NO	< 1T2020
1.3. Realizar una planificación de la programación y de reuniones.	1.3.1: Realizar un documento con la planificación.	Dicotómico, SI/NO	< 2T2020
	1.3.2: Mínimo 3 reuniones entre 2020 y 2021.	Numérico, entero	2020 y 2021
1.4. Impulso y seguimiento de los mandatos de la CIMAP.	1.4.1: Hoja resumen trimestral del seguimiento global de los proyecto, firmadas digitalmente.	Numérico, entero	2020 y 2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICA

Proyecto 2: REVISIÓN DEL DECRETO 165/2010, DE SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS.

Descripción:

El Decreto 165/2010, de simplificación y reducción de cargas administrativas, y por el cual se creó el catálogo de procedimientos externos de la Generalitat, necesita ser actualizado y desarrollado para recoger las nuevas necesidades surgidas del marco normativo actual, tanto en el ámbito de la simplificación administrativa como en el de la administración electrónica y de la modernización de la Administración Pública.

Igualmente, conviene sistematizar la elaboración de planes departamentales de agilización con carácter periódico y dotar de respaldo normativo a la gestión de ese catálogo y al sistema de gestión relacionado con la dirección por objetivos, evaluación del desempeño y políticas públicas, detección de disfuncionalidades y mejora continua, y finalmente a la gestión del conocimiento y la formación.

Participantes: Consellerias involucradas en las competencias que resulten afectadas por la modificación del decreto.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
2.1. Publicación del Decreto de modificación.	2.1.1: Redacción del Borrador inicial por la DGPECMAP y presentación a la persona titular de la conselleria.	Dicotómico, SI/NO	< 4T 2020
	2.1.2: Tramitación del borrador del Decreto con la Subsecretaría.	Dicotómico, SI/NO	< 3T 2021
	2.1.3: Elevar la propuesta definitiva a la persona titular de la conselleria para su presentación al Consell para su aprobación.	Dicotómico, SI/NO	< 4T 2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICA

Proyecto 3: CREACIÓN DE LA HERRAMIENTA SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS (SICPRO)

Descripción:

La modernización de la administración pública se sustenta en la aplicación de procesos de calidad y mejora continua aplicados a todos sus procesos de gestión, de la mano de la administración electrónica y telemática y mediante el uso de unas tecnologías digitales en permanente revisión. Y por ello, la creación de un sistema que permita la actualización y el mantenimiento del catálogo de procesos y que además sirva para la sistematización de la detección de disfuncionalidades se entiende como un proyecto clave en la modernización de la administración.

Proyecto: Análisis funcional e implantación de una herramienta para el mantenimiento del catálogo de procesos. Con un horizonte de 2 años, se considera estratégico el desarrollo de una herramienta para sistematizar el trabajo relacionado con un mapa de procesos vivo y dinámico que permita disponer de un catálogo de procesos actualizado de toda la Generalitat, agrupados por materias y asignados a Direcciones Generales > Subdirecciones > Servicios.

El Catálogo de procesos será el pilar sobre el que se asentará la modernización de la Generalitat, será modular e integrará funcionalidades relacionadas la documentación del procedimiento, la gestión de la mejora continua y la simplificación, el seguimiento y control de la gestión y la eficiencia, la gestión del conocimiento, la información a actores internos y externos, la formación del personal, la vinculación con las series documentales y con los metadatos de documentos y procedimientos, etc.

Participantes: DGPECMAP con la colaboración tecnológica de la DGTIC.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
3.1 Elaboración del diseño de la arquitectura, con sus módulos y fases de implantación	3.1.1: Identificación de los módulos.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 1T2020
	3.1.2: Definición de las interacciones con otros subsistemas de la DGTIC.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 2T2020
	3.1.3: Aprobación del enfoque de la aplicación y sus módulos en la CIMAP.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 2T2020.
	3.1.4: Elaboración del documento de planificación del desarrollo, implantación y formación.	Dicotómico, SI/NO	< fin de octubre 2020
3.2 Análisis funcional del entorno de gestión del catálogo de procedimientos.	3.2.1: Realización de un documento de análisis funcional.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 4T2020
	3.2.2: Aprobación del modelo por la DGPECMAP y la DGTIC.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 1T2021
	3.2.3: Respaldo normativo	Dicotómico SI/NO	< fin de 4T2021
3.3 Contratación del desarrollo (incluir una oficina técnica).	3.3.1: Elaboración de los pliegos para el proceso de contratación (en su caso) del desarrollo e implantación de la aplicación con presupuesto de la DGTIC.	Dicotómico SI/NO	< fin de 4T2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICA

Proyecto 4: DIFUSIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN MODERNIZACIÓN, HORIZONTE 2020-2021

Descripción:

Difusión, seguimiento, revisión y actualización del Plan de Modernización de la DG de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública.

Participantes: DGPECMAP

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
4.1 Difusión, seguimiento y control del Plan de Modernización 2020-2021 por la DGPECMAP.	4.1.1: Publicación del Plan en la Web pública de la DGPECMAP.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 1T2020
	4.1.2: Seguimiento y control. Elaboración de informes semestrales que permitan contrastar el seguimiento y control del Plan.	Numérico, 2 al año.	< fin de 4T2021
	4.1.3: Valoración final y difusión en la web de la DGPECMAP.	Dicotómico, SI/NO	2020 - 2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE AGILIZACIÓN

Proyecto 5: OFICINA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (OSA)

Descripción:

Desarrollo completo e integro de una oficina virtual que sirva como canal bidireccional GVA-Empresas, plataforma de información y punto de encuentro entre la Generalitat y las empresas con vistas a un doble objetivo:

- Servir como elemento central de información respecto de los trámites relacionados con el ciclo de vida de las empresas, y
- Contar con las herramientas interactivas necesarias para que las empresas puedan tener un canal de participación para debatir las áreas de mejora que estimen convenientes, así como para trasladar las peticiones de agilización o mejora en determinados procesos administrativos.

En esta línea, se desarrollarán los dos aspectos mencionados, materializados en 3 proyectos:

- **Creación y puesta en marcha de un portal Web interactivo** como centro de intercambio de ideas y necesidades entre las empresas y la Generalitat con el objetivo de detectar e impulsar actuaciones de agilización.
- **Elaboración del mapa de procedimientos** relacionado con el ciclo de vida de las empresas.
- **Implantación de un Asistente Virtual inteligente (AsVI) de ayuda a las empresas**, de nueva creación o existentes, para la búsqueda de todos los procedimientos que le puedan afectar.

Participantes: DGPECMAP, Confederación Empresarial Valenciana y otros agentes económicos, y Consellerias involucradas según reuniones sectoriales.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
5.1. Catalogar los procedimientos según ciclo de vida y unidades administrativas responsables.	5.1.1: Elaboración del catálogo de trámites clasificado: según ciclo de vida y actor.	Dicotómico, SI/NO	< fin de marzo 2020
5.2. Crear la versión 1 de la web interactiva.	5.2.1: Publicación de la web en entorno de pruebas.	Dicotómico, SI/NO	< fin noviembre 2020
	5.2.2: Publicar la web en portal público, incluyendo asistente virtual.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 3T2021
5.3. Establecer reuniones periódicas con los agentes económicos	5.3.1: Reuniones semestrales con los agentes económicos para la detección de disfuncionalidades.	Número de 2 anuales	< fin de 4T2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE AGILIZACIÓN

Proyecto 6: PLAN AGILIZA. ACTUACIONES DE AGILIZACIÓN.

Descripción:

Identificar procedimientos de gran demanda y otros políticamente prioritarios en donde los tiempos de tramitación no sean los adecuados y su retraso cause trastornos a los solicitantes.

Con base en el mapa de procesos existente, se irán realizando intervenciones planificadas para la agilización de los procesos que contengan tiempos de tramitación demasiado elevados. Una vez elaborados los manuales interactivos del proyecto 6, se acometerán las actuaciones de simplificación y agilización de procesos, priorizando los proyectos, cuya implantación será coordinada y liderada por la DG de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública.

Cada actuación tendrá un periodo de ejecución semestral, por el momento se han identificado dos actuaciones de agilización:

- **DG. Urbanismo. Plan Agiliza - PAU:** Apoyo a la DG de Urbanismo. La intervención se realizará en los **Planes de Urbanismo**, prestando apoyo para la simplificación y reducción de cargas administrativas en la tramitación de los planes urbanísticos, y para la sistematización de las 11 guías de procedimientos para la realización de un Plan urbanístico.
- **DG. Industria. Plan Agiliza Industria:** Apoyo a la DG de Industria. La intervención se realizará en el procedimiento de **Autorización de centrales eléctricas**, en la **reorganización del Registro** de establecimientos e instalaciones industriales y en el establecimiento de **procedimientos telemáticos de autoservicio**.

Participantes: DGPECMAP y consellerías afectadas por los procesos objeto de la actuación de simplificación.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
6.1 Seleccionar 4 intervenciones para el conjunto del año: 2 en 2020 y 2 en 2021.	6.1.1: Selección de 2 intervenciones para el año 2020.	Dicotómica SI/NO	< fin de 1T2020
	6.1.2: Selección de 2 intervenciones para el año 2021.	Dicotómico SI/NO	< fin de feb. 2021
6.2 Realizar la coordinación de la identificación del problema, proponer las soluciones y planificar la implantación de la solución aprobada.	6.2.1: 2020 Identificación del problema, 1 documento por proyecto de intervención.	Número entero, de documentos: 2	< fin de 2T2020
	6.2.2: 2020 Concreción de soluciones, 1 documento por proyecto de intervención.	Número entero, de documentos: 2	< fin de 3T 2020
	6.2.3: 2020 Elaboración de un documento maestro de la planificación por año y por proyecto de intervención.	Número entero, de documentos: 2	< fin de 4T 2020
	6.2.4: 2021 Identificación del problema, 1 documento por proyecto de intervención.	Número entero, de documentos: 2	< fin de 2T 2021
	6.2.5: 2021 Concreción de soluciones, 1 documento por proyecto de intervención.	Número entero, de documentos: 2	< fin de 3T 2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE AGILIZACIÓN

Proyecto 6: PLAN AGILIZA. ACTUACIONES DE AGILIZACIÓN.

	6.2.6: 2021 Elaboración de un documento maestro de la planificación por año y por proyecto de intervención.	Número entero, de documentos: 2	< fin de 4T2021
6.3 Impulsar la puesta en marcha de la solución.	6.3.1: Realización de al menos 3 documentos de seguimiento y control (actas de reuniones) de la puesta en marcha de las actuaciones planificadas.	Número entero, de actas: 3	Desde la elaboración del documento maestro hasta fin de mayo 2022

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE AGILIZACIÓN

Proyecto 7: DESARROLLO DE HERRAMIENTAS INTERACTIVAS PARA ACCIONES DE AGILIZACIÓN.

Descripción:

Con base en un **manual metodológico de simplificación administrativa** (destinado a la revisión de procedimientos, de cargas administrativas y de las estructuras con el objetivo de maximizar la eficiencia), y otro **manual metodológico de realización de análisis funcionales** (como elemento de evaluación y aprobación antes de la solicitud de creación de aplicaciones corporativas y trámites telemáticos), en este proyecto se plantea la elaboración de dichos manuales y contratar la elaboración y puesta en marcha de procesos interactivos para el aprendizaje y aplicación sistemática de los mismos. El objetivo es dotar de herramientas de conocimiento y aprendizaje a los agentes que lideren o participen en equipos de trabajo destinados a la elaboración de análisis de simplificación y funcionales.

Participantes: DGPECMAP

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
7.1 Elaborar el manual de simplificación.	7.1.1: Elaboración del manual de simplificación.	Dicotómico, SI/NO	< fin de marzo 2020
7.2 Elaborar el manual de análisis funcional.	7.2.1: Elaboración del manual de análisis funcional.	Dicotómico, SI/NO	< fin de junio 2020
7.3 Contratar la elaboración de las herramientas interactivas.	7.3.1: Contratación de la elaboración de las herramientas interactivas.	Dicotómico, SI/NO	< fin noviembre 2020
	7.3.2: Publicación de las herramientas interactivas.	Dicotómico, SI/NO	< fin 4T 2020
	7.3.3: Realización de la una edición de un curso on-line de autoservicio.	Dicotómico, Sí / No	< fin 1T 2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE AGILIZACIÓN

Proyecto 8: GESTIÓN DE USUARIOS, COORDINACIÓN Y FORMACIÓN DEL SISTEMA IMI

Descripción:

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

Facilita la cooperación administrativa en relación con diversos ámbitos vinculados al mercado interior y se ha convertido en una herramienta de cooperación administrativa entre países de la Unión y del espacio económico.

Esta Dirección General tiene en sus competencias 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 y garantizando una actualización permanente de los datos registrados. También se monitoriza de forma continua las solicitudes que se reciban y la remisión de las solicitudes IMI recibidas a la autoridad competente.

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

Participantes: DGPECMAP

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
8.1 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.	8.1.1: Porcentaje de consultas atendidas y resueltas.	Porcentaje > 95%	2020 - 2021
8.2 Gestionar el registro de autoridades competentes y perfiles de usuario en nuestro ámbito, asegurando su eficaz funcionamiento.	8.2.1: Porcentaje de consultas de altas y/o bajas atendidas y resueltas.	Porcentaje > 95%	2020 - 2021
8.3 Organizar e impartir cursos y/o actividades formativas para adiestrar en el manejo de la aplicación informática que da soporte al sistema IMI.	8.3.1: Porcentaje de usuarios formados del total de registradas.	Porcentaje > 95%	2020 - 2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE MODERNIZACIÓN

Proyecto 9: CREACIÓN DE LA NUEVA INTRANET DEL PERSONAL EMPLEADO PÚBLICO (FUNCION@GVA)

Descripción:

Herramienta de Transformación Digital para la gestión y la unificación del conocimiento, y ofrecer funciones colaborativas.

Desarrollo de una Intranet corporativa que sustituya al actual portal del Funcionario como herramienta para potenciar la transformación digital de la Generalitat. Dicha Intranet será un entorno único donde centralizar la comunicación interna, el acceso a los servicios corporativos, así como para acceder a herramientas y aplicaciones corporativas y departamentales. Permitirá mejorar la eficacia y rapidez en la comunicación interna y e la realización de trámites administrativos internos. Permitirá en una fase posterior optimizar la gestión del conocimiento y fomentar la colaboración y el intercambio de conocimiento entre personas con intereses coincidentes.

Participantes: DGPECMAP liderará el proyecto de Gestión del cambio y la DGTIC la implantación de las licencias Microsoft 365.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
9.1 Puesta en marcha de la versión 1 de la intranet, con asistente virtual incluido.	9.1.1: Aprobación del Diseño por Promoción institucional.	Dicotómico, SI/NO	< fin de enero 2020
	9.1.2: Puesta en marcha de la primera versión.	Dicotómico, SI/NO	< fin de febrero 2020
	9.1.3: Integración asistente virtual (chatbot).	Dicotómico, SI/NO	< fin de abril 2020
	9.1.4: Píldoras formación competencias digitales.	Dicotómico, SI/NO	< fin de abril 2020
9.2 Puesta en marcha de la versión 2 de la intranet, con herramientas para la participación y gestión del conocimiento.	9.2.1: Análisis y selección de las herramientas a incluir. Implantación como mínimo del 80% de las acciones planificadas para el año 2020.	Porcentual: %	< fin octubre 2020
	9.2.2: Puesta en marcha de la segunda versión.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 4T2020
9.3 Puesta en marcha de la versión 3 de la intranet, con seguimiento y ampliación de las herramientas para la participación y gestión del conocimiento.	9.3.1: Seguimiento de las herramientas para la participación y gestión del conocimiento implantadas, así como el, análisis y selección de nuevas herramientas a incluir. Implantación como mínimo del 80% de las acciones planificadas para el año 2021.	Porcentual: %	< fin de 3T2021
	9.3.2: Puesta en marcha de la tercera versión.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 4T2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE MODERNIZACIÓN

Proyecto 10: FOMENTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Descripción:

Dentro del Marco de la Estrategia Digital de la Generalitat para la Comunitat Valenciana, se pretende impulsar la inteligencia artificial (IA) en diversos aspectos de la Administración para la mejor atención tanto de la ciudadanía y agentes económicos de la Comunitat Valenciana como del personal empleado público de la Generalitat, como pueden ser:

- Implantación de la IA en la Administración Pública que priorice la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio
- Programas específicos de formación del personal empleado público para la adquisición de competencias digitales que incluyan el conocimiento de la tecnología de IA y su papel impulsor de innovación en la mejora de la gestión pública.

Dentro de la implantación del proyecto de IA, en esta primera fase, apostamos por implementar asistentes virtuales inteligentes destinados a cubrir el nivel 1 de la información al ciudadano con cuanto objetivos : el propio empleado público, los empresarios, los pacientes y la ciudadanía en general. Para ello efectuaremos consultas preliminares de mercado para la selección del proveedor más adecuado a las tareas a ejecutar:

- Aplicados al personal empleado público a través de la Intranet de la GVA.
- Aplicados a los agentes económicos a través de la Oficina de Simplificación Administrativa (OSA)
- Atención a la ciudadanía
- Atención a los pacientes sanitarios

Participantes: Lidera el proyecto la DGPECMAP, con la colaboración de DGTIC, DG DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUEN GOBIERNO, Y DG PLANIFICACIÓN, EFICIENCIA TECNOLÓGICA Y ATENCIÓN AL PACIENTE

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
10.1 Impulsar la implantación de los 4 primeros proyectos (piloto) de uso de la inteligencia artificial a través de asistentes virtuales inteligentes (AsVI).	10.1.1 : Elaboración de un documento de identificación de 4 proyectos piloto de inteligencia artificial y sus responsables funcionales.	Dicotómico, SI/NO	< final de la primera semana enero 2020
10.2 Proyecto de uso de la inteligencia artificial a través de AsVI para intranet de personal empleado público (PEP).	10.2.1 : Elaboración de un documento de planificación para la puesta en marcha del proyecto AsVI empleado público.	Dicotómico, SI/NO	< 15 de enero 2020
	10.2.2: Documento de seguimiento y gestión de todo el proyecto. Cumplimiento de las tareas planificadas hasta la puesta en marcha y publicación, reuniones con la DGTIC, Personal, Patrimonio y Asuntos Generales, como mínimo del 80%.	Porcentual: %	< fin abril 2020

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE MODERNIZACIÓN

Proyecto 10: FOMENTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

	10.2.3: Desarrollo. Reuniones para desarrollo con los participantes, trazas, validación, testeo.	Dicotómico, SI/NO	< fin marzo 2020
	10.2.4 Puesta en marcha y publicación en IEP (intranet).	Dicotómico, SI/NO	< fin abril 2020
10.3 Proyecto de uso de la inteligencia artificial a través de AsVI para la Oficina de Simplificación Administrativa (OSA).	10.3.1 : Elaboración del documento de planificación AsVI para intranet OSA.	Dicotómico, SI/NO	< fin del 2T2020
	10.3.2 : Seguimiento y gestión del proyecto. Cumplimiento como mínimo del 80% de las tareas planificadas para AsVI para OSA.	Porcentual, %	< fin de abril 2021
	10.3.3: Desarrollo. Reuniones para desarrollo con los participantes, trazas, validación, testeo.	Dicotómico, SI/NO	< fin del 1T2021
	10.3.4: Publicación del AsVI en OSA.	Dicotómico, SI/NO	< fin de abril 2021
10.4 Proyecto de uso de la inteligencia artificial a través de AsVI para la Atención a la Ciudadanía (ATC).	10.4.1 : Elaboración del documento de planificación AsVI para intranet ATC,.	Dicotómico, SI/NO	< fin del 4T2020
	10.4.2 : Seguimiento. Cumplimiento como mínimo del 80% de las tareas planificadas para AsVI para ATC.	Porcentual, %	< fin de octubre 2021
	10.4.3: Desarrollo. Reuniones para desarrollo con los participantes, trazas, validación, testeo.	Dicotómico, SI/NO	< fin del 3T 2021
	10.4.4: Publicación del AsVI en ATC.	Dicotómico, SI/NO	< fin de octubre 2021
10.5 Inicio del proyecto de uso de la inteligencia artificial a través de AsVI para el paciente sanitario (PS).	10.5.1 : Elaboración del documento de planificación AsVI para PS, junto con la DGTIC.	Dicotómico, SI/NO	< fin del 2T 2021
	10.5.2 : Comienzo del seguimiento. Cumplimiento como mínimo del 80% de las tareas planificadas para AsVI para PS.	Porcentual, %	< fin del 4T2021
	10.5.3: Desarrollo. Reuniones para desarrollo con los participantes, trazas, validación, testeo.	Dicotómico, SI/NO	< fin del 4T 2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE MODERNIZACIÓN

Proyecto 11: FORMACIÓN GAMIFICADA. TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE FORMACIÓN.

Descripción:

Mediante este proyecto se propone establecer la formación gamificada como herramienta innovadora online para la formación dentro de la GVA. El proyecto consiste en el desarrollo de dos plataformas: una plataforma de gestión del usuario, a través de una plataforma web formativa dinámica, intuitiva y personalizada que incluirá Inteligencia Artificial para guiar al empleado público en la elección de su formación y seguimiento de su carrera profesional. Y una plataforma de gestión interna, desarrollaremos un Sistema Integral de Formación como un paquete único que permite la gestión automatizada de todos los trámites necesarios para atender a un alumno, desde su registro al desarrollo del curso y su certificación. Finalmente se establecerán los criterios para desarrollar todo el temario formativo a partir de los conceptos de gamificación.

Participantes: Lidera el proyecto la DGPECMAP, con la colaboración tecnológica de la DGTIC.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
11.1 Estudio capacidad DGTIC.	11.1.1: Elaborar un documento con la DGTIC de evaluación de las capacidades internas de la DGTIC.	Dicotómico, SI/NO	< fin mayo 2020
11.2 Plataforma on-line.	11.2.1: Definir su estructura base y desarrollar la propia web.	Dicotómico, SI/NO	< fin 4T 2020
11.3 Sistema integral de Formación (SIF) (Planificar, contratar, implementar).	11.3.1: Implementar un SIF en la GVA con base en un primer piloto para el IVAP.	Dicotómico, SI/NO	< fin 3T 2021
11.4 Evaluación de la implantación.	11.4.1: Planificar la evaluación de la implantación de la formación gamificada para 2022.	Dicotómico, SI/NO	< fin 4T 2021

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE MODERNIZACIÓN

Proyecto 12: CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN COMPETENCIAS DIGITALES

Descripción:

La reconversión de la administración actual a una administración plenamente electrónica implica un cambio de paradigma cuyas consecuencias abordan todos los aspectos de la administración. La capacitación del personal funcionario es clave para que el proceso de reconversión sea posible, y con ese objetivo se lanza el Centro de Entrenamiento en Competencias Digitales, basado en el proyecto de la Unión Europea DIGCOMP. Se trata de un centro virtual de formación donde de una manera personalizada el personal empleado público: podrá ir formándose en las habilidades y competencias que más necesite para su día a día en la Administración Electrónica.

Para ello, habrá que abordar diferentes aspectos: definición de objetivos y niveles de capacitación en itinerarios formativos, creación del material didáctico, elaboración de herramientas de formación online y la difusión y potenciación de niveles.

Participantes: Lidera el proyecto la DGPECMAP, con la colaboración tecnológica de la DGTIC.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
12.1 Definición de objetivos y niveles de capacitación.	12.1.1: Realización de un documento de definición de objetivos y niveles de capacitación.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 1T2020
12.2 (Test). Creación del material didáctico.	12.2.1: Creación del Test. Creación de un documento que contenga el material didáctico.	Dicotómico, SI/NO	< fin de 1T2020
	12.2.2: Comienzo de la publicación de las píldoras formativas en plataforma e-formacion.	Dicotómico, SI/NO	< fin de abril 2020
	12.2.3: Comienzo de la difusión y potenciación de niveles. Comunicaciones masivas por correo electrónico y publicación de noticias en la Intranet.	Número entero, de 1 a 4	< fin de 4T2020

LÍNEA DE ACTUACIÓN DE MODERNIZACIÓN

Proyecto 13: *FUNCION@GVA - GESTIÓN DEL CAMBIO EN LA TRANSFORMACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO*

Descripción:

El objetivo es la transformación del modelo de desempeño del trabajo del personal empleado público de la Generalitat, adaptándolo a los requisitos y condiciones de la sociedad actual, así como de la moderna administración, ambas con más capacidades digitales cada día, y dotándolo de un conjunto de herramientas adecuadas que permitan acometer una profunda gestión del cambio. Igualmente se procederá a la definición de un plan de comunicación, así como a establecer las directrices para contratar la formación del personal usuario.

El plan conlleva 2 aspectos diferenciados: Los componentes operativos, como licencias y productos necesarios para obtener herramientas colaborativas, y la gestión del cambio necesaria para que todo el personal de la GVA participe del proyecto.

Participantes: El proyecto de Gestión del cambio lo liderará e la DGPECMAP, y el proyecto de implantación de las licencias Microsoft 365 lo liderará la DGTIC.

OBJETIVO	INDICADOR	VALOR	PLAZOS
13.1 Constitución, junto con la DGTIC, de un grupo de trabajo.	13.1.1: Realización de una reunión inicial de constitución del grupo de trabajo.	Dicotómico, SI/NO	< fin primera quincena marzo 2020
13.2 Planificación. Seguimiento y coordinación de las actuaciones establecidas por el grupo de trabajo para la gestión del cambio en la transformación del puesto de trabajo.	13.2.1: Elaboración de un documento de planificación.	Dicotómico, SI/NO	< fin primera quincena abril 2020
13.3 Lanzar la documentación necesaria para la contratación, con una empresa de servicios, la progresiva implantación, formación y ejecución de las actuaciones relativas a la gestión del cambio en la transformación del puesto de trabajo.	13.3.1 Remisión de los pliegos al servicio de contratación para su tramitación.	Dicotómico, SI/NO	< fin junio 2020

ANEXO II: CRONOGRAMA POR PROYECTOS



