# AVALUACIÓ DEL PLA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA, SIMPLIFICACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS

## 2018-2019

**Informe**
**(Desembre 2020)**

CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA
Sotssecretaría
Inspecció General de Serveis

# EVALUACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2018-2019

## ÍNDICE


| ÍNDICE | Pág. |
|---|---|
| I. INTRODUCCIÓ | 3 |
| II. RECURSOS ASSIGNATS I COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ACTORS | 7 |
| III. METODOLOGÍA UTILITZADA | 9 |
| IV. RESULTATS DE L'EXECUCIÓ DEL PLA | 11 |
| V. CONCLUSIONS Y RECOMANACIONS | 14 |
| VI. ANNEXOS: | 19 |
| - ANNEX 1. LÍNIES D'ACTUACIÓ I PROJECTES DEL PLA | 19 |
| - ANNEX 2: PONDERACIÓ DELS PROJECTES | 24 |
| | |

# I. INTRODUCCIÓ

## 1. Origen i departaments afectats

El Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics dona continuïtat al Pla anual de Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics de 2016, així com a altres Plans anteriors com el SIRCA1 i SIRCA2 (Plans de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives), atenent també les resolucions aprovades de les Corts sobre l'impuls d'una política de reducció de càrregues administratives i simplificació de procediments; la implantació total de l'administració electrònica en la Generalitat; i la modernització dels serveis d'atenció a la ciutadania, segons s'especifica en la Resolució de la seua aprovació de 15 de gener de 2018.

Aquest Pla, al qual ens referirem al llarg d'aquest informe d'avaluació com "el PACSMC", reuneix en un únic instrument els projectes a desplegar per part de la Generalitat en matèria d'atenció a la ciutadania, simplificació administrativa i qualitat dels serveis fins a l'exercici 2019, les competències del qual eren atribuïdes, en el moment de la seua aprovació, a la llavors Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, departament que va assumir llavors el lideratge, impuls, direcció i coordinació del Pla, actuant com a element dinamitzador i cohesionador.

Posteriorment, amb data 5 de juliol i coincidint amb l'inici d'una nova legislatura, s'adscriuen a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, a través de la nova Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, "*les funcions en matèria d'inspecció general de serveis, simplificació administrativa, planificació i innovació per a la implementació de noves tècniques d'organització i instruments de treball tendents a la millora de l'eficiència i eficàcia de l'Administració Pública, així com el desenvolupament i aplicació de les diferents eines d'impuls, difusió i gestió del coneixement en l'àmbit de l'Administració*" (Article 75 del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat).

D'això deriva que **l'execució i seguiment d'aquest Pla passe a ser atribuïda a dues conselleries**, la nova Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica (a través de la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern) i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública (a través de la ja citada Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública[1]). Aquest fet resulta rellevant perquè ha afectat, sens dubte i de manera negativa, a l'execució i seguiment del pla en disgregar en dos departaments i en diferents òrgans

1 En el moment de redactar aquest informe i després de l'aprovació del Decret 168/2020, de 30 d'octubre, del Consell, de modificació del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat, la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública desapareix i les seues competències són distribuïdes entre dos departaments: La Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que assumeix, a través de la seua Sotssecretaria les competències en matèria d'inspecció general de serveis i de simplificació administrativa, i a través de la Direcció General de Funció Pública les relatives al desenvolupament i aplicació de les diferents eines d'impuls, difusió i gestió del coneixement en l'àmbit de l'Administració, i per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic que, a través de la seua Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, assumeix les relatives a la planificació i innovació per a la implementació de noves tècniques d'organització i instruments de treball tendents a la millora de l'eficiència i eficàcia de l'Administració Pública.

directius unes competències que fins llavors estaven unificades i eren liderades, coordinades i impulsades des d'un mateix òrgan directiu.

## 2. Objectiu general, estructura i abast temporal del Pla

L'**objectiu general** que perseguia el PACSMC era millorar la qualitat dels serveis prestats per la Generalitat a la ciutadania, simplificant els seus procediments i adaptant els canals d'atenció ciutadana al nou paradigma de l'administració electrònica inclusiva i, per a això, abasta tres aspectes: la millora i adaptació a les noves necessitats dels canals d'informació a la ciutadania, la simplificació administrativa dels tràmits i procediments de la Generalitat i l'impuls d'una cultura corporativa d'excel·lència orientada a la satisfacció ciutadana i la millora contínua.

Després de realitzar una anàlisi de situació, a través d'un DAFO, i exposar un total de set principis inspiradors, l'**estructura del Pla** estava definida partint de les **3 àrees funcionals** que componien l'antiga Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis dependent de la Sotssecretaria de la llavors Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, i en les quals es van incorporar les següents actuacions:

- **Atenció a la ciutadania:** actuacions orientades a les activitats i mitjans que es posen a la seua disposició per a facilitar l'exercici dels seus drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés als serveis públics pel que fa al tracte, al sistema d'atenció dispensat i la qualitat del servei.
- **Simplificació administrativa:** actuacions orientades a la millora de l'eficiència a través de la simplificació i de la implantació de protocols, procediments i eines tecnològiques d'administració electrònica, així com al foment de l'ús d'aplicacions corporatives.
- **Cultura d'excel·lència i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat:** actuacions que es dirigeixen a aconseguir una gestió excel·lent en la prestació dels serveis públics, promovent una gestió de qualitat mitjançant l'ús de determinades eines.

Amb la finalitat de disposar d'una estructura operativa apropiada que materialitzara el conjunt del PACSMC en actuacions o projectes concrets i mesurables, les 3 àrees anteriors es van desagregar en **16 línies d'actuació** que conformaven el full de ruta a seguir, les quals contenien un total de **44 projectes** que constitueixen el nivell operatiu del pla i que compten amb **objectius** (**84** en total), **indicadors** (fins a **106**) i terminis a executar durant el seu període de vigència. Un detall de les línies del pla en cada àrea funcional i dels diferents projectes que les integren, presos del mateix resum executiu del pla, es reprodueix en l'Annex 1 d'aquest informe.

Quant a l'**abast temporal**, el Pla recollia la planificació d'alguns projectes ja iniciats en 2017 i aquells que tenia previst abordar en el període 2018-2019 i en les tres àrees funcionals abans citades.

## 3. Responsables, control i seguiment

La previsió inicial respecte a què corresponia a la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis de la Sotssecretaria de la llavors Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, assumir el lideratge, impuls, direcció i coordinació del PACSMC, actuant com a element dinamitzador i cohesionador, s'ha vist alterada pels canvis organitzatius ocorreguts en 2019 i que ja han sigut comentats en el punt 1 d'aquesta introducció.

Al costat d'això, l'actuació de coordinació i cohesió s'havia d'impulsar i dinamitzar a través d'una Comissió Interdepartamental, la Comissió de Modernització Tecnològica i les Comunicacions en la Comunitat Valenciana (CITEC), que tenia per objecte, coordinar i impulsar el desplegament i l'execució de la política de la Generalitat en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació, societat del coneixement i qualitat dels serveis públics en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i del sector públic dependent d'aquesta, sense perjudici de constituir, a més, el punt de trobada de la Xarxa de Qualitat.

Com a conseqüència dels canvis estructurals ja citats, especialment a partir del segon any de vigència del pla i coincidint amb l'inici d'una nova legislatura, el **seguiment de l'execució del Pla**, va ser assumit i compartit -des de dos departaments diferents- per la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, en les àrees de simplificació i qualitat, i per la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern, en l'àrea funcional d'atenció a la ciutadania. El paper d'impuls i dinamització del Pla que havia d'exercir la CITEC, comissió que constituïa el punt de trobada de la Xarxa de Qualitat, assumint la coordinació dels temes de les matèries incloses en el PACSMC que havien de ser abordats per tots els òrgans implicats en el nivell departamental, es va veure així mateix alterat en haver sigut part de les seues funcions finalment assumides per una nova Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública (CIMAP), comissió que no obstant això va ser aprovada, ja finalitzada l'execució del PACSMC, en 2020 (Decret 26/2020, de 21 de febrer, del Consell), alguna cosa que comentem posteriorment en l'apartat II següent en referir-nos a la col·laboració amb altres departaments.

En atenció al nou repartiment competencial, el seguiment efectiu del PACSMC, ha correspost als següents òrgans directius:

- A la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública, a través del seu Servei de Qualitat i Simplificació Administrativa respecte de tots els projectes de les àrees de simplificació, els de l'àrea funcional de cultura d'excel·lència i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat i tres projectes de l'àrea d'atenció a la ciutadania, el detall de la qual és el següent:
    - Identificació de necessitats i possibles millores de la interfície de la Guia *Prop electrònica.
    - Anàlisi de necessitats per a la millora de la difusió de novetats en matèria de tràmits i ocupació pública.

- Redisseny i visualització, a primer nivell, del contingut de l'àrea d'atenció a la ciutadania en el portal corporatiu de la Generalitat.

- A la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern, a través de la seua Subdirecció General de Qualitat i Atenció a la Ciutadania en relació amb tots els projectes de l'àrea funcional d'atenció a la ciutadania, a excepció dels tres projectes citats en el punt anterior.

## 4. Avaluació del Pla i publicació de resultats

Finalment, en compliment del Pla aprovat i d'acord amb la previsió continguda en aquest, la Inspecció General de Serveis de la Generalitat ha realitzat aquest informe d'avaluació del grau d'eficàcia aconseguit, tractant de verificar si els resultats obtinguts s'han ajustat als objectius programats, tot això de conformitat amb les competències que aquest òrgan de control intern té atribuïdes per l'article 3 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental i en els articles 3.1.b) i 4.4 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general de serveis de l'Administració de la Generalitat.

Finalment, el resultat d'aquest informe d'avaluació es publicarà, almenys, en el Portal de Transparència de la Generalitat GVA Oberta.

## II. RECURSOS ASSIGNATS I COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ACTORS

En el desenvolupament de les actuacions contingudes en el pla, l'horitzó temporal del qual ha sigut de dos anys, s'ha disposat del personal assignat a l'actual Subdirecció General de Qualitat i Atenció a la Ciutadania, de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, i del Servei de Qualitat i Simplificació Administrativa de la Sotssecretaria de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, en aquest últim cas comptant a més amb la col·laboració de la Inspecció General de Serveis, unitat dependent també d'aquest últim òrgan. Així, en l'àrea corresponent a la cultura d'excel·lència i millora de la qualitat dels serveis públics, en particular pel que fa a la implantació i desenvolupament dels instruments de qualitat recollits en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, ha col·laborat la mateixa Inspecció General de Serveis, incorporant per a això i en el seu propi pla, algunes de les accions recollides en el PACSMC. Cal assenyalar, no obstant això, que aquesta col·laboració s'ha vist alterada, pel que s'ha assenyalat en el punt 1 de la Introducció d'aquest informe, en passar a dependre des de juliol de 2019, juntament amb el ja citat Servei de Qualitat i Simplificació, d'un altre departament diferent del que conjuminava competencialment, en el moment de la seua aprovació, les tres àrees funcionals assenyalades.

D'altra banda, **en matèria de col·laboració**, cal destacar també que, segons estableix el Pla, la Direcció General de Planificació Estratègica, Qualitat i Modernització de l'Administració Pública adscrita a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern adscrita a la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, havien d'actuar com a element coordinador, dinamitzador i cohesionador, sense perjudici de la implicació d'altres departaments de la Generalitat per a aconseguir l'objectiu comú i últim del Pla que és orientar i acostar el funcionament de la Generalitat com a Administració pública a la ciutadania des de criteris d'excel·lència en la gestió i millora contínua.

Nombrosos projectes que integraven aquest Pla eren parts d'un conjunt d'accions que havien de ser desplegades de manera paral·lela o consecutiva des de diferents departaments, amb la deguda cooperació i coordinació, com la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions o la Direcció General de Funció Pública. L'enfocament donat als projectes en aquest Pla ha sigut el d'identificar el paper de totes dues direccions generals, assenyalant els departaments dels quals es precisava la seua col·laboració prèvia, la seua intervenció simultània o la seua actuació posterior en les tasques derivades, en funció del seu àmbit competencial.

En el moment de l'aprovació del Pla, com ja s'ha comentat, les accions a desplegar en altres departaments havien de ser impulsades i dinamitzades a través de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica i les Comunicacions en la Comunitat Valenciana (CITEC), assumint la coordinació dels temes de les matèries incloses en el Pla que havien de ser abordats per tots els òrgans implicats en el nivell departamental de la xarxa, aprofitant, així, les sinergies del treball coordinat, que es generava en la Comissió Tècnica per

a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ). El paper d'aquesta important comissió, també s'ha vist alterat en el seu normal funcionament, arran dels canvis en les estructures departamentals esdevinguts després de l'aprovació del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell i per la creació d'una nova Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública (CIMAP), la norma d'aprovació de la qual es va elaborar i va tramitar durant l'execució d'aquest Pla. Aquesta nova Comissió, aprovada i publicada en 2020[2], s'encarregarà en el futur i juntament amb la CITEC d'afrontar els reptes que per a les administracions públiques suposa el creixement imparable de la presència de les noves tecnologies i la necessitat d'introduir una cultura del canvi en el si de l'organització que garantisca l'èxit de la transformació digital d'acord amb les possibilitats de modernització i millora de la qualitat que això ofereix.

Durant la vigència del Pla, la CITEC va celebrar dues reunions en l'exercici 2018 (febrer i octubre) i una reunió en l'exercici 2019 (gener).

En la primera reunió, celebrada el 28 de febrer de 2018, es van analitzar, entre altres, els següents temes: els resultats de les reunions dels grups de treball de simplificació administrativa; la Transformació Digital en la Generalitat (transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registre; noves instruccions sobre el registre departamental; registre electrònic d'apoderaments i registre de funcionaris habilitats; model organitzatiu per a posar en marxa el sistema "cl@ve" d'identificació dels ciutadans, notificacions electròniques des del registre i nous serveis de la PAI); presentació d'aquest Pla i el Pla d'avaluacions de Qualitat.

El 23 d'octubre de 2018 es va celebrar la segona reunió en la qual es va fer un seguiment de l'estat de situació de la Transformació Digital en la Generalitat i es va proposar la creació de la Comissió per a la implantació de l'administració electrònica en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (CIMAE).

Finalment, en la tercera reunió, celebrada el 29 de gener de 2019, es va debatre sobre la proposta de les bases de la Llei valenciana per al desenvolupament de la Societat Digital (LVDSD) i es va informar del nou model d'oficina PROP pròpia, del registre presencial i del projecte d'oficina PROP virtual.

2 Decret 26/2020, de 21 de febrer, del Consell, de creació de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública, comissió que, d'acord amb el seu objecte, coordinarà, impulsarà i supervisarà el disseny i desenvolupament de la política de la Generalitat en matèria de modernització, gestió del coneixement i millora dels processos i qualitat dels serveis públics.

## III. METODOLOGIA UTILITZADA

La metodologia d'avaluació utilitzada s'ha basat en el **seguiment del grau d'execució del Pla** que han vingut realitzant, de forma continuada i de manera individual, cadascuna de les unitats afectades i que ha sigut facilitat a aquesta inspecció de serveis per a l'elaboració d'aquest informe d'avaluació. Aquest seguiment, que cal reconéixer i valorar, s'ha basat en el seguiment de resultats a través de quatre nivells representats per **16 línies d'actuació, 44 projectes, 84 objectius i 106 indicadors**, recollits en el pla i que, per la seua extensió, obviem reproduir ací, remetent-nos al mateix pla publicat.

Encara que aquest seguiment detallat ha sigut de gran utilitat per a la realització d'aquesta avaluació, des de la Inspecció General de Serveis i en llaures a realitzar una avaluació de l'eficàcia aconseguida en termes percentuals, s'ha considerat imprescindible introduir una sèrie de modificacions en els criteris d'avaluació utilitzats i que s'expliquen a continuació:

**1. La valoració de l'eficàcia aconseguida se centra en els 44 projectes** inclosos en el Pla, atés que constitueixen el nivell més operatiu del mateix i, conseqüentment, són aquests els que han sigut **objecte d'avaluació**. Un detall dels mateixos s'ofereix en les taules de l'Annex 1 que s'adjunten al final d'aquest informe.

**2. En el seguiment del grau d'execució del Pla rebut s'han incorporat ponderacions entre les seues tres àrees funcionals i en els 44 projectes** amb l'objectiu de reflectir la importància relativa i el pes real de cadascun d'ells. Aquestes ponderacions han sigut consensuades prèviament amb els responsables tècnics de l'execució i seguiment del PACSMC. Així:

- S'han ponderat les 3 àrees funcionals del Pla d'acord amb el següent repartiment:
    - Atenció a la ciutadania: 50%
    - Simplificació administrativa: 40%
    - Cultura d'excel·lència i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat: 10%
- Els percentatges de ponderació dels 44 projectes es reflecteixen, donada la seua extensió, en l'Annex 2 d'aquest informe.

**3. La quantificació del grau d'execució del Pla no ha considerat els objectius i/o indicadors qualificats com no avaluables** a causa de situacions sobrevingudes que afecten la planificació inicial dels dos exercicis de vigència del Pla o incompliments que deriven de la falta d'execució d'actuacions prèvies considerades imprescindibles per part d'altres departaments de la Generalitat. Amb aquest criteri es pretén avaluar exclusivament aquelles accions que depenen de l'actuació de les tres unitats administratives relacionades amb el Pla avaluat. En particular, s'han considerat no avaluables un total de 7 indicadors que afecten 4 projectes en matèria del sistema d'informació del Gestor únic de Continguts (GUC), el registre electrònic d'apoderaments i el sistema de gestió de cartes de serveis i els sistemes de reconeixement, aquests dos últims en atenció al fet que van ser modificats a través de l'aprovació d'una addenda al Pla de la Inspecció General de Serveis 2018-2019 que va modificar la previsió inicial inclosa en el PACSMC.

**4. L'avaluació realitzada considera el percentatge del grau d'avanç real aconseguit en cadascun dels projectes continguts en el Pla**, encara que el projecte no haja sigut executat íntegrament. Això suposa l'aplicació d'un criteri diferent respecte a l'utilitzat pels gestors en el seguiment de l'execució del Pla realitzat i que només consideraven com realitzat aquell projecte el grau d'execució del qual haguera aconseguit el 100%.

Aquest canvi de criteri es justifica en el fet que es considera convenient valorar aquells projectes que han avançat encara que no hagen sigut executats íntegrament, diferenciant-los d'aquells projectes que no han sigut iniciats i el grau d'avanç dels quals és del 0%.

Amb tot l'anterior, els **percentatges d'execució utilitzats en l'avaluació final d'aquest pla,** s'obtenen del resultat de considerar, per a cadascun dels projectes del pla, el grau d'avanç i la seua importància relativa, en termes percentuals. Posteriorment, aquest mateix criteri s'ha obtingut amb la ponderació ja assenyalada en el punt 2 anterior de les tres àrees funcionals, obtenint com a resultat final un **percentatge global del grau d'execució del Pla**.

## IV. RESULTATS DE L'EXECUCIÓ DEL PLA

D'acord amb la metodologia descrita en l'apartat anterior, el **Percentatge d'Execució Ponderada Global del Pla d'Atenció a la Ciutadania, Simplificació i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics** ha sigut del **84,0%.**

De l'anàlisi individual de les tres àrees funcionals del Pla s'obtenen percentatges d'execució molt similars, obtenint-se els següents resultats d'execució ponderada per a cada línia d'actuació: **82,4%** en atenció a la ciutadania, **85,8%** en simplificació administrativa i el **85,0%** en excel·lència en la gestió.

**L'anàlisi detallada de cadascuna de les àrees funcionals ofereix els següents resultats:**

**1.** En el conjunt del Pla, l'**Àrea funcional d'Atenció a la Ciutadania** inclou 6 línies d'actuació (d'un total de 16 línies incloses en el Pla), 14 projectes (sobre un total de 44), 27 objectius (d'un total de 84) i 38 indicadors (d'un total de 106). **En termes relatius de pes quantitatiu, l'àrea representa un 31,8% dels projectes Pla** (14/44 projectes).

El percentatge d'execució ponderada de l'**Àrea funcional d'Atenció a la ciutadania** aconsegueix un **82,4%**, percentatge lleugerament superior al que s'obtindria si els projectes de l'àrea no hagueren sigut ponderats (82,0%). De la informació que es desprén del seguiment realitzat pel departament, cal destacar, d'una banda, el compliment íntegrament de 8 dels 14 projectes inclosos en l'àrea (projectes núm. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 i 10) relacionats amb el nou model d'oficines PROP i la coordinació entre oficines, l'atenció no presencial i plataforma del 012, difusió via internet, Guia PROP electrònica i contingut de l'àrea d'atenció a la ciutadania en el portal corporatiu. D'altra banda, s'observa la falta d'inici de 3 projectes (projectes núm. 9, 11 i 13) referits a la identificació de necessitats i possibles millores de la interfície de la Guia PROP electrònica; estudi de viabilitat per a la implantació d'oficines PROP virtuals en ajuntaments i l'anàlisi i proposta de disseny de la maquetació per a un accés directe en terminals mòbils de la pàgina web d'atenció a la ciutadania de la Generalitat.

**2.** L'**Àrea funcional de simplificació administrativa** engloba 5 línies d'actuació, 23 projectes, 43 objectius i 50 indicadors (descomptats 2 indicadors que han sigut qualificats de no avaluables), per la qual cosa en l'àmbit de projectes, l'**àrea representa un 52,3% del Pla** (23/44 projectes).

El percentatge d'execució ponderada de l'**Àrea funcional de Simplificació Administrativa és del 85,8%**, lleugerament superior a la resta d'àrees funcionals i 10 punts percentuals per damunt del percentatge que resultaria sense ponderar els projectes que s'inclouen en l'àrea. Els percentatges de ponderació considerats, detallats en l'annex 2 d'aquest informe, oscil·len entre l'1% (mínim) i el 6% (màxim). El 65% dels projectes han aconseguit un percentatge d'execució del 100% (15/23 projectes) referits a les següents matèries: implantació i manteniment del sistema d'informació del Gestor únic de Continguts (GUC), elaboració del protocol del tràmit telemàtic, protocols i instruccions relacionats amb el registre electrònic únic i registre departamental, bases organitzatives de l'administració electrònica, realització d'anàlisis funcionals d'adaptació de les aplicacions corporatives de contractació i gestió

econòmica i coordinació, manteniment i implantació del sistema IMI. Únicament hi ha un projecte no iniciat (elaboració i publicació de la guia del sistema IMI en l'administració valenciana) que no ha sigut inclòs en els plans en vigor per a l'exercici 2020, en considerar-ho innecessari per la gran quantitat de guies i manuals oferits per la mateixa Comissió Europea de qui depén el sistema.

**3.** L'**Àrea funcional de cultura d'excel·lència i millora de la qualitat** dels serveis públics de la Generalitat abasta 5 línies d'actuació, 7 projectes, 14 objectius i 11 indicadors (exclosos 5 indicadors qualificats com no avaluables), per la qual cosa **representa un 15,9% del Pla en l'àmbit de projectes** (7/44 projectes).

El percentatge d'execució ponderada de l'**Àrea funcional d'Excel·lència en la gestió és del 85,0%**, superior al que resultaria sense ponderar els projectes a causa de la rellevància més gran dels projectes relacionats amb l'aplicació corporativa de queixes, suggeriments i agraïments, així com la consolidació del sistema de gestió de cartes de serveis. El 67% dels projectes han aconseguit un percentatge d'execució del 100% (4/6 projectes) mentre que un projecte no ha sigut iniciat. A diferència de les altres àrees funcionals, existeix un projecte que ha sigut qualificat de no avaluable (impuls i posada en marxa de sistemes de reconeixement a través de certificacions i premis) pel fet que el mateix pla de la Inspecció General de Serveis, en la seua revisió, ja ho va posposar per a l'exercici 2020.

Donades les particularitats d'aquest Pla (que ha acabat per afectar 3 unitats que inicialment estaven agrupades en una mateixa subdirecció general però que, posteriorment, van passar a dependre de dos òrgans directius en dues conselleries diferents) i considerant que les tres unitats afectades tenen funcions amb una estreta vinculació, s'ha observat alguna lògica disfuncionalitat en l'assignació del compliment dels objectius, tal com es comenta en el punt següent, juntament amb altres consideracions que resulta rellevant destacar en aquest informe d'avaluació.

**4.** Així, en relació amb aquests resultats, cal assenyalar les següents **consideracions referides al grau d'execució obtingut en cadascuna de les àrees funcionals**:

- L'execució del pla s'ha vist afectada en l'exercici 2019 per la coincidència amb un període electoral i la nova estructura de govern resultant i, com a conseqüència d'això, la reorganització dels diferents departaments de la Generalitat i els canvis aprovats en la seua estructura orgànica i funcional, que en el cas dels òrgans i unitats administratives relacionades amb aquest concret pla van suposar el canvi d'adscripció i seu física del Servei de Qualitat i Simplificació Administrativa i de la Inspecció General de Serveis, que van passar a dependre d'una direcció general de nova creació. Aquests canvis van tindre una incidència directa en l'execució de determinats projectes, provocant en alguns casos una suspensió temporal fins a la definitiva configuració de la nova estructura de la Generalitat.

- Sense perjudici de l'estreta relació que comporten les funcions d'atenció a la ciutadania, qualitat i simplificació administrativa, la nova estructura de la Generalitat va suposar el repartiment de competències i funcions entre dues conselleries diferents afectant, en el nivell administratiu, a la llavors Subdirecció General

d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis que les aglutinava. Això ha afegit un major grau de dificultat en l'execució de projectes comuns i ha exigit una major col·laboració entre els departaments afectats.

**5.** Finalment, **la situació derivada de la declaració pel Govern d'Espanya de l'Estat d'Alarma** per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (RD 463/2020, de 14 de març) ha suposat una situació sobrevinguda i excepcional que ha demorat en excés la realització d'aquest informe d'avaluació.

# V. CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

Del resultat d'aquesta avaluació s'ofereixen a continuació, a manera de **resum executiu** final, les principals **conclusions** que es deriven d'aquesta. A elles, de manera addicional, s'afigen una sèrie de **recomanacions que**, derivades de l'anàlisi realitzada, **tracten d'oferir millores** en el disseny, elaboració i execució de futurs plans en la matèria, **corregint algunes de les febleses detectades** com a fruit d'aquesta avaluació.

## 1. Conclusions:

**Primera.** Considerant els resultats assenyalats en l'apartat IV d'aquest informe, amb caràcter general, es considera que el pla ha **donat suficient resposta als projectes i objectius** que han sigut explicitats en aquest. Així, els principals assoliments aconseguits estan referits a les següents matèries:

- Atenció presencial en oficines PROP: impuls de canvi de paradigma de les oficines Prop pròpies en compliment dels nous requeriments i coordinació de les oficines PROP.
- Atenció no presencial i plataforma del 012: noves funcionalitats i millores en el servei del canal telefònic; potenciació del canal xat de text i seguiment de la qualitat de la gestió del servei oferit; llançament, presentació i difusió del canal xat de vídeo en llengua de signes; consolidació de la bústia de la ciutadania, subministrament d'informació sense intervenció humana.
- Difusió d'internet, Guia Prop electrònica: anàlisi de necessitats per a la millora de la difusió de novetats en matèria de tràmits i ocupació pública; redissenye i visualització, a primer nivell, del contingut de l'àrea d'atenció a la ciutadania en el portal corporatiu de la Generalitat.
- Gestor Únic de Continguts (GUC): seguiment del desenvolupament del nou sistema d'informació; elaboració del protocol de manteniment i del tràmit telemàtic guiat i general i impuls de la seua tramitació.
- Bases organitzatives de l'administració electrònica: diagnòstic del grau d'avanç de la implantació de la tramitació telemàtica i de l'administració electrònica; redacció de protocols i instruccions relacionades amb el registre electrònic únic i registre departamental; anàlisi dels requeriments mínims relacionats amb el registre del personal funcionari habilitat i d'apoderaments; disseny i posada en marxa del protocol de generació de còpies electròniques autèntiques i identificació o autenticació de la persona interessada; disseny del protocol per a realitzar les notificacions per compareixença; disseny i impuls de la guia de funcionament dels processos en les oficines d'assistència en matèria de registres.
- Projectes corporatius: realització de l'anàlisi funcional per a l'adaptació de l'aplicació corporativa de contractació i de gestió econòmica a la gestió unificada.
- Sistema d'informació del Mercat Interior Europeu: coordinació, manteniment i implantació del sistema IMI en l'Administració valenciana.
- Cartes de serveis: impuls i consolidació del sistema de gestió de cartes de serveis.
- Queixes, suggeriments i agraïments: realització de l'anàlisi funcional per als tràmits telemàtics de queixes, suggeriments i agraïments, així com elaboració del manual de l'anàlisi de la nova aplicació corporativa.

**Segona. El percentatge del grau d'execució del pla ha aconseguit un 84,0%**, percentatge que es considera satisfactori tenint en compte els condicionants i circumstàncies assenyalades en l'apartat anterior i al llarg d'aquest informe.

**Tercera. El Percentatge d'Execució Ponderada per Projectes,** que es considera igualment satisfactori, **ofereix el següent grau de compliment:**

- Atenció a la ciutadania: 82,4%.
- Simplificació administrativa: 85,8%.
- • Cultura d'excel·lència i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat: 85,0%.

**Quarta.** Els **projectes que no han sigut desenvolupats** en execució del pla han sigut els següents:

- Identificació de necessitats i possibles millores de la interfície de la Guia Prop electrònica (projecte número 9).
- Estudi de viabilitat per a la implantació d'oficines Prop virtuals en ajuntaments (projecte número 11).
- Anàlisi i proposta de disseny de la maquetació per a un accés directe en terminals mòbils al contingut de la pàgina web d'atenció a la ciutadania (projecte número 13).
- Elaboració i publicació de la guia del sistema IMI en l'administració valenciana (projecte número 37).
- Definició i difusió de la missió, visió i valors de la nova cultura corporativa de l'Administració Valenciana a través del portal institucional de la Generalitat (projecte número 38).
- Impuls i posada en marxa de sistemes de reconeixement a través de certificacions i premis (projecte número 44).

## 2. Recomanacions

Durant l'avaluació realitzada s'ha constatat l'existència d'algunes **febleses** que es considera que haurien de ser esmenades en plans futurs, per la qual cosa es formulen les següents **recomanacions i proposta de millora:**

### Primera. Sobre el disseny del pla

En el disseny del pla s'observen inconsistències i diferències en la definició d'objectius i indicadors, que no sempre han sigut adequadament formulats, en uns casos perquè els primers resulten excessivament genèrics i cal recórrer als indicadors -que es converteixen en els vertaders objectius-, per a entendre'ls i, en uns altres, perquè no quantifiquen l'assoliment a aconseguir o no concreten amb precisió el termini temporal. La separació en el pla, per aquest ordre, d'objectius, indicadors, valor i termini, no sempre ben definits, dificulta el seu seguiment i avaluació posterior.

Facilitaria el procés d'avaluació que l'objectiu s'enunciara d'una forma més clara incorporant l'assoliment a aconseguir (de manera quantitativa sempre que siga possible) i concretant amb major precisió el termini en què es pretén aconseguir (la meta a aconseguir).

## Segona. Sobre els projectes a incloure en el pla

S'ha observat en aquesta avaluació que existeixen alguns incompliments del Pla que deriven de la no execució de determinades accions que corresponen a altres departaments i òrgans directius de la Generalitat, la qual cosa penalitza el seu grau d'execució final.

Per a evitar aquesta situació es considera convenient que qualsevol Pla incloga únicament aquells projectes que estan i formen part de l'àmbit competencial i de funcions de qui l'aprova, evitant, sempre que siga possible, incloure projectes o fixar-se objectius que depenguen o puguen estar condicionats per tercers. Quan això no siga possible, hauria d'assenyalar-se i advertir-se en la seua formulació inicial.

Per aqueixa mateixa raó, d'existir aqueixos projectes que afecten òrgans directius i fins a departaments diferents (com ocorria en el pla ací avaluat), en la valoració del grau de seguiment del Pla no haurien de considerar-se com no realitzats, i per tant amb un grau d'execució del 0%, aquells objectius i indicadors que la unitat i l'òrgan directiu afectat considera com no avaluables pel fet que l'incompliment depén de tercers i no els és imputable a ells.

## Tercera. Sobre la necessitat de ponderar les diferents línies i projectes

A fi d'efectuar un adequat seguiment del grau d'execució del Pla es considera convenient que **els projectes a avaluar es ponderen** en funció de la seua importància i caràcter, donant major rellevància al compliment d'aquelles actuacions que es consideren estratègiques o claus perquè constitueixen l'activitat essencial de l'organització i assignant una menor ponderació a aquelles actuacions que tenen un caràcter més complementari.

Aquesta ponderació, que hauria de definir-se ja en la planificació inicial, hauria de quantificar, d'una banda, el diferent pes que s'assigna a cadascuna de les àrees funcionals definides en el Pla i, d'altra banda, el pes atorgat a cadascun dels projectes desenvolupats en cadascuna d'aqueixes àrees.

## Quarta. Sobre els criteris d'avaluació utilitzats per al seguiment del pla

De la revisió realitzada s'ha comprovat que el grau de compliment dels objectius del Pla, en el seguiment realitzat pels gestors, es qualifica en funció de 3 estats: realitzat, no realitzat i pendent. El criteri que han seguit les unitats o òrgans directius afectats consisteix a diferenciar aquells objectius que no s'han complit i no es compliran en un futur (no realitzat) d'aquells que no s'han executat en la data de finalització del pla però s'espera executar en el futur (pendent).

Tenint en compte que l'àmbit temporal d'execució del Pla va finalitzar el desembre de 2019, s'ha considerat que aquesta classificació no resultava procedent en aquesta avaluació final, no havent de qualificar-se un objectiu com a pendent sinó, en el seu cas, com no realitzat. Això no impedeix que a l'hora d'avaluar i assignar un percentatge d'execució a un determinat projecte, s'hagen considerat i reconegut els avanços reals (assignant percentatges d'execució intermedis diferents del 0 o del 100).

## Cinquena. Sobre el seguiment realitzat i la flexibilitat de la planificació

Més enllà del seguiment realitzat durant l'execució d'aquest pla, per les unitats i òrgans responsables de la seua execució, que es reconeix en aquest informe, cal assenyalar que una característica fonamental de tot procés de planificació és i ha de ser la seua flexibilitat, la qual cosa permet adaptar la seua formulació, sempre de forma motivada, als canvis i/o necessitats sobrevingudes que sempre ocorren, més encara si com ocorre en aquest cas es planteja amb un horitzó temporal ampli.

El Pla que ha sigut objecte d'aquesta avaluació tenia un abast temporal de dos exercicis (2018 i 2019), per la qual cosa haguera sigut convenient que, després de finalitzar el primer exercici, l'òrgan directiu i les unitats afectades realitzaren un seguiment i avaluació global del mateix per a revisar els projectes i **procedir a ajustar la seua formulació a les noves necessitats o demandes** que pogueren sorgir després del transcurs del primer exercici. Com a resultat d'aqueixa revisió anual i, si escau, s'hauria d'**aprovar una addenda al Pla** en la qual s'incloguera el detall d'aquelles accions que, estant previstes inicialment en la seua execució per al primer exercici, s'abandonen, es posposen o prorroguen al segon exercici de vigència del Pla, i aquelles altres que, per necessitats sobrevingudes, es pogueren incloure com a noves accions a incorporar al pla inicialment aprovat. Cal reconéixer, no obstant això, que aquesta tasca exigeix un esforç addicional en unitats que estan exercint funcions que requereixen una considerable càrrega de treball.

Això hauria permés, en aquest cas i com a exemple, actualitzar i alinear millor el PACSMC amb el Pla de la Inspecció General de Serveis que sí que va ser corregit en el seu segon any d'execució, i evitar la incoherència de mantindre en aqueix pla una acció que, en l'altre, havia sigut posposada.

D'altra banda, també s'ha constatat que alguns objectius dels projectes han sigut modificats per les unitats i òrgans afectats en el seguiment del Pla, per a adaptar-se a les noves circumstàncies que s'han produït en un horitzó temporal de dos exercicis, sense que quede constància prèvia d'això, la qual cosa reforça encara més la necessitat de disposar i incorporar una addenda al pla després de la seua revisió en el primer any d'execució, addenda que hauria de ser aprovada pel mateix òrgan que va aprovar el pla inicial.

## Sisena. Sobre la necessitat d'evidenciar adequadament els resultats aconseguits

En el desenvolupament d'aquesta avaluació s'ha detectat que, a vegades, les unitats i òrgans directius afectats consideren que els objectius del Pla s'han complit encara que no disposen d'evidència documental que ho justifique i avale.

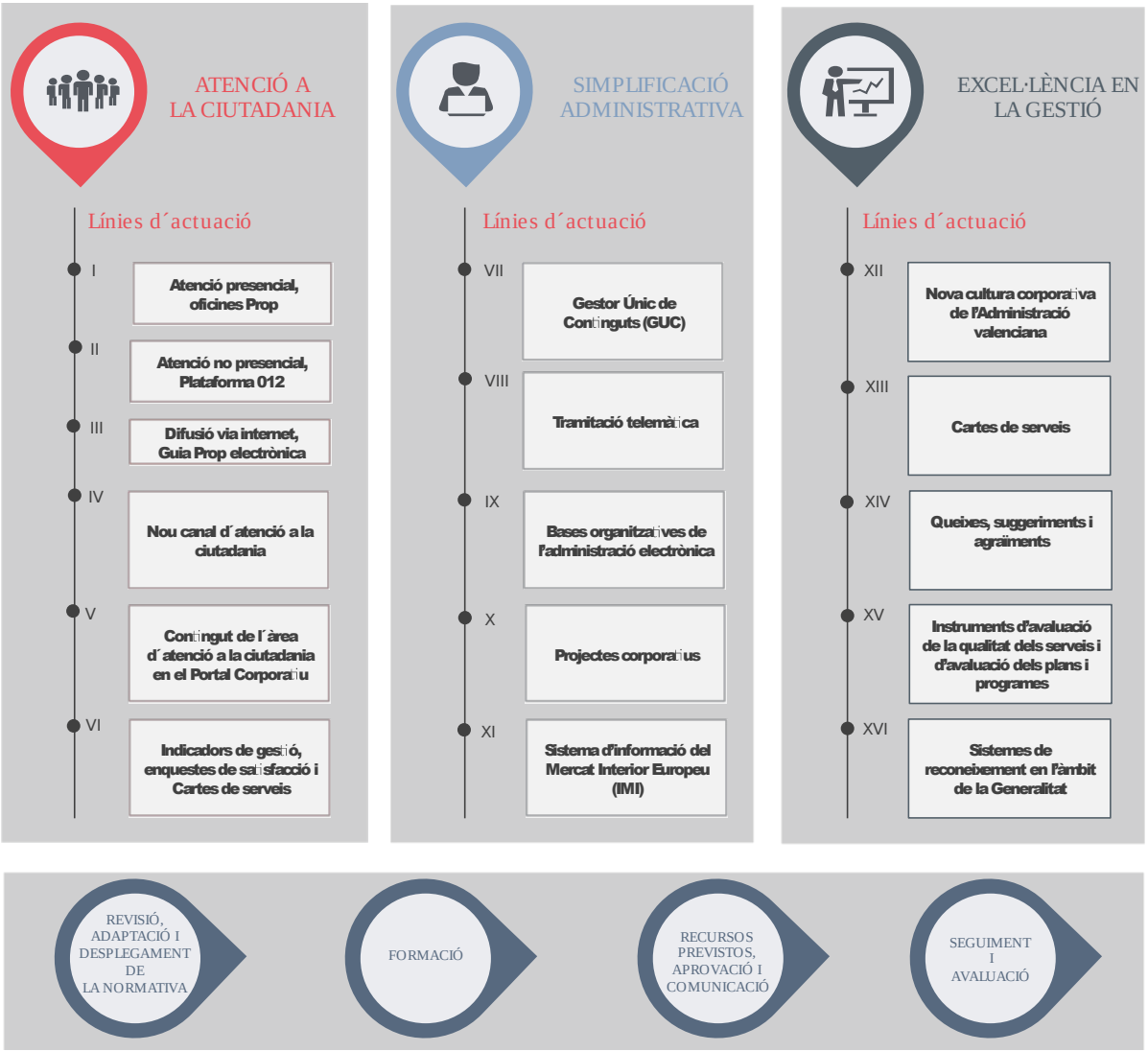
Tal com s'ha assenyalat en la primera recomanació, per a evitar aquesta situació es considera convenient que els objectius i indicadors del Pla no siguen formulats amb caràcter genèric amb la finalitat d'evitar que el compliment d'un objectiu depenga d'una interpretació que, en qualsevol cas, implicaria un component subjectiu. Amb la finalitat de reduir la discrecionalitat en la valoració del compliment del Pla, els projectes no sols haurien de concretar les accions a realitzar sinó també el/els destinatari/s als quals es pretenen dirigir. Això últim és especialment significatiu en aquells objectius que defineixen com a indicador l'elaboració d'informes o la formulació de recomanacions i/o d'instruccions.

Així mateix, el Pla no hauria d'incloure objectius que plantegen millorar la situació anterior si es desconeix la situació de partida i no existeix la certesa que es coneixerà en el procés d'execució del pla atés que, en aqueix cas, el compliment de l'objectiu no es podrà justificar.

La **necessitat de justificació documental de compliment d'objectius** no hauria de suposar una càrrega addicional de treball per a les unitats i òrgans directius afectats sinó que els objectius del Pla s'haurien d'haver dissenyat i formulat de tal manera que el treball que es preveu realitzar servisca de justificació documental i no al revés.

# VI. ANNEX 1. LÍNIES D'ACTUACIÓ I PROJECTES DEL PLA

# LÍNIES D'ACTUACIÓ



## PROJECTES (1)

| Línia d'actuació | Projectes |
|---|---|
| **I.** Atenció presencial, oficines Prop. | **1.** Disseny i impuls del nou model d'oficines Prop pròpies com a oficines d'assistència en matèria de registre i en l'ús de mitjans electrònics.<br>**2.** Seguiment de convenis d'oficines Prop mixtes i obertura de les oficines Prop mixtes pendents.<br>**3.** Coordinació de les oficines Prop. |
| **II.** Atenció no presencial, Plataforma 012. | **4.** Noves funcionalitats i millores en el servei del canal telefònic.<br>**5.** Potenciació del canal xat de text i seguiment de la qualitat de la gestió del servei oferit.<br>**6**. Llançament, presentació i difusió del canal xat de vídeo en llengua de signes.<br>**7.** Consolidació de la bústia de la ciutadania.<br>**8.** Subministrament d'informació sense intervenció humana (IVR). |
| **III.** Difusió via internet, Guia Prop electrònica. | **9.** Identificació de necessitats i possibles millores de la interfície de la Guia Prop electrònica.<br>**10.** Anàlisi de necessitats per a la millora de la difusió de novetats en matèria de tràmits i ocupació pública. |

| Línia d'actuació | Projectes |
|---|---|
| **IV**. Nou canal d'atenció a la ciutadania. | **11.** Estudi de viabilitat per a la implantació d'oficines Prop virtuals en ajuntaments. |
| **V.** Contingut de l'àrea d'atenció a la ciutadania en el Portal Corporatiu. | **12**. Redisseny i visualització, a primer nivell, del contingut de l'àrea d'atenció a la ciutadania en el Portal Corporatiu de la Generalitat.<br>**13**. Anàlisi i proposta de disseny de la maquetació per a un accés directe en terminals mòbils al contingut de la pàgina web d'atenció a la ciutadania/Guia Prop. |
| **VI.** Indicadors de gestió, enquestes de satisfacció i Cartes de serveis. | **14**. Impuls a la definició i seguiment d'indicadors de gestió, la realització d'enquestes de satisfacció i les Cartes de serveis dels canals d'atenció i difusió. |

En l'Annex I es presenta la descripció dels projectes de l'àrea d'atenció a la ciutadania.

## PROJECTES (2)

| Línia d'actuació | Projectes |
|---|---|
| **VII.** Gestor Únic de Continguts (GUC). | **15.** Seguiment i implantació del nou sistema d'informació de Gestor Únic de Continguts (GUC).<br>**16.** Impulsar i dinamitzar la desagregació dels codis GUC en els diversos procediments administratius.<br>**17.** Elaboració del protocol de manteniment de la informació en GUC. |
| **VIII.** Tramitació telemàtica. | **18.** Elaboració del protocol del tràmit telemàtic guiat i impuls de la seua implantació.<br>**19.** Elaboració del protocol del tràmit telemàtic general i impuls de la seua implantació. |
| **IX.** Bases organitzatives de l'administració electrònica. | **20.** Diagnòstic del grau d'avanç de la implantació de la tramitació telemàtica i de l'administració electrònica.<br>**21.** Seguiment de la implantació de les solucions tecnològiques per a l'impuls de la tramitació telemàtica i de l'administració electrònica.<br>**22.** Redacció de protocols i instruccions relacionades amb el Registre electrònic únic i Registre departamental.<br>**23.** Anàlisi sobre els requeriments mínims relacionats amb el Registre del personal funcionari habilitat.<br>**24.** Anàlisi sobre els requeriments mínims de Registre electrònic d'apoderaments.<br>**25.** Disseny i posada en marxa del protocol de generació de còpies electròniques autèntiques.<br>**26.** Disseny i posada en marxa del protocol d'identificació o autenticació de la persona interessada.<br>**27.** Disseny i posada en marxa del protocol d'assistència en l'ús de mitjans electrònics i per a l'autoadministració.<br>**28.** Disseny del protocol per a dur a terme les notificacions per compareixença. |

| Línia d'actuació | Projectes |
|---|---|
| **IX.** Bases organitzatives de l'administració electrònica. | **29.** Definició del catàleg de les utilitats de l'administració electrònica i impuls de la seua integració en les aplicacions de gestió.<br>**30.** Anàlisi de viabilitat, funcional i de disseny d'una aplicació bàsica de gestió d'expedients.<br>**31.** Disseny i impuls de la guia de funcionament dels processos en les oficines d'assistència en matèria de registres. |
| **X.** Projectes corporatius. | **32.** Simplificació de la documentació d'entrada per tràmit i detecció de noves consultes interactives.<br>**33.** Realització de l'anàlisi funcional per a l'adaptació de l'aplicació corporativa de contractació a la gestió unificada i a l'administració electrònica.<br>**34.** Realització de l'anàlisi funcional per a l'adaptació de l'aplicació corporativa de subvencions a la gestió unificada i a l'administració electrònica.<br>**35.** Realització de l'anàlisi funcional per a l'adaptació de l'aplicació corporativa de gestió econòmica a la gestió unificada i a l'administració electrònica. |
| **XI.** Sistema d'informació del Mercat Interior Europeu (IMI). | **36.** Coordinació, manteniment i implantació del sistema IMI en l'Administració valenciana.<br>**37.** Elaboració i publicació de la guia del sistema IMI en l'Administració valenciana. |

En l'Annex I es presenta la descripció dels projectes de l'àrea de simplificació administrativa.

## PROJECTES (3)

| Línia d'actuació | Projectes |
|---|---|
| **XII.** Nova cultura corporativa de l'Administració valenciana. | **38.** Definició i difusió de la missió, visió i valors de la nova cultura corporativa de l'Administració valenciana a través del portal institucional de la Generalitat. |
| **XIII.** Cartes de serveis. | **39.** Impuls i consolidació del sistema de gestió de Cartes de serveis. |
| **XIV.** Queixes, suggeriments i agraïments. | **40.** Realització de l'anàlisi funcional per a la nova aplicació corporativa de queixes, suggeriments i agraïments.<br>**41.** Realització de l'anàlisi funcional per als nous tràmits telemàtics de queixes, suggeriments i agraïments.<br>**42.** Elaboració del manual de l'anàlisi de la nova aplicació corporativa de queixes, suggeriments i agraïments. |
| **XV.** Instruments d'avaluació de la qualitat dels serveis i d'avaluació dels plans i programes. | **43.** Impuls i seguiment de les autoavaluacions i avaluacions de qualitat en totes les conselleries. |
| **XVI.** Sistemes de reconeixement en l'àmbit de la Generalitat. | **44.** Impuls i posada en marxa de sistemes de reconeixement a través de certificacions i premis. |

En l'Annex I es presenta la descripció dels projectes de l'àrea d'excel·lència en la gestió.

# VI. ANNEX 2: PONDERACIÓ DELS PROJECTES

## ÀREA FUNCIONAL: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

| PROJECTES | PONDERACIÓ (%) |
|---|---|
| Disseny i impuls del nou model d'oficines Prop pròpies com a oficines d'assistència en matèria de registres i en l'ús de mitjans electrònics | 15 |
| Seguiment de convenis d'oficines Prop mixtes i obertura de les oficines Prop mixtes pendents | 8 |
| Coordinació de les oficines Prop | 7 |
| Noves funcionalitats i millores en el servei del canal telefònic | 10 |
| Potenciació del canal xat de text i seguiment de la qualitat de la gestió del servei oferit | 6 |
| Llançament, presentació i difusió del canal xat de vídeo en llengua de signes | 3 |
| Consolidació de la bústia de la ciutadania | 9 |
| Subministrament d'informació sense intervenció humana (IVR) | 6 |
| Identificació de necessitats i possibles millores de la interfície de la Guia Prop electrònica | 6 |
| Anàlisi de necessitats per a la millora de la difusió de novetats en matèria de tràmits i ocupació pública | 8 |
| Estudi de viabilitat per a la implantació d'oficines Prop virtuals en ajuntaments | 2 |
| Redisseny i visualització, a primer nivell, del contingut de l'àrea d'atenció a la ciutadania en el portal corporatiu de la Generalitat | 7 |
| Anàlisi i proposta de disseny de la maquetació per a un accés directe en terminals mòbils al contingut de la pàgina web d'atenció a la ciutadania/Guia Prop | 2 |
| Impuls a la definició i seguiment d'indicadors de gestió, la realització d'enquestes de satisfacció i les Cartes de serveis dels canals d'atenció i difusió | 11 |
| **PUNTUACIÓ TOTAL** | **100%** |

## ÀREA FUNCIONAL: SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

| PROJECTES | PONDERACIÓ (%) |
|---|---|
| Seguiment i implantació del nou sistema d'informació de Gestor Únic de Continguts (GUC) | 4 |
| Impulsar i dinamitzar la desagregació dels codis GUC en els seus diferents procediments administratius | 1 |
| Elaboració del protocol de manteniment de la informació en GUC | 3 |
| Elaboració del protocol del tràmit telemàtic guiat i impuls de la seua implantació | 6 |
| Elaboració del protocol del tràmit telemàtic general i impuls de la seua implantació | 6 |
| Diagnòstic del grau d'avanç de la implantació de la tramitació telemàtica i de l'administració electrònica | 3 |
| Seguiment de la implantació de les solucions tecnològiques per a l'impuls de la tramitació telemàtica i de l'administració electrònica | 7 |
| Redacció de protocols i instruccions relacionades amb el Registre electrònic únic i Registre departamental | 2 |
| Anàlisi sobre els requeriments mínims relacionats amb el Registre del personal funcionari habilitat | 6 |
| Anàlisi sobre els requeriments mínims del Registre electrònic d'apoderaments | 6 |
| Disseny i posada en marxa del protocol de generació de còpies electròniques autèntiques | 6 |
| Disseny i posada en marxa del protocol d'identificació o autenticació de la persona interessada | 6 |
| Disseny i posada en marxa del protocol d'assistència en l'ús de mitjans electrònics i per a l'autoadministració | 5 |
| Disseny del protocol per a realitzar les notificacions per compareixença | 6 |
| Definició del catàleg de les utilitats d'administració electrònica i impuls de la seua integració en les aplicacions de gestió | 6 |
| Anàlisi de viabilitat, funcional i de disseny d'una aplicació bàsica de gestió d'expedients | 4 |
| Disseny i impuls de la guia de funcionament dels processos en les oficines d'assistència en matèria de registres | 4 |
| Simplificació de la documentació d'entrada per tràmit i detecció de noves consultes interactives | 2 |
| Realització de l'anàlisi funcional per a l'adaptació de l'aplicació corporativa de contractació a la gestió unificada i administració electrònica | 4 |
| Realització de l'anàlisi funcional per a l'adaptació de l'aplicació corporativa de subvencions a la gestió unificada i administració electrònica | 4 |
| Realització de l'anàlisi funcional per a l'adaptació de l'aplicació corporativa de gestió econòmica a la gestió unificada i administració electrònica | 6 |
| Coordinació, manteniment i implantació del sistema IMI en l'Administració valenciana | 2 |
| Elaboració i publicació de la guia del sistema IMI en l'Administració valenciana | 1 |
| **PUNTUACIÓ TOTAL** | **100%** |

## ÀREA FUNCIONAL: EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ

| PROJECTES | PONDERACIÓ (%) |
|---|---|
| Definició i difusió de la missió, visió i valors de la nova cultura corporativa de l'Administració valenciana a través del portal institucional de la Generalitat | 5 |
| Impuls i consolidació del sistema de gestió de Cartes de serveis | 15 |
| Realització de l'anàlisi funcional per a la nova aplicació corporativa de queixes, suggeriments i agraïments | 25 |
| Realització de l'anàlisi funcional per als nous tràmits telemàtics de queixes, suggeriments i agraïments | 20 |
| Elaboració del manual de l'anàlisi de la nova aplicació corporativa de queixes, suggeriments i agraïments | 20 |
| Impuls i seguiment de les autoavaluacions i avaluacions de qualitat en totes les conselleries | 15 |
| Impuls i posada en marxa de sistemes de reconeixement a través de certificacions i premis | NA |
| **PUNTUACIÓ TOTAL** | **100%** |

NE: no avaluable