

Conselleria d'Hisenda i Administració Pública

ACORD de 7 de març de 2014, del Consell, pel qual s'aprova el Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat 2014-2016. [2014/2260]

El Consell, en la reunió del dia 7 de març de 2014, va adoptar l'acord següent:

La Generalitat ha promogut i executat diferents plans de modernització de l'Administració, l'últim dels quals, el Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013, aprovat pel Consell el 5 de febrer de 2010, ha tingut, després de la seua execució, importants efectes en la millora de la nostra Administració i en l'increment de la qualitat dels servicis oferits a la ciutadania. Els múltiples canvis i demandes de la societat juntament amb la conjuntura actual de crisi econòmica aconsellen continuar eixa senda de modernització que, sense renunciar a seguir avançant en la consecució d'una administració moderna i de qualitat, prioritze els seus esforços a fi d'aconseguir una administració més austera, eficaç i, sobretot, més eficient, tractant així de contribuir a la necessària recuperació econòmica que la societat exigeix.

Amb eixa finalitat, s'ha elaborat, donant continuïtat al pla anterior la vigència del qual finalitzava en 2013, este nou Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat 2014-2016, com a pla marc que, a través de diferents plans i amb un horitzó temporal que comprendrà els tres pròxims anys, proposa i impulsa el desenvolupament de diferents estratègies i actuacions, dirigides totes a estes a aconseguir els següents objectius estratègics:

1. Adaptar la nostra Administració a les demandes i necessitats de la societat i als reptes d'austeritat i eficiència que l'actual escenari econòmic imposa: una administració sostenible i austera.
2. Promoure una administració pública més racional, àgil i pròxima al ciutadà que destaque per la seua ètica, transparència i eficàcia: una administració transparent i pròxima.
3. Consolidar la cultura corporativa d'excel·lència definida per a la Generalitat i avançar en la modernització i millora continua de la qualitat dels servicis públics que es presten: una administració de qualitat.

Per a aconseguir estos objectius es definen dos grans línies estratègiques que agrupen els cinc plans que conformen este pla marc:

1. La primera, centrada en els processos de l'organització (Estratègia Facilita), tracta de posar a la Generalitat al servici del ciutadà i atendre les seues demandes en un entorn d'austeritat a través de tres plans:

a) Pla SIRCA-2, Segon Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives de la Generalitat 2013-2015, dirigit a continuar avançant en la simplificació de normes i procediments i en la reducció de càrregues administratives a ciutadans i empreses. Este pla va ser aprovat pel Consell, de forma anticipada, en 2013, atés que donava continuïtat a un altre pla anterior que tenia idèntica finalitat i l'execució del qual va finalitzar en 2012.

b) Agenda Digital Valenciana, que tracta d'impulsar la innovació tecnològica, potenciar la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació i el desenvolupament de l'Administració electrònica.

c) Pla de Qualitat i Inspecció de Servicis, el fi del qual és promoure una gestió de qualitat i implantar una cultura de l'avaluació i control del rendiment.

2. La segona, centrada en les persones que treballen al seu servici, estratègia que es concreta en dos plans més:

a) Pla de Formació de l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP), Estratègia 2014-2016, dirigit a aconseguir la màxima professionalitat del personal empleat públic, a través de la millora de la seua formació.

b) Pla RCT, Pla de Redistribució de Càrregues de Treball, que tracta de racionalitzar i optimitzar els recursos humans per mitjà d'accions que adapten la distribució de les càrregues de treball a les necessitats reals de l'organització.

Finalment, este pla marc, Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat 2014-2016, s'estructura en els apartats següents:

Consellería de Hacienda y Administración Pública

ACUERDO de 7 de marzo de 2014, del Consell, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016. [2014/2260]

El Consell, en la reunió del dia 7 de marzo de 2014, adoptó el siguiente acuerdo:

La Generalitat ha promovido y ejecutado diferentes planes de modernización de la administración, el último de los cuales, el Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013, aprobado por el Consell el 5 de febrero de 2010, ha tenido, tras su ejecución, importantes efectos en la mejora de nuestra Administración y en el incremento de la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Los múltiples cambios y demandas de la sociedad junto a la coyuntura actual de crisis económica aconsejan continuar esa senda de modernización que, sin renunciar a seguir avanzando en el logro de una administración moderna y de calidad, priorice sus esfuerzos en aras a lograr una administración más austera, eficaz y, sobre todo, más eficiente, tratando así de contribuir a la necesaria recuperación económica que la sociedad exige.

Con esa finalidad se ha elaborado, dando continuidad al plan anterior cuya vigencia finalizaba en 2013, este nuevo Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016, como un plan marco que, a través de diferentes planes y con un horizonte temporal que abarcará los tres próximos años, propone e impulsa el desarrollo de diferentes estrategias y actuaciones, dirigidas todas a ellas a lograr los siguientes objetivos estratégicos:

1. Adaptar nuestra Administración a las demandas y necesidades de la sociedad y a los retos de austeridad y eficiencia que el actual escenario económico impone: una administración sostenible y austera.
2. Promover una administración pública más racional, ágil y próxima al ciudadano que destaque por su ética, transparencia y eficacia: una administración transparente y cercana.
3. Consolidar la cultura corporativa de excelencia definida para la Generalitat y avanzar en la modernización y mejora continua de la calidad de los servicios públicos que se prestan: una administración de calidad.

Para alcanzar estos objetivos se definen dos grandes líneas estratégicas que agrupan los cinco planes que conforman este plan marco:

1. La primera, centrada en los procesos de la organización (Estrategia Facilita), trata de poner a la Generalitat al servicio del ciudadano y atender sus demandas en un entorno de austeridad a través de tres planes:

a) Plan SIRCA-2, Segundo Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat 2013-2015, dirigido a continuar avanzando en la simplificación de normas y procedimientos y en la reducción de cargas administrativas a ciudadanos y empresas. Este plan fue aprobado por el Consell, de forma anticipada, en 2013, toda vez que daba continuidad a otro plan anterior que tenía idéntica finalidad y cuya ejecución finalizó en 2012.

b) Agenda Digital Valenciana, que trata de impulsar la innovación tecnológica, potenciar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de la Administración electrónica.

c) Plan de Calidad e Inspección de Servicios, cuyo fin es promover una gestión de calidad e implantar una cultura de la evaluación y control del rendimiento.

2. La segunda, centrada en las personas que trabajan a su servicio, estrategia que se concreta en dos planes más:

a) Plan de Formación del Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), Estrategia 2014-2016, dirigida a lograr la máxima profesionalidad del personal empleado público, a través de la mejora de su formación.

b) Plan RCT, Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo, que trata de racionalizar y optimizar los recursos humanos mediante acciones que adapten la distribución de las cargas de trabajo a las necesidades reales de la organización.

Finalmente, este plan marco, Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016, se estructura en los siguientes apartados:

1. Introducció, que arreplega una breu justificació de la seua necessitat i de les necessitats que hui planteja la societat i a les quals es tracta de donar resposta.

2. Diagnòstic de situació, que, a més de ser coherent amb la cultura corporativa de la Generalitat asentada en la definició ja formulada de la seua missió, visió i valors, s'ha basat en l'avaluació realitzada de l'anterior Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana (Governança 2013), l'anàlisi de l'Estratègia Europa 2020 i el Pla Estratègic de Millora de l'Administració i del Servici Públic (Pla MILLORA 2012-2015) de l'Administració General de l'Estat, i s'han tingut en compte, a més, les propostes i accions desenrotllades per la Comissió per a la Reforma de les Administracions Públiques de l'Administració General de l'Estat (CORA) i la Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques de la Generalitat (CIRA). Finalment, el diagnòstic incorpora una anàlisi DAFO que identifica i resumix les fortalezes i debilitats internes i les oportunitats i amenaces externes, a què intenta donar resposta.

3. Objectius estratègics, apartat que sintetitza, a partir del diagnòstic anterior, els tres grans objectius que es persegueixen (abans descrits) i les dos grans línies estratègiques que, centrades en processos i persones, es desenrotllen a través dels diferents plans que integren este pla marc.

4. Desplegament del pla: plans d'actuació, indicadors i metes i inversió prevista, apartat que descriu, en les dos estratègies assenyalades, una descripció resumida dels cinc plans que les integren, assenyalant els seus propis objectius estratègics, les actuacions i/o projectes a executar, els indicadors i metes a aconseguir i un resum, si és el cas, de la inversió prevista en cada pla.

5. Lideratge, aprovació, direcció i avaluació, apartat en què es destaca el suport i el lideratge d'este, que es produïx al més alt nivell, el mecanisme d'aprovació del pla marc i dels respectius plans individuals que l'integren i s'assigna la responsabilitat respecte de la seua direcció, execució i avaluació posterior.

6. Participació social, comunicació, transparència i rendició de comptes, punt este últim que arreplega i destaca la importància de donar participació a diferents actors, tots ells grups d'interès de l'organització, junt amb la conveniència de donar una adequada difusió i publicitat, tant de la seua formulació com en la seua execució posterior.

En virtut de tot allò que s'ha exposat, d'acord amb el que disposa la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell, a proposta del conseller d'Hisenda i Administració Pública, el Consell,

ACORDA

Primer

Aprovar el Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat 2014-2016, el text del qual va unit com a annex a este acord.

Segon

Ordenar la seua publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, així com donar-li la màxima difusió a través dels mitjans de difusió tècnics i electrònics pertinents.

Tercer

Encomanar a la conselleria que té reglamentàriament assignades les competències en matèria de funció pública, atenció al ciutadà, qualitat i inspecció general de servicis, simplificació administrativa, administració electrònica i tecnologies de la informació, el seguiment i la quantificació econòmica d'este acord.

València, 7 de març de 2014.– El vicepresident i secretari del Consell: José Císcar Bolufer.

1. Introducción, que recoge una breve justificación de su necesidad y de las necesidades que hoy plantea la sociedad y a las cuales se trata de dar respuesta.

2. Diagnóstico de situación, que, además de ser coherente con la cultura corporativa de la Generalitat asentada en la definición ya formulada de su misión, visión y valores, se ha basado en la evaluación realizada del anterior Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana (Governanza 2013), el análisis de la Estrategia Europa 2020 y el Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público (Plan Mejora 2012-2015) de la Administración General del Estado, y se han tenido en cuenta, además, las propuestas y acciones desarrolladas por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (AAPP) de la Administración general del Estado (CORA) y la Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas de la Generalitat (CIRA). Finalmente, el diagnóstico incorpora un análisis DAFO que identifica y resume las fortalezas y debilidades internas y las oportunidades y amenazas externas, a las que intenta dar respuesta.

3. Objetivos estratégicos, apartado que sintetiza, a partir del diagnóstico anterior, los tres grandes objetivos que se persiguen (antes descritos) y las dos grandes líneas estratégicas que, centradas en procesos y personas, se desarrollan a través de los diferentes planes que integran este plan marco.

4. Despliegue del plan: planes de actuación, indicadores y metas e inversión prevista, apartado que describe, en las dos estrategias señaladas, una descripción resumida de los cinco planes que las integran, señalando sus propios objetivos estratégicos, las actuaciones y/o proyectos a ejecutar, los indicadores y metas a alcanzar y un resumen, en su caso, de la inversión prevista en cada plan.

5. Liderazgo, aprobación, dirección y evaluación, apartado en el que se destaca el apoyo y el liderazgo del mismo, que se produce al más alto nivel, el mecanismo de aprobación del plan marco y de los respectivos planes individuales que lo integran y se asigna la responsabilidad respecto de su dirección, ejecución y evaluación posterior.

6. Participación social, comunicación, transparencia y rendición de cuentas, punto este último que recoge y destaca la importancia de dar participación a diferentes actores, todos ellos grupos de interés de la organización, junto a la conveniencia de dar una adecuada difusión y publicidad, tanto de su formulación como en su ejecución posterior.

En virtud de todo lo expuesto, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell, a propuesta del conseller de Hacienda y Administración Públicas, el Consell,

ACUERDA

Primero

Aprobar el Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016, cuyo texto va unido como anexo al presente acuerdo.

Segundo

Ordenar su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, así como darle la máxima difusión a través de los medios de difusión técnicos y electrónicos pertinentes.

Tercero

Encomendar a la conselleria que tiene reglamentariamente asignadas las competencias en materia de función pública, atención al ciudadano, calidad e inspección general de servicios, simplificación administrativa, administración electrónica y tecnologías de la información, el seguimiento y la cuantificación económica de este acuerdo.

Valencia, 7 de marzo de 2014.– El vicepresidente y secretario del Consell: José Císcar Bolufer.

GENERALITAT VALENCIANA

**PLA ESTRATÈGIC
D'INNOVACIÓ I MILLORA
DE L'ADMINISTRACIÓ DE
LA GENERALITAT**

(2014-2016)



**CONSELLERIA D'HISENDA I
ADMINISTRACIÓ PÚBLICA**

**Secretaria Autònoma d'Administració
Pública**

FEBRER 2014

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

ÍNDEX

I. INTRODUCCIÓ

II. DIAGNÒSTIC DE SITUACIÓ

III. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

IV. DESPLEGAMENT DEL PLA: PLANS D'ACTUACIÓ, INDICADORS I METES, I INVERSIÓ PREVISTA

V. LIDERATGE, APROVACIÓ, DIRECCIÓ I AVALUACIÓ

VI. PARTICIPACIÓ SOCIAL, COMUNICACIÓ, TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

I. INTRODUCCIÓ

La Generalitat de la Comunitat Valenciana ha aprovat i executat, en els últims 16 anys, successius plans de modernització de la seua Administració, dirigits tots estos a aconseguir una millora contínua dels servicis públics prestats a la ciutadania¹. L'últim d'estos plans, impulsat per la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, denominat Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013², ha tingut importants efectes en la modernització i millora de la nostra Administració, ja que ha incrementat dels nivells de qualitat dels servicis oferits i ha simplificat, al mateix temps, la gestió interna dels processos administratius, la qual cosa ens ha permés avançar en la consecució de majors cotes d'eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos públics.

La conjuntura actual de crisi econòmica, que ralentitza i dificulta el progrés econòmic i social del nostre país, i que coincidix amb l'últim any de vigència de l'anterior pla, aconsella, després de la seua revisió i avaluació, elaborar un nou pla que necessàriament ha de prioritzar i focalitzar tots els seus esforços a aconseguir una Administració sostenible, més austera, eficaç i, sobretot, eficient, per a contribuir així a la necessària recuperació econòmica que hui, més que mai, se'ns exigix. I això sense renunciar, en cap cas, a continuar reformant i avançant per a aconseguir una Administració més transparent, oberta, flexible i pròxima a la ciutadania, que és i ha de continuar sent l'eix fonamental a la qual hem de dirigir tots els nostres esforços.

L'evolució de la societat en estos últims anys i els avanços dels processos de reforma i modernització que ha fet l'Administració ens situen en un escenari en què la ciutadania demana o exigix:

- Una Administració eficaç i eficient en la gestió dels recursos públics, participativa, èticament compromesa i transparent.
- Una Administració que garantisca el seu dret general a la informació i al coneixement ple de la gestió dels seus interessos i peticions a través de procediments àgils, amb eliminació de càrregues burocràtiques i en un marc normatiu simplificat i eficaç.
- Una Administració electrònica que desenrotlle l'economia i la societat digital, amb l'ús de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació així com els servicis basats en Internet.
- Una Administració que millore de forma contínua els nivells de satisfacció ciutadana en els seus servicis, centrada en l'impuls de més compromisos i estàndards de qualitat.

1 Al llarg del Pla, i sempre que ha sigut possible, s'utilitza el terme ciutadania per a referir-nos al conjunt de ciutadans i ciutadanes. No obstant això, el terme "ciudadà", quan no ha sigut possible substituir-lo pel de ciutadania, s'empra diverses vegades al llarg del Pla. Este terme, que de vegades s'utilitza per a fer referència a la literalitat continguda en les normes per a no carregar excessivament el text, ha d'entendre's en sentit ampli, omnicomprensiu d'ambdós gèneres, masculí i femení, és a dir, ciutadans i ciutadanes.

2 Pla aprovat per Acord del Consell de la Generalitat, el dia 5 de febrer de 2010.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

- Una Administració professional, amb persones formades, motivades i implicades en els programes públics, en un entorn d'optimització dels recursos humans, amb un adequat dimensionament de les estructures i les càrregues de treball.

En el context actual hem de continuar propiciant un canvi de cultura en l'Administració, una evolució que implique un nou model d'Administració que done respostes i s'anticipe a les demandes ciutadanes, facilite la iniciativa empresarial i afavorisca el dinamisme de la nostra economia dins dels límits imposats per la seguretat jurídica.

Per a donar resposta a tot l'anterior, este Pla d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat 2014-2016 formula una estratègia marc que prioritza i centra totes les seues actuacions en els processos de l'organització i en les persones que treballen al seu servici, i ho fa a través de cinc plans específics, un dels quals ja aprovat amb anterioritat, que es detallen i resumixen en els apartats III i IV d'este document, dedicats als objectius estratègics i al desplegament de l'estratègia. Després de l'aprovació d'este pla marc, i al llarg del seu primer any de vigència, s'aprovaran i es publicaran, de manera successiva, la resta de plans individuals que l'integren.

II. DIAGNÒSTIC DE SITUACIÓ

La situació actual està marcada, com s'ha assenyalat en la introducció anterior, per un escenari econòmic que continua advers i que exigix, hui més que mai i per a superar la crisi, l'esforç col·lectiu de tots, també de l'Administració pública, per a eixir d'esta crisi amb força i aconseguir un futur sostenible i de progrés.

Això exigix tindre una visió global i estratègica que situe i oriente, més enllà del curt termini, les actuacions de modernització i millora de les administracions públiques (d'ara en avant AP), en este cas de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, cap a eixe objectiu primordial.

El punt de partida per a formular eixa visió estratègica en els pròxims anys, a més de ser coherent amb la cultura corporativa de la Generalitat assentada en la definició ja formulada de la seua missió, visió i valors³, ha de ser fer un diagnòstic adequat de la situació que ens permeta identificar, amb la màxima precisió, les nostres fortaleses i debilitats, com a organització que dirigix i gestiona en l'àmbit administratiu els servicis públics, així com les oportunitats i les amenaces que es deriven del nostre entorn.

Per a això, el primer pas que cal fer és avaluar el Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013, pla que, aprovat en 2010, hem considerat acabat en 2013 i l'avaluació del qual és un punt de partida obligat per a formular noves estratègies de modernització i millora de la nostra Administració. Juntament amb això, l'informe elaborat per la Comissió per a la Reforma de les AP de l'Administració General de l'Estat (d'ara en avant AGE) ha sigut un document de base molt important per a formular la nostra estratègia, ja que recull una minuciosa radiografia del sector públic espanyol en les últimes dècades.

També ens hem basat i hem consultat l'Estratègia Europa 2020 i el Pla Estratègic de Millora de l'Administració i del Servici Públic (Pla MILLORA 2012-2015) de l'Administració General de l'Estat⁴ i s'ha consultat la formulació de distints plans i estratègies de modernització dictades per diferents comunitats autònomes (d'ara en avant CA), tot això per a completar la necessària anàlisi en què basar este diagnòstic.

Adicionalment, i amb la tècnica DAFO, hem sol·licitat i demanat de diverses de persones (més de 50), totes elles personal empleat públic al servici de l'Administració de la Generalitat i amb dilatada experiència, la seua opinió per a identificar, basant-nos també en l'avaluació del pla anterior i en les estratègies abans esmentades, les nostres fortaleses i debilitats internes i les oportunitats i amenaces externes. Entre estes persones s'inclouen funcionaris i funcionàries que han participat en l'última edició del Curs de Gestió de Qualitat en els Servicis Públics impartit per l'IVAP, els membres que formen part i integren la Xarxa de Qualitat de la Generalitat en què

³ Capítol I del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat (DOCV núm. 6259, del 21.04.2010)

⁴ El document analitzat elaborat per la Direcció General de Modernització Administrativa, Procediments i Impuls de l'Administració Electrònica de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques del Ministeri d'Hisenda i Administració Públiques era, en la data de redacció d'este pla, un document provisional.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

participa personal tècnic de totes les conselleries, persones de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i de la Direcció General de Recursos Humans, com a òrgans directius responsables d'algun dels plans específics que s'integren en este Pla Estratègic, i l'equip de persones que integra la inspecció de servicis dependent de la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis, òrgan que ha coordinat la redacció d'este pla.

A continuació es resumixen i destaquen les principals conclusions derivades dels documents, anàlisi i estudis realitzats i que servixen de base a esta nova planificació:

1. Estratègia Europa 2020

L'Estratègia Europa 2020, aprovada⁵ al març de 2010, estableix i defineix tres línies estratègiques per a fer front als reptes futurs: un **creixement intel·ligent** per al desenrotllament d'una economia basada en el coneixement i la innovació, un **creixement sostenible** a través de promoure una economia més eficient en la utilització dels seus recursos, més ecològica i competitiva, i un **creixement integrador** per al foment d'una economia que destaque pel seu nivell d'ocupació i redunde en la cohesió econòmica, social i territorial. La proposta de la Comissió, per a esta estratègia i per a la Unió Europea (UE), es concreta en cinc objectius quantificables per a 2020 centrats en l'ocupació, la investigació i la innovació, el canvi climàtic i l'energia, l'educació i la lluita contra la pobresa.

La Comissió Europea proposa, per a assegurar el seu compliment, que cada Estat membre de la UE adapte l'Estratègia Europa 2020 a la seua situació particular i traduïska estos objectius europeus en objectius nacionals⁶ i, per a això, ha de reforçar les seues polítiques i instruments clau, com el mercat únic (cap a un mercat únic i obert de servicis), el pressupost (política de cohesió europea) i l'agenda exterior (desplegant nous instruments de política exterior). Les **iniciatives proposades (set en total)** per la Comissió en els tres eixos comentats abans es resumixen en les iniciatives emblemàtiques següents que orienten les accions que ha d'escometre la Comissió i els distints Estats membres: "unió per la innovació", "joventut en moviment", "una agenda digital per a Europa", "una Europa que utilitze eficaçment els recursos", "una política industrial per a l'era de la mundialització", "una agenda per a noves qualificacions i ocupacions" i "una plataforma europea contra la pobresa".

Finalment, l'anterior plantejament temàtic es reforça amb una **vigilància de la Comissió** sobre cada país membre (informes d'avaluació i avanços) al qual s'ajuda enfortint els instruments de coordinació i aplicant el Pacte d'Estabilitat i Creixement (PEC) de forma simultània al desenrotllament dels programes de reforma en cada Estat.

5 Comunicació de la Comissió Europa 2020. Una estratègia per a un creixement intel·ligent, sostenible i integrador. Brussel·les, 3.3.2010 COM(2010) 2020 final.

6 Espanya, en el seu programa nacional de reforma a l'abril de 2011, va adaptar i quantificar estos objectius: 74% per a la taxa d'ocupació, 3% del PIB en I+D, 10% de reducció d'emissions, 25,2% d'utilització d'energies renovables, 20% d'augment de l'eficiència energètica, 15% de taxa d'abandó escolar, 44% de jòvens amb estudis superiors i 1,4-1,5 milions de persones menys en risc de pobresa o exclusió social).

2. Comissió per a la Reforma de les Administracions Públiques (d'ara en avant CORA)

L'informe elaborat per esta Comissió de l'AGE, creada pel Govern⁷ en el marc d'un ambiciós projecte reformista que inclou totes les AP, realitza una anàlisi d'estes en els últims 35 anys per a obrir un procés, a partir d'esta anàlisi, d'actuacions dirigit a aconseguir unes AP modernes, transparents i àgils.

Este **projecte de la CORA**, més enllà de l'informe de reformes elaborat, obri un procés d'actuacions que s'han d'executar dirigides a simplificar els procediments i adaptar noves tecnologies, reduir càrregues administratives a empreses i ciutadans i evitar solapaments i duplicitats amb altres administracions i, per a això, ha organitzat els seus treballs basant-se en quatre subcomissions (de duplicitats administratives, de simplificació administrativa, de gestió de servicis i mitjans comuns i d'Administració institucional) que han aportat propostes que s'afigen a les mesures de caràcter general que també arreplega l'informe. La **participació social** en l'elaboració d'esta reforma es va articular a través d'un consell assessor (integrat per representants del Defensor del Poble, organitzacions empresarials i sindicals, Consell de Consumidors i Usuaris, Associació de Treballadors Autònoms, l'Institut d'Empresa Familiar, el Consell Superior de Cambres de Comerç i l'Associació Espanyola d'Empreses de Consultoria) i ha comptat, també, amb una directa participació ciutadana canalitzada a través d'una bústia de suggeriments, en matèria de duplicitats i simplificació administrativa, que ha arreplegat un total de 2.239 suggeriments.

En conjunt, la CORA planteja, en el seu informe, un total de **217 propostes de mesures** de les quals 119 afecten l'Estat i les CA i 78 exclusivament l'AGE: unes de caràcter general i horitzontal (11), d'altres, les més, dirigides a evitar duplicitats amb les CA i dins de l'Estat (118), d'altres dirigides a eliminar traves, simplificar procediments i facilitar l'accés dels ciutadans a l'Administració (42), d'altres dirigides a millorar la gestió dels servicis i mitjans comuns (38) i un últim grup de mesures (8) dirigides a racionalitzar l'Administració institucional, en el pla normatiu i per mitjà de la supressió i integració de 57 entitats públiques estatals.

En el seu **informe**⁸ es partix d'una anàlisi de la **dimensió del sector públic espanyol**, amb un gasto no financer sobre el PIB del 43,4% en 2012, per davall de la mitjana de la UE (49,9%) i molt allunyat dels grans països de l'eurozona (per orde de major a menor: França amb un 56,6%, Itàlia amb un 50,7%, Regne Unit amb un 48,5% i Alemanya amb un 45%); destaca, no obstant això, que l'increment del gasto públic a Espanya ha tingut un gran creixement en els últims anys (6,8% en el període 2005-2011). Analitza, així mateix, l'evolució dels ingressos públics i mostra la forta caiguda en 2012 (10% per davall de la mitjana dels països europeus) i l'evolució seguida per l'ocupació pública que ha experimentat una forta caiguda en el període 2011-2013, en contraposició amb el creixement mantingut en els últims 10 anys, molt superior al registrat en el sector privat (del 11,6% davant del 7,7%, respectivament). De tot el personal al servici de l'AGE i les CA, només el 25% desenrotlla tasques o servicis purament administratius. Conclou, a la vista de tot l'anterior, que ens trobem amb un sector públic relativament reduït en comparació amb la resta de països de la UE.

⁷ Comissió creada pel Govern per Acord de Consell de Ministres del 26 d'octubre de 2012, adscrita al Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques a través de la seua Secretaria d'Estat d'AP.

⁸ Informe de Reforma de les administracions públiques de la CORA. En atenció a la seua extensió, es destaquen ací conclusions recollides sobretot en el seu resum executiu. No obstant això, el document complet, en especial l'anàlisi que es fa de les AP espanyoles i estrangeres, s'ha tingut molt en compte per a este diagnòstic.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

Des del punt de vista de l'estructura del gasto, este informe destaca que quasi el 66% del gasto públic (prop del 30% del PIB) es destina a gasto social i a finançar servicis públics de caràcter bàsic. Des del punt de vista de la gestió del gasto, quasi la mitat es gestiona des de les CA i entitats locals (d'ara en avant EL) i això ha comportat un important canvi en la distribució del personal empleat públic el nombre del qual, en el període 1982-2012, s'ha reduït en l'AGE quasi a la quarta part, mentres que en les CA, amb un nombre de persones pràcticament inexistent a l'inici d'eixe període, s'ha multiplicat per 30, i quasi per quatre en les EL, cosa que és un clar exemple de la important descentralització produïda com a conseqüència del desenvolupament de l'Estat autonòmic. Esta distribució del gasto i l'ocupació pública, juntament amb la progressiva assumptió de competències de les CA, ha convertit Espanya en un dels països amb més grau de descentralització de l'OCDE, fet que permet destacar com a conclusió que qualsevol reforma de l'Administració, a Espanya, ha de comprendre, conseqüentment, els tres nivells d'Administració en què s'estructura (estatal, autonòmica i local).

L'informe CORA analitza també les distintes actuacions de reforma de les AP desenrotllades pel Govern d'Espanya, des de finals de 2011, inspirades en els principis de disciplina pressupostària i transparència pública, racionalització del sector públic, supressió d'òrgans i entitats duplicades, ineficients o no sostenibles, de millora de l'eficiència i d'Administració al servici dels ciutadans i empreses, actuacions que han permés aprimar i racionalitzar l'Administració pública espanyola i reduir el dèficit públic del conjunt de les AP (fins al 6,98% del PIB en 2012). La previsió d'estalvi derivada de les mesures adoptades pel Govern d'Espanya és reduir el gasto públic en 37.620 milions d'euros al llarg d'esta legislatura i que en acabar el període (2015) l'estalvi anual, respecte al que s'ha gastat en 2011, siga de 17.534 milions d'euros. Les mesures de racionalització administrativa, supressió d'organismes i estructures, eliminació de duplicitats i millora de la gestió de mitjans i servicis recollits en l'informe de la CORA comporta uns estalvis acumulats per a les AP de 6.440 milions d'euros en els tres anys de la seua implantació, als quals se sumarien els generats per les mesures en matèria d'ocupació pública. Amb la total efectivitat de les reformes, els estalvis per a ciutadans i empreses seran de 16.295 milions d'euros. A això caldrà afegir l'impacte en la reducció del gasto que tindran les reformes estructurals empreses per les CA i EL, incloses en els respectius plans d'ajust.

3. Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques de la Generalitat (CIRA)

El **Consell de la Generalitat**, en consonància amb la creació en l'àmbit de l'Estat de la CORA, amb data 28 de juny de 2013 ha aprovat un Decret⁹ pel qual es crea i regula la Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques (d'ara en avant CIRA), disposició que sorgix per la conveniència de fer un seguiment de les reformes desenrotllades en altres AP, en especial les que es deriven de l'informe sobre reforma elaborat per la CORA i que s'ocuparà, tal com s'assenyala en el preàmbul de l'esmentada norma, de fer un seguiment de totes les mesures i polítiques que s'adopten en matèria d'Administració pública, del seu estudi i anàlisi, de la planificació estratègica de les mesures que ha d'adoptar la Generalitat en el seu àmbit d'actuació i de la coordinació de la seua implantació, tant des del punt de vista normatiu com d'execució.

⁹ Decret 86/2013, de 20 de juny, del Consell, pel qual es crea i regula la Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

D'altra banda, cal destacar que **moltes de les mesures proposades per la CORA**, tant de caràcter general (sobretot en aquelles en què tenim àmbit competencial) com en aquelles que es dirigixen expressament a l'àmbit de les CA, **ja les ha abordat el Consell de la Generalitat** juntament amb altres que, per no haver sigut encara abordades o perquè és necessari mantindre i/o potenciar-les, s'incorporaran a esta nova planificació. Així:

→ En relació amb les **mesures de caràcter general recollides en l'informe de la CORA:**

→ Les referides a la **codificació del dret** són mesures que s'aborden en el nou pla de simplificació i reducció de càrregues (SIRCA-2, 2013-2015) ja aprovat pel Consell el 13 de maig d'enguany, pla que s'incorpora a este pla estratègic, i que complementa altres actuacions normatives ja desplegades amb el primer pla de simplificació anterior, el SIRCA, 2010-2012 (54 normes modificades d'un total de 66 normes identificades en aplicació de la directiva de servicis). Es tracta d'una actuació, ja iniciada, que desenrotlla de manera conjunta l'Advocacia de la Generalitat i la Inspecció General de Servicis i que comporta la revisió, per a la reducció o simplificació, si és el cas, de totes les normes de la Generalitat amb rang de llei o decret juntament amb l'aplicació de criteris de qualitat normativa en l'elaboració i aprovació de nova normativa.

→ En relació amb l'**Oficina per a l'Execució del Projecte de Reforma de les Administracions Públiques**, previst per la CORA, destaquem que la comissió de l'Estat ha tingut projecció immediata, en el nostre àmbit, amb la creació d'una comissió semblant, la Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques (CIRA-GVA) que, en la reunió constitutiva el 17 de juliol de 2013, va aprovar la creació de cinc subcomissions de treball: d'ocupació pública, de tecnologies de la informació, d'Administració institucional/sector públic, de col·laboració publicoprivada i de planificació pressupostària i control del gasto. Sobre esta Comissió Interdepartamental (CIRA-GVA) recaurà el suport, supervisió i coordinació de totes les estratègies, plans i disposicions que s'adopten en matèria d'Administració pública.

→ En relació amb les **mesures proposades per la Subcomissió de Duplicitats Administratives de la CORA:**

→ En relació amb els **sistemes d'informació compartits**, la nostra Plataforma Autònoma d'Intermediació (PAI) està preparada per a complir les exigències de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics i el Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

→ En relació amb els **registres administratius**, el Pla SIRCA-2 que com ja s'ha assenyalat forma part i s'integra en esta planificació estratègica, preveu, en el marc d'un nou model d'atenció ciutadana, una reordenació dels registres, l'anàlisi i la revisió prèvia dels quals ja ha començat.

→ En matèria d'**ocupació pública**, juntament amb el pla de redistribució de càrregues de treball que s'inclou i constitueix un pilar bàsic d'esta nova planificació i que abordarà mesures **en l'àmbit del mesurament de**

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

càrregues, l'avaluació i la mobilitat del personal previstes en l'informe de la CORA, la Generalitat ja ha desenrotllat accions en esta línia. Així, derivada d'una actuació recent de la inspecció general de servicis i en relació amb el règim jurídic del personal, s'establiran criteris comuns de bones pràctiques per a la gestió de les contractacions administratives de servicis.

D'altra banda, en relació amb els cossos i escales del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat, el Consell va aprovar el Decret 53/2013, de 3 de maig, pel qual s'establixen els criteris generals per a la classificació dels llocs de treball, i el procediment d'elaboració i aprovació de les relacions de llocs de treball en l'Administració de la Generalitat, norma que juntament amb la Llei d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana (Llei 10/2010, de 9 de juliol) persegueix ordenar, de manera més racional, els processos de selecció i de provisió de llocs utilitzant el sistema de cossos per a aconseguir una gestió més dinàmica i una organització més professional i especialitzada.

Finalment, l'oferta formativa que realitza l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP), amb algunes mesures desplegades en estreta col·laboració amb l'INAP i la resta d'escoles de diferents comunitats autònomes, està consolidada i dona resposta a la major part de les qüestions que planteja l'informe de la CORA, mesures que es potenciaran també en el futur en els plans de formació que, amb caràcter anual, s'aproven.

- ➔ En relació amb algunes de les **propostes ministerials** recollides en l'àmbit dels treballs d'esta subcomissió, destaquem que la Generalitat
 - ➔ en l'àmbit de la **justícia** participa de forma activa en els grups de treball per a garantir la compatibilitat i interoperabilitat dels sistemes d'informació per a la gestió processal en coordinació amb el Consell General del Poder Judicial (CGPJ), la Fiscalia General de l'Estat i el Ministeri de Justícia.
 - ➔ en l'àmbit d'**hisenda i Administració pública**, en relació als centres de **transferència tecnològica**, estem treballant en la creació d'un catàleg d'aplicacions corporatives i sectorials amb indicació de l'àmbit funcional que cobrix i de la tecnologia associada, i, en relació amb l'**admissió de certificats electrònics**, tècnicament, els nostres sistemes d'informació acceptaran tant el DNI electrònic com tots aquells certificats admesos per l'ens prestador de servicis de certificació.
 - ➔ en l'àmbit d'**educació** i en relació amb la proposta de compartir les **plataformes de gestió de centres**, la Generalitat ja disposa del Sistema Integral de Gestió Acadèmica i Administrativa, que està implantat en Educació Infantil i Primària i que, a finals d'este any, estarà en tots els centres de Secundària, Batxillerat i cicles formatius.
 - ➔ en l'àmbit del **Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme**, i en relació amb les **telecomunicacions**, les actuacions de la Generalitat estaran coordinades amb l'AGE, en concret en matèria d'ajudes per al desplegament de la banda ampla.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

➔ En relació amb les **mesures proposades per la Subcomissió de Simplificació Administrativa de la CORA:**

L'elaboració d'un **manual de reducció de càrregues administratives i millora reguladora** tindrà una adequada resposta, en el nostre àmbit, en el Pla SIRCA-2, dins de la línia d'actuació denominada "Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius".

Amb antelació, l'aprovació del **Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat** ens ha permés disposar de l'instrument jurídic necessari que ha marcat les pautes d'actuació que cal seguir per a la simplificació i la reducció de càrregues.

- ➔ En **matèria de simplificació**, el ja reiterat **Pla SIRCA 2010-2012**, centrat inicialment (2011) en diverses autoritzacions administratives i registres i, posteriorment (en 2012), en una selecció prioritzada realitzada per les diferents conselleries, ens ha permés avançar d'una manera important en la simplificació de procediments, i **aconseguir**, si es consideren també tots els procediments afectats per les mesures urgents de simplificació dictades per este pla (relacionades amb la supressió de determinades exigències de documentació en procediments tramitats per la Generalitat: obligatorietat d'aportar fotocòpies del DNI o el número d'identificació d'estranger i el certificat d'empadronament, la justificació d'estar al corrent en el pagament de les obligacions tributàries amb la hisenda estatal i autonòmica i la justificació documental acreditativa d'estar al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social), **la xifra de 616 procediments estudiats i simplificats** (51% del total).

Cal destacar també en procediments de caràcter horitzontal que, des de finals de 2011, totes les **beques per a pràctiques professionals** es tramiten, totalment, de manera telemàtica a través d'una aplicació corporativa única; **en matèria de subvencions** es disposa d'un tràmit genèric normalitzat que permet la sol·licitud telemàtica -usat ja en 66 convocatòries d'ajudes- i, en relació amb les **convocatòries d'accés a l'ocupació pública** és possible que s'inicien telemàticament en les convocatòries d'Administració general (1.145 sol·licituds s'han cursat així en 2012) i, en l'àmbit docent, en el 100% de convocatòries de mestres, professors i catedràtics.

El nou SIRCA-2 continuarà esta línia de treball, en el període 2013-2015, i culminarà les accions pendents de l'anterior pla. També està previst, en matèria de subvencions, l'elaboració d'una normativa pròpia i, en matèria de convenis de col·laboració, l'estudi i l'elaboració d'una normativa horitzontal.

- ➔ En matèria d'**Administració electrònica** es continuarà avançant, en aplicació del **SIRCA-2**, amb mesures que impulsen el desenrotllament de servicis electrònics, en substitució de tràmits convencionals, i s'ampliaran els servicis disponibles en la PAI per a donar resposta a propostes recollides en l'informe de la CORA dirigides a totes les administracions. D'altra banda, l'execució del **SIRCA 2010-2012** ens va permetre aconseguir la xifra de **737 servicis electrònics actius disponibles** (un 61% del total de servicis registrats en el GUC: Gestor Únic de Continguts de la Generalitat).

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

- ➔ En matèria d'**atenció a la ciutadania**, i quant a la creació d'un portal d'accés general d'entrada a les administracions públiques, la Generalitat ja disposa, a través de la Guia Prop de la seua **seu electrònica**, d'un únic punt d'accés i un conjunt de buscadors que permeten, entre altres coses, l'accés a tots els tràmits i procediments de la Generalitat.
- ➔ En relació amb la proposta d'**acord del Consell de Ministres per a l'aprovació de mesures de simplificació**, cal recordar que, en esta mateixa línia, la Generalitat ha aprovat successius **acords del Consell**¹⁰ amb idèntica finalitat, per a donar resposta així al mandat arrellegat en la disposició final sèptima del Decret Llei 2/2012, de 13 de gener, del Consell, de mesures urgents de suport a la iniciativa empresarial i als emprenedors, microempreses i xicotetes i mitjanes empreses (pimes) de la Comunitat Valenciana, que estableix que "el Consell aprovarà semestralment un pla de simplificació que preveurà els procediments que s'han de simplificar i les unitats responsables de dur a terme el procés de simplificació esmentat".
- ➔ En relació amb les **mesures proposades per la Subcomissió de Gestió de Servicis i Mitjans Comuns**:
 - ➔ En matèria de **centralització d'activitats de gestió** i, en concret, pel que fa a **informàtica i Administració electrònica**, cal destacar que la Generalitat, en el curs d'esta legislatura, ha centralitzat la gestió de la pràctica totalitat dels seus recursos i servicis informàtics (tots llevat dels de Sanitat) en un únic departament, la **Direcció General de Tecnologies de la Informació** de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.
- ➔ Finalment, en relació amb les **mesures proposades per la Subcomissió d'Administració Institucional**:
 - ➔ Pel que fa a la reestructuració del sector públic empresarial, que la CORA planteja potenciar en el seu informe, també ha sigut objecte de desplegament en el nostre àmbit a través d'actuacions pròpies en matèria d'ordenació del sector públic empresarial i fundacional, ja iniciades en 2011 amb la creació d'una secretaria autonòmica amb competències específiques en eixe camp, i amb l'impuls de successives normes¹¹ que van culminar amb l'aprovació del Decret Llei 7/2012, de 19 d'octubre, del Consell, de Mesures de

10 Acord de 23 de març de 2012, del Consell, pel qual s'aproven accions de simplificació i reducció de càrregues administratives, en el marc del Pla SIRCA 2010-2012 publicat en el DOCV núm. 6743, de 28 de març de 2012, Acord de 25 de gener de 2013, amb idèntica denominació i finalitat, publicat en el DOCV núm. 6860, de 7 de febrer de 2013 i Acord de 22 de novembre de 2013, pel qual s'aproven noves accions de simplificació, reducció de càrregues administratives i impuls de l'Administració electrònica, en el marc del Pla SIRCA-2, publicat en el DOCV núm. 7160, de 26.11.2013.

11 Decret Llei 1/2011, de 30 de setembre, del Consell, de Mesures Urgents de Règim Economicofinancer del Sector Públic Empresarial i Fundacional, que va establir les bases i es van determinar les directrius i les estratègies de gestió per a aconseguir un sector públic empresarial i fundacional de la Generalitat sanejat, auster, eficaç, eficient i orientat a les necessitats de la societat valenciana i al compliment dels objectius del Consell en els seus distints àmbits d'actuació; Llei 9/2011, de 26 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat que va crear la Corporació Pública Empresarial Valenciana; Decret 83/2012, d'1 de juny, del Consell, pel qual es va aprovar el Reglament de la Corporació Pública Empresarial Valenciana i es va desplegar el Decret Llei 1/2011, abans esmentat; Llei 10/2011, de 27 de desembre, de Pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2012 i Decret Llei 1/2012, de 5 de gener, del Consell, de Mesures Urgents per a la Reducció del Dèficit a la Comunitat Valenciana, normes que van incidir en la reducció del gasto dels ens del sector públic empresarial.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

Reestructuració i Racionalització del Sector Públic Empresarial i Fundacional, convalidat pel Ple de les Corts i tramitat com a projecte de llei que ja ha sigut aprovada (Llei 1/2013, de 21 de maig, de la Generalitat).

4. El Pla Estratègic de Millora de l'Administració i del Servici Públic (Pla MILLORA 2012-2015) de l'Administració General de l'Estat (AGE)

Este pla atén el marc estratègic europeu (Estratègia Europa 2020, Agenda Digital Europea, Pla d'Acció Europeu sobre Administració Electrònica 2011-2015, Programa d'Acció per a la Reducció de les Càrregues Administratives a la Unió Europea i Directrius de la Política de Cohesió Europea 2014-2020) i té en compte la situació actual d'Espanya i els objectius i reformes empreses pel Govern de la nació juntament amb diverses iniciatives normatives (per exemple, la regulació sobre la reutilització de la informació del sector públic, l'avantprojecte de Llei de Transparència, accés a la informació i bon govern o el Pla de Reestructuració i Racionalització del Sector Públic Empresarial i Fundacional). Basant-se en tot això es promou este pla, impulsat i liderat per la Direcció General de Modernització Administrativa, Procediment i Impuls de l'Administració Electrònica per al període 2012-2015, dirigit a aconseguir una Administració pública "més econòmica, més productiva, més sostenible i més cohesionada".

En eixe marc, **el pla de l'AGE es configura** com un instrument dirigit a "implantar un model d'Administració més simple, col·laboratiu, flexible i obert a tots", i destaca "l'establiment d'una política renovada d'aprofitament de recursos, l'eliminació de traves burocràtiques principalment en normes, l'evolució cap a servicis públics més rendibles i adaptats a la necessitats ciutadanes i la creació d'aliances interadministratives basades en criteris de col·laboració i coresponsabilitat" i, tot això, per a contribuir a la recuperació econòmica necessària que demana la situació actual i la nostra societat.

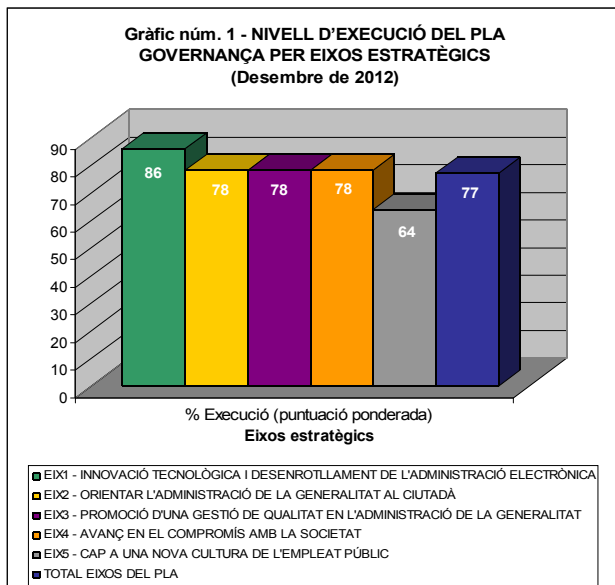
Per a això, **fixa**, agrupats, **tres grans eixos estratègics**, definits en funció de la persona a qui es dirigixen o quina és la política d'actuació que s'ha d'emprendre (**eix ciutadà – Pla Simplific@, eix AGE - Pla Racionalitz@ i eix altres administracions -Pla Comp@rtix**), **10 grans objectius que s'han d'aconseguir en 2015**:

- 1) Modernitzar l'estructura organitzativa de l'AGE.
- 2) Reformar el procediment administratiu.
- 3) Racionalitzar les infraestructures TIC i servicis electrònics de l'AGE.
- 4) Promocionar l'emprenedoria fent ús de mitjans electrònics.
- 5) Avançar cap a una Administració sense papers.
- 6) Reduir les càrregues administratives en els procediments i servicis públics.
- 7) Millorar la qualitat i eficàcia de les normes.
- 8) Potenciar el govern obert i la transparència administrativa.
- 9) Incrementar l'ús dels servicis públics electrònics per ciutadans i empreses.
- 10) Impulsar la reutilització de la informació.

5. Avaluació final del Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013. Conclusions

Des de la seua aprovació fins ara, este pla ha tingut un important desenrotllament i s'han llançat un important nombre de projectes i accions, en els cinc eixos estratègics en què s'estructurava, molts dels quals presenten en el seu últim any de vigència un alt grau d'execució. En alguns casos s'han culminat projectes que, encara que van tindre un inici anterior, es van voler reforçar, atés que havien de tindre un desenrotllament i una continuïtat més enllà de la vigència del pla.

El **nivell d'execució global d'este pla** va aconseguir, en l'avaluació realitzada en 2013 i referida al desembre de 2012, un **77% (percentatge ponderat)**, amb un desglossament per eixos que va presentar el grau d'avançament arrellegat en el gràfic següent:



Una vegada examinats els projectes desenrotllats en el marc d'este pla, es pot concloure que s'han aconseguit importants avanços, entre els quals destaquem els següents:

- La implantació de **registres telemàtics** en totes les conselleries, així com en diferents organismes o entitats públiques dependents de la Generalitat, el desenrotllament del **portal web de la Generalitat** <www.gva.es> que s'ha convertit en un punt preferent i únic d'accés electrònic a l'oferta global de continguts i servicis de la Generalitat o la creació de la **Seu Electrònica de la Generalitat** per mitjà del Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell.
- Un important grau d'avançament (85% global) en els seus dos anys d'execució del **Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues (SIRCA 2010-2012)**, ja que s'ha aconseguit, i superat, l'objectiu general del pla concretat a reduir les càrregues

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

administratives en un 30%, la **millora del seguiment i la tramitació de la gestió de queixes i suggeriments** per mitjà del desenrotllament d'una aplicació tecnològica o l'important grau de **desenrotllament d'accions formatives** (atés que s'han oferit unes 1.000 places) **dirigides als professionals que tenen contacte directe amb els ciutadans.**

- L'establiment dels **instruments generals per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics** en els ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat amb la publicació del Decret 62/2010, de 16 d'abril, així com al desenrotllament d'una **nova metodologia d'elaboració de cartes de servici i d'autoavaluació** o la posada en marxa de la **Xarxa de Qualitat.**
- Les ajudes atorgades per a **fomentar l'accessibilitat a l'Administració electrònica de persones amb discapacitat sensorial**, la posada en marxa del **Pla de Foment del Coneixement i Us del Valencià en l'Administració de la Generalitat**, així com les mesures empreses per la Generalitat i que posen de manifest un respecte i aposta decidida de l'Administració pública amb el medi ambient i que s'han plasmat, fonamentalment, en exigències de compromisos per part d'adjudicatariis a l'hora de contractar amb l'Administració, el desenrotllament de programes específics de **formació ambiental** o el **pla de mesures per a l'estalvi energètic** que va afectar els edificis PROP I i II de València, antesala del Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica dels Edificis Públics de la Generalitat.
- La publicació de la **Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana** i la potenciació d'un instrument tan important com és l'Institut Valencià d'Administració Pública per a garantir la professionalitat del personal empleat públic. A més, l'adequada atenció d'este personal es va veure reforçada amb l'elaboració i publicació tant del **Pla Estratègic de Salut Laboral** com del **Pla d'Igualtat entre Dones i Hòmens de l'Administració de la Generalitat** i el seu **protocol d'actuació davant de l'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe** en l'àmbit laboral de l'Administració de la Generalitat.

En conjunt, i com a conseqüència de tot l'anterior, es pot afirmar que el pla ens ha permés disposar d'una Administració més innovadora al servici de la ciutadania, una Administració més pròxima i accessible, una Administració que compta amb importants instruments per a la millora dels seus servicis públics i per a avançar en el camí cap a l'excel·lència, una Administració més responsable i compromesa amb la societat a la qual servix i una Administració més professional.

Al marge d'això, la situació de crisi econòmica ha influït d'una manera important en el desplegament d'este pla i explica, en alguns casos¹², la impossibilitat temporal d'aconseguir un major grau d'execució de les actuacions pendents, la qual cosa aconsella la seua inclusió o reformulació en el disseny d'una nova planificació estratègica.

Per això, i derivat de l'avaluació realitzada en el pla anterior, algunes **línies d'actuació que van a reforçar-se o mantindre's, en esta nova planificació**, són les dirigides a aconseguir:

¹² La promulgació del Reial Decret Llei 8/2010, de 20 de maig i el Decret Llei 3/2010, de 4 de juny, del Consell, de mesures urgents en matèria de retribucions en l'àmbit del sector públic valencià, mesures refermades amb la publicació del Reial Decret Llei 20/2011, de 30 de desembre, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic i del Decret Llei 1/2012, de 5 de gener, del Consell, de mesures urgents per a la reducció del dèficit a la Comunitat Valenciana, són exemples clars de mesures que han afectat projectes connectats amb la nova cultura del personal empleat públic que es volia implantar.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

- ➔ Continuar avançant en el desenvolupament i la implantació de l'Administració electrònica, ferramenta fonamental i clau en la reforma i modernització de la nostra Administració, bàsica per a millorar l'accés i el tractament de la informació.
- ➔ Aprofundir en una descentralització de serveis per a fer-los més accessibles a la ciutadania i continuar millorant l'eficiència dels processos administratius, desenvolupant i donant continuïtat als plans de simplificació i reducció de càrregues administratives ja empresos.
- ➔ Aconseguir implantar i estendre aquells instruments de millora de la qualitat dels serveis públics pendents de desenvolupament (sistemes de certificació de la qualitat dels serveis públics i desenvolupament d'instruments que milloren el coneixement de les necessitats i expectatives ciutadanes i el seu nivell de satisfacció amb els serveis públics).
- ➔ Facilitar l'accés a l'Administració potenciant l'accessibilitat via web, millorar les vies de participació ciutadana i eliminar barreres de qualsevol tipus (també les arquitectòniques).
- ➔ Desenvolupar mecanismes d'avaluació de l'exercici i el reconeixement professional de les persones al servei de la Generalitat i millorar, en general, l'entorn i les condicions laborals.

6. Anàlisi DAFO

Finalment, i amb el detall de participació abans assenyalat a l'inici d'este apartat II de diagnòstic de situació, s'han elaborat amb la tècnica DAFO distintes anàlisis que, juntament amb tot l'anterior, ens han servit de base per a elaborar l'**anàlisi DAFO agregat** que es presenta a continuació, en forma d'esquema gràfic, i que resumix els principals punts forts de la nostra organització (expressats en forma de fortaleces i oportunitats) i els principals punts dèbils (expressats en forma de debilitats i amenaces) que hem de tindre en compte i atendre en esta nova planificació estratègica.

Anàlisi DAFO

● Punts forts

PUNTS FORTS

- ✓ Compromís dels líders amb la millora i qualitat dels servicis públics.
- ✓ Existència d'estructures organitzatives de suport a la qualitat.
- ✓ Base normativa suficient, reguladora dels instruments per a la millora de la qualitat dels servicis públics i en suport de la simplificació i reducció de càrregues.
- ✓ Personal qualificat, amb talent, experiència i professionalitat (bon capital humà).
- ✓ Capacitat d'adaptació i resposta del personal empleat públic a les exigències de l'entorn.
- ✓ Clara orientació de servici a la ciutadania.
- ✓ Bona base tecnològica.
- ✓ Bon nivell d'ús de les ferramentes associades a les tecnologies de la Informació i les comunicacions (TIC).
- ✓ Plans de formació del personal empleat públic consolidat i bona oferta formativa.

OPORTUNITATS

- ✓ Previsible renovació generacional futura de la mateixa administració.
- ✓ Avanç i desenrotllament de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC).
- ✓ Directrius de la Comissió Europea i de l'Administració General de l'Estat (normatives i inversores) que impulsen i recolzen la innovació i modernització de l'Administració.
- ✓ Bon marc estratègic europeu i estatal.
- ✓ Major accés i utilització de les noves tecnologies per part de la ciutadania.
- ✓ Situació de crisi que desperta i impulsa la creativitat.
- ✓ Major conscienciació de la ciutadania, de les empreses i de la societat en general per la sostenibilitat i eficiència en la utilització dels recursos públics.

● Punts dèbils

PUNTS DÈBILS

- ✓ Excessives càrregues administratives i legals.
- ✓ Falta de recursos econòmics.
- ✓ Cultura burocràtica excessiva i resistències al canvi en molts àmbits de l'Administració.
- ✓ Model d'organització individual, falta de treball en equip i comunicació.
- ✓ Insuficients mecanismes de control i rendició de comptes.
- ✓ Insuficient participació ciutadana en la gestió de la cosa pública.
- ✓ Model d'organització individual, falta de treball en equip i comunicació.
- ✓ Mala distribució del personal en estructures excessivament jerarquizades.
- ✓ Desmotivació del personal i desenrotllament insuficient de la carrera professional.
- ✓ Professionalització directiva insuficient.
- ✓ Alta rotació dels equips directius per canvis de govern (períodes electorals freqüents).
- ✓ Sitges tecnològiques en l'organització.

AMENACES

- ✓ Manteniment de la crisi econòmica actual amb taxes baixes de creixement, una gran desocupació i fortes retallades pressupostàries en el sector públic.
- ✓ Ajustos pressupostaris que poden comportar una reducció en la prestació de servicis.
- ✓ Finançament autonòmic insuficient.
- ✓ Qüestionament del model d'Estat i inestabilitat del marc competencial actual de l'Estat i les comunitats autònomes.
- ✓ Generalització de la percepció ciutadana de corrupció en l'àmbit públic.
- ✓ Falta de credibilitat en l'actuació dels poders públics i desconfiança en les seues institucions.
- ✓ Mala imatge del personal empleat públic.
- ✓ Envel·liment accelerat de la població i majors demandes socials en el futur.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

III. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

A partir de l'anterior diagnòstic de situació, la nova **ESTRATÈGIA** proposada per a l'Administració de la Generalitat, amb un **horitzó temporal** que comprendrà el període **2014-2016**, estableix tres grans **OBJECTIUS ESTRATÈGICS**:

1. Adaptar la nostra Administració a les demandes i necessitats de la societat i als reptes d'austeritat i eficiència que l'actual escenari econòmic ens imposa: ***una Administració sostenible i austera.***
2. Promoure una Administració pública més racional, àgil i pròxima al ciutadà que destaque per la seua ètica, transparència i eficàcia: ***una Administració transparent i pròxima.***
3. Consolidar la cultura corporativa d'excel·lència definida per a la Generalitat i avançar en la modernització i millora contínua de la qualitat dels servicis públics que es presten: ***una Administració de qualitat.***

Per a aconseguir estos objectius, es definixen **dos grans EIXOS O LÍNIES ESTRATÈGIQUES** que sintetitzen i concreten les **prioritats** del Consell de la Generalitat **per a aconseguir transformar i millorar la nostra Administració**:

- Un primer eix, més centrat en els **PROCESSOS DE L'ORGANITZACIÓ**, que tracta de posar la Generalitat al servici de la ciutadania i prioritzar, en un entorn d'austeritat, aquelles accions que ens permeten adaptar-nos millor a les demandes actuals de la nostra societat. La Generalitat tracta, així, a través del denominat eix estratègic **FACILITA**, de facilitar als ciutadans l'exercici dels seus drets a través d'una Administració que centra els seus esforços en la innovació, modernització i millora contínua dels seus processos, i també en aconseguir més austeritat, eficiència i estalvi, i això en un context on la participació social, la transparència i la rendició de comptes davant de la ciutadania adquireix una major exigència i protagonisme.

- El segon eix, focalitzat en **LES PERSONES**, es dirigeix a aconseguir, en l'àmbit dels recursos humans, una Administració sostenible i austera, responent així a l'actual conjuntura econòmica que ens imposa un marc pressupostari restrictiu que ens obliga a perseguir, amb afany, la màxima eficiència en la utilització dels recursos públics. Esta finalitat es plasma i concreta en la segona estratègia que, denominada **RACIONALITZACIÓ I EFICIÈNCIA DELS RECURSOS HUMANS**, centra els seus esforços en els que són el seu principal actiu, les persones que presten servicis en la Generalitat. Garantir-ne una adequada distribució i utilització i aconseguir una major professionalització, a través de millorar la seua formació, són els dos enfocaments que es prioritzen en esta segona estratègia que s'ha de seguir.

Estos dos grans eixos estratègics, que marquen el camí que s'ha de seguir per a aconseguir els anteriors objectius del Pla, es despleguen al seu torn a través de **CINC**

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

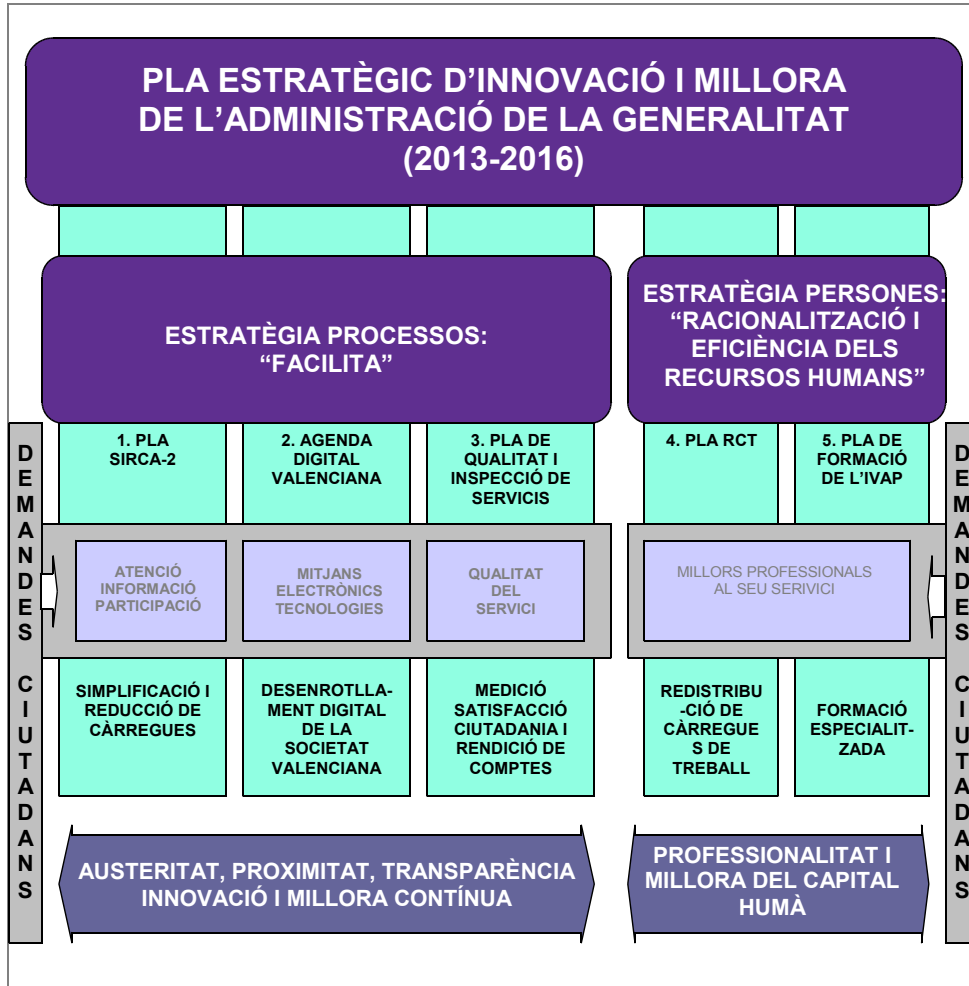
GRANS PLANS D'ACTUACIÓ (els tres primers en desplegament de la primera de les estratègies assenyalades, i el quart i quint, per a la segona), que tenen una entitat pròpia. L'enfocament dels quals es resumix així:

- **Avançar en la simplificació de normes i procediments i en la reducció de càrregues administratives, i millorar l'atenció a ciutadans i empreses i potenciar, al màxim, les aliances i les relacions de cooperació interadministrativa en un marc de col·laboració i coresponsabilitat (**Pla SIRCA-2: Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives**).**
- **Impulsar la innovació tecnològica, potenciar la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació i el desenvolupament de l'Administració electrònica (**Agenda Digital Valenciana**).**
- **Promoure una gestió de qualitat i implantar una cultura de l'avaluació i control del rendiment: compromís amb la qualitat i rendició de comptes (**Pla de Qualitat i Inspecció de Servicis**).**
- **Aconseguir la màxima professionalitat del personal empleat públic, a través de la millora de la seua formació (**Pla de formació de l'IVAP: Estratègia 2014-2016**).**
- **Racionalitzar i optimitzar els recursos humans per mitjà d'accions que adapten la distribució de les càrregues de treball a les necessitats reals de l'organització (**Pla RCT: Pla de Redistribució de Càrregues de Treball**).**

L'esquema gràfic següent tracta d'oferir, d'una manera visual i sintètica, el contingut fonamental d'este Pla Estratègic.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

Estratègia d'Innovació i Millora de la Generalitat: esquema gràfic



IV. DESPLEGAMENT DE L'ESTRATÈGIA: PLANS D'ACTUACIÓ, INDICADORS I METES, I INVERSIÓ PREVISTA

A. EIX ESTRATÈGIC DE PROCESSOS

Este eix estratègic, com ja s'ha comentat en l'apartat anterior d'objectius estratègics, concentra els seus esforços en **processos clau de l'organització** i tracta de prioritzar, en un entorn de crisi econòmica i d'austeritat, aquelles accions que ens permeten adaptar-nos millor a les demandes actuals de la nostra societat. Este eix, que denominem **FACILITA** tracta, com el seu nom indica, de facilitar al ciutadà l'exercici dels seus drets a través d'una Administració que persegueix avançar en austeritat, eficiència i estalvi a través de la innovació, la modernització i la millora contínua dels seus processos.

Tenint en compte este enfocament, representat en este esquema gràfic, s'inclouen tres plans específics la descripció dels quals s'aborda a continuació.



A.1. PLA DE SIMPLIFICACIÓ I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES ADMINISTRATIVES: SIRCA-2 (2013-2015)

La simplificació i la reducció de càrregues administratives ha tingut importants efectes positius en la nostra Administració, com a motor i pilar bàsic de la modernització, centrada en la simplificació i reducció de càrregues administratives a empreses i ciutadans.

De l'avaluació del pla anterior (el SIRCA 2010-2012), s'ha evidenciat la necessitat de continuar este tipus d'accions, ja que la simplificació ha de constituir un procés permanent de revisió i millora de la qualitat dels servicis, sense que puga entendre's com una actuació limitada únicament a un període de temps. Per això, tal com s'ha avançat en l'apartat II. "Diagnòstic de la situació", d'este pla, s'ha elaborat un nou **Pla SIRCA-2** que proposa noves actuacions que s'han de realitzar en el període **2013-2015**, i que queda integrat en l'eix estratègic de processos. La seua aprovació anticipada, en 2013, es justifica per a donar continuïtat a esta important línia de treball, atés que el primer Pla SIRCA va finalitzar la seua vigència en 2012.

Així, el nou Pla SIRCA-2 el va aprovar el Consell mitjançant l'Acord de 10 de maig de 2013 (DOCV núm. 7031, de 24 de maig de 2013) i el seu contingut íntegre pot ser consultat tant en el DOCV de la seua publicació com en el portal **gva.es**. A continuació destaquem el resum següent:

1. OBJECTIUS ESTRATÈGICS I LÍNIES/PROJECTES D'ACTUACIÓ

L'**objectiu estratègic principal** que es vol obtindre amb el nou pla, en consonància amb l'anterior, consistix fonamentalment a reduir i/o suprimir les càrregues administratives que la Generalitat imposa a ciutadans i empreses, bé per estar establert així en una norma, bé per les corresponents exigències d'informació sobre la seua activitat.

Este objectiu general s'alinea amb **nou objectius específics**, que són continuació dels que es van fixar en el primer pla. Per a la consecució d'estos objectius, el Pla s'estructura en les **cinc línies d'actuació** que es destaquen a continuació:

1. Actuacions en l'àmbit normatiu
2. Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius.
3. Actuacions dirigides a l'impuls de l'Administració electrònica.
4. Actuacions dirigides a millorar l'atenció a la ciutadania.
5. Implantació i desenrotllament del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) i la Finestreta Única de Servicis (FUDS).

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

1.1 Actuacions en l'àmbit normatiu

En esta línia, tenint en compte l'experiència adquirida en l'anterior Pla SIRCA, s'inclourà una nova perspectiva de millora de la qualitat normativa, a fi d'evitar tota regulació innecessària i simplificar aquella que resulte excessivament complexa. Esta línia d'actuació s'articula entorn de dos vessants:

- Revisió de la normativa consolidada:** es revisaran les 135 lleis autonòmiques vigents, i les seues normes de desplegament, per a simplificar i reduir la normativa que afecte tant la ciutadania, com les empreses, començant per aquelles que presenten un major potencial de simplificació i possibiliten una major reducció de càrregues per a les empreses i els ciutadans, sense per això posar en risc la garantia i la seguretat jurídica que les lleis proporcionen.

- Elaboració de nous projectes normatius:** abans de l'aprovació de qualsevol norma es tindran en compte els criteris de simplificació i millora de la qualitat normativa que s'hi determinen, per a la qual cosa es dissenyarà un **protocol de revisió normativa**, incloent-hi aspectes de millora de la qualitat normativa, la finalitat de la qual serà establir una política de simplificació de l'entorn regulador.

Perquè les actuacions previstes siguen efectives, l'**advocacia de la Generalitat** impulsarà i coordinarà les persones competents per al control sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.

1.2 Actuacions dirigides a la simplificació de procediments administratius

Com ja s'ha comentat en un altre apartat, esta línia d'actuació va ser la de major desenrotllament en l'anterior Pla SIRCA, per tant, en este nou període, esta línia tindrà menor incidència, encara que sense perdre de vista que l'anàlisi dels processos, incloent-hi els procediments i tràmits, s'ha demostrat com el mètode més eficient a l'hora d'abordar la reducció de càrregues administratives.

Per tant, es continuarà la simplificació i homogeneïtzació de **procediments comuns** o fases i tràmits presents en la major part dels procediments administratius. S'estudiaran aquelles matèries de més repercussió en empreses i en ciutadans que presenten actuacions de caràcter uniforme que puguen ser susceptibles d'establir procediments comuns o d'estandarditzar l'actuació administrativa de forma homogènia, encara que mantenint les seues peculiaritats.

A més, caldrà ajustar-se la simplificació de **procediments específics** de cada conselleria, per a la qual cosa es publicarà i difondrà la **metodologia de simplificació**, pròpia de la Generalitat, que possibilitarà continuar l'anàlisi de nous procediments per a la seua simplificació i reducció de càrregues. Per a això, es partirà de la llista de procediments que no es van simplificar en l'anterior Pla SIRCA 2010-2012 i tenint en compte el seu volum i complexitat, anualment, es determinaran els procediments que ha d'abordar cada departament. En este nou pla, es prestarà una especial atenció als impostos i taxes que gestione l'Administració tributària de la Generalitat.

1.3 Actuacions dirigides a l'impuls de l'Administració electrònica

En esta línia s'inclouen dos àrees d'actuació prioritàries:

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

- Una d'**impuls dels servicis electrònics**, amb la qual es pretén potenciar una cultura de l'Administració electrònica: establir l'inici telemàtic en la tramitació de tots els procediments administratius, la seua consulta posterior, seleccionar aquells en què siga possible estendre la gestió electrònica de manera completa i exclusiva, i eliminar així la tramitació en paper, i generalitzar l'ús d'actuacions administratives automatitzades. Tot això facilitarà que els ciutadans puguen relacionar-se amb l'Administració de manera electrònica.

- La segona, en l'àmbit de la **interoperabilitat i cooperació interadministrativa**, ampliant els servicis disponibles en la Plataforma Autònoma d'Intermediació de la Generalitat, a fi d'incrementar l'intercanvi d'informació entre departaments del Consell i d'altres administracions. Amb això, s'agilitzarà la consulta de documentació que ja estiga en poder de qualsevol departament de l'Administració, sense que siga necessari tornar a requerir-la als interessats.

Les actuacions previstes en esta línia d'actuació les impulsarà i coordinarà la **Direcció General de Tecnologies de la Informació**, a la qual correspon, entre altres, les funcions de planificació, coordinació, autorització i control de les tecnologies de la informació, les comunicacions corporatives, el desenrotllament de la societat digital i l'Administració electrònica de la Generalitat.

1.4 Actuacions dirigides a millorar l'atenció a la ciutadania

Esta línia inclou el disseny d'un nou model d'atenció al ciutadà, de manera que, després d'adaptar-se a la situació actual, continue mantenint les mateixes característiques d'eficiència i de satisfacció dels usuaris. Per a això, s'estudiaran accions que permeten derivar part de la demanda des de canals de més cost, a canals de menys cost.

Així mateix, este projecte inclou la **reordenació dels registres d'entrada i d'eixida de la Generalitat**, a fi de facilitar al ciutadà la presentació i recepció d'escrits de manera més àgil i millorar la gestió interna, amb el consegüent estalvi de costos. A llarg termini es pretén fer possible l'intercanvi electrònic entre registres, la qual cosa suposarà una reducció de càrregues important, i evitarà desplaçaments innecessaris.

1.5 Implantació i desenrotllament del Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI) i la Finestreta Única de Servicis (FUDS)

El Sistema d'Informació del Mercat Interior Europeu (IMI), la implantació i desenrotllament del qual ha de continuar i potenciar-se, és una ferramenta que la Comissió Europea posa a disposició de les autoritats públiques dels Estats membres (no és accessible a la ciutadania ni a les empreses), que s'aplica a l'intercanvi d'informació, i que va dirigida a facilitar la cooperació administrativa entre les autoritats competents d'estos Estats o entre estes i la mateixa Comissió, en relació amb distints àmbits vinculats al mercat interior (en l'actualitat i en el nostre àmbit en aplicació de les directives de servicis i de qualificacions professionals).

Quant a la **finestreta única de la directiva de servicis (FUDS)**, continuarà el seu desenrotllament a fi de proporcionar, a qualsevol prestador de servicis d'un Estat membre de la Unió Europea, la informació necessària per a l'accés i l'exercici de les activitats de servicis, així com permetre-li realitzar el tràmit de manera telemàtica i a distància a través de la finestreta davant de l'autoritat competent.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

A més de les línies d'actuació descrites, el pla inclou tres apartats més dedicats als aspectes següents:

- Comunicació i difusió del pla.
- Avaluació i rendició de comptes.
- Governança: participació d'agents socials.

Per a aconseguir un disseny eficaç del Pla s'han inclòs accions que possibiliten la implicació dels agents socials, econòmics, ciutadans, etc., que siguen fruit d'un clima d'aliança i consens entre l'Administració i la societat, de manera que les mesures proposades tinguen una connexió directa amb les expectatives i les necessitats d'aquells sectors als quals van dirigides. Juntament amb això, el Pla requereix la màxima difusió externa cap als que són els principals i últims destinataris de les mesures que conté: els ciutadans i les empreses, als quals també se'ls sol·licitarà, a través de determinades organitzacions, el suport i la col·laboració.

A més del seguiment i l'avaluació habitual, s'ha inclòs una dimensió més, la rendició de comptes (*accountability*), un element essencial de la transparència, responsabilitat i sensibilitat. Amb això es pretén anar més enllà de la simple transmissió d'informació i establir una relació de comunicació, així com assegurar, a més, que les accions posades en marxa responen a les demandes dels ciutadans i empreses.

El Pla compta amb l'impuls de les diferents subsecretaries a través de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat de la Informació a la Comunitat Valenciana (CITEC), així com de la Comissió Tècnica de Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis, que en depén.

2. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

En la taula següent s'arreglen, de forma resumida i juntament amb l'objectiu estratègic fixat en este pla, els principals projectes o accions que s'han de desenrotllar juntament amb els indicadors i metes que s'han d'aconseguir. Tot això servirà per a efectuar un seguiment anual de la seua execució i per a l'avaluació final del pla en conjunt.

Igual que en el pla anterior, les accions contingudes en el Pla SIRCA-2 no comporten un increment de gasto i es preveu que es financen de la manera següent: aquells projectes que tinguen caràcter horitzontal o afecten diversos departaments es realitzaran a càrrec de les partides pressupostàries pròpies de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública; en 2014 a càrrec de les aplicacions pressupostàries 06.03.02.121.60 "Direcció General de Tecnologies de la Informació" i 06.03.00.121.10 "Atenció al ciutadà, qualitat i inspecció de serveis"; les actuacions que siguen pròpies de la resta de conselleries s'assumiran a càrrec del seu pressupost, sense requerir per a això finançament addicional.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

PLA SIRCA-2: OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ACTUACIONS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Reduir o suprimir les càrregues administratives que la Generalitat imposa a ciutadans i empreses.	- Simplificació i millora de la qualitat normativa.	- Tant per cent de normes revisades i simplificades respecte del total proposat.	- Aconseguir que el 100% de lleis (135 en total) i els seus decrets de desplegament s'hagen revisat i simplificat quan acabe la vigència del pla (2015).
		- Tant per cent de normes que s'elaboren complint els protocols aprovats.	- Que totes les normes que s'aproven i publiquen durant la vigència del pla apliquen els criteris de simplificació establits.
	- Avançar en la simplificació i racionalització de procediments administratius.	- Tant per cent de procediments simplificats respecte al total proposat.	- Revisar el 100% dels procediments proposats per la CITEC quan acabe la vigència del pla (2015).
	- Impuls de l'Administració electrònica ¹³ .	- Tant per cent de procediments del GUC el tràmit d'inici dels quals es puga realitzar de manera electrònica.	- Aconseguir que quan acabe 2015 el 100% dels procediments del GUC, en el tràmit d'inici, puguen realitzar-se de manera electrònica.
		- Tant per cent d'utilització dels servicis de la Plataforma Autònoma d'Intermediació (PAI).	- Aconseguir que s'utilitzen el 100% dels servicis donats d'alta en la PAI.
	- Implantar un nou model d'atenció al ciutadà.	- Disseny i implantació d'un nou model d'atenció al ciutadà.	- Nou model implantat en 2015.
	- Reordenar els registres d'entrada i eixida de la Generalitat (registre únic unificat).	- Tant per cent de departaments amb el nou sistema de registre implantat.	- Sistema unificat de registre implantat en el 100% de departaments en 2015.
	- Desenrotllament del sistema d'informació del Mercat Interior Europeu (IMI).	- Tant per cent d'autoritats competents donades d'alta en el sistema sobre el total d'autoritats potencials.	- Aconseguir que el 100% de les autoritats competents estiguen operatives en 2015.
- Quantificar la reducció de càrregues administratives obtinguda en execució del pla.	- Tant per cent de reducció de càrregues (quantificat amb el <i>standard cost model</i>).	- Aconseguir que quan acabe la vigència del pla (2015), les càrregues administratives a ciutadans i empreses s'hagen reduït en un 10% addicional a la reducció obtinguda en l'anterior Pla SIRCA (del 30%).	

¹³ Els indicadors tecnològics associats a esta actuació s'arreglegen en l'apartat corresponent de l'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana (vegeu la taula d'objectius, indicadors i metes).

A.2. AGENDA DIGITAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1. ABAST I ELABORACIÓ DE L'AGENDA

L'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana és l'**estratègia del Consell per a impulsar el desenrotllament de la societat digital a la Comunitat Valenciana**. La seua aprovació la va anunciar el president, en l'esdeveniment coorganitzat amb la Comissió Europea, Digital Agenda for Europe (DAE) Going Local a Espanya, a València, el 13 de desembre de 2012. L'objecte de l'Agenda és aprofitar el potencial transformador de les TIC com a força per a afavorir el canvi cap a un **model econòmic sostenible** basat en la innovació i el coneixement, i un **model social inclusiu** basat en una ciutadania participativa i altament capacitada.

Tant l'objecte de l'Agenda com els objectius estratègics estan **alineats** amb l'estratègia europea expressada en la iniciativa **Europa 2020** i en l'**Agenda Digital per a Europa**. Així mateix, estan en sintonia amb l'**Agenda Digital per a Espanya** aprovada pel Consell de Ministres al febrer de 2013. Conseqüentment, els seus eixos estratègics i les seues línies d'acció reunixen la concordança amb les iniciatives europees i estatals i amb les accions específiques que requereix la realitat econòmica, social i administrativa a la Comunitat Valenciana.

L'Agenda Digital orientarà les activitats en matèria de societat digital i TIC en la Comunitat els pròxims **set anys (2014-2020)** i comportarà una inversió aproximada de **600 milions d'euros**, cofinançada amb fons europeus i distribuïda entre els programes pressupostaris de les conselleries que desenrotllaran els plans i projectes específics.

L'elaboració d'una agenda digital és, a més d'una **condicionalitat ex ante** establida per la Comissió Europea per a rebre finançament del **Fons Europeu de Desenrotllament Regional (FEDER)** per al pròxim període de programació 2014-2020¹⁴, un exercici de planificació estratègica a què s'insta des de les institucions europees a fi d'orientar la recepció de fons dedicats a les TIC. Cal tindre en compte, en este sentit, que les TIC constitueixen un de les quatre objectius prioritaris que estableix la Comissió per a rebre el 80% dels fons FEDER en el pròxim període plurianual.

En este context, l'**elaboració de l'Agenda** s'ha abordat amb una visió global, com una **estratègia de Govern** capaç d'integrar les iniciatives en matèria TIC de totes les conselleries al voltant d'un objectiu comú. Per a això, s'ha constituït una **Comissió de Direcció Tècnica de l'Agenda Digital**, liderada per la DG de Tecnologies de la Informació i composta pels representants de les conselleries que han estat treballant, durant el primer semestre de 2013, per a l'elaboració conjunta del text de l'Agenda.

Això ha donat lloc a un pla estratègic amb tres eixos d'actuació, **Eix 1. Ciutadania Digital, Eix 2. Economia Digital i Eix 3. Administració Digital**, que inclouen les iniciatives en l'àmbit de les TIC de totes les conselleries.

¹⁴ Reglament del Parlament Europeu i del Consell sobre disposicions específiques relatives al Fons Europeu de Desenrotllament Regional i a l'objectiu d'«inversió en creixement i ocupació» i pel qual es deroga el Reglament (CE) núm. 1080/2006; articles 4 i 5 "millorar l'accés, l'ús i la qualitat de les TIC".

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

El document elaborat per la Comissió Tècnica el va presentar el conseller d'Hisenda i Administració Pública al juliol de 2013, amb l'objectiu de fer partícips la ciutadania i els agents socials i econòmics de la Comunitat. Per a promoure la participació es va obrir un procés de **consulta pública en línia** a través del portal <www.agendadigital.gva.es> en el qual van participar un total de **84 organitzacions** que van remetre **130 aportacions**, entre propostes de mesures i modificacions. El 80% dels participants provenien del sector TIC, encara que també es van rebre aportacions de les universitats valencianes i del sector de la I+D+i, d'altres administracions públiques i de diverses associacions.

Una vegada estudiades estes aportacions, l'Agenda Digital l'aprovarà el Consell com a full de ruta per a impulsar la ciutadania, l'economia i l'Administració digital a la Comunitat Valenciana.

L'àmbit d'aportació de l'Agenda a este pla estratègic marc es concreta en les actuacions relatives a les TIC en matèria d'innovació i millora de l'Administració pública valenciana, actuacions incloses en l'**Eix 3. Administració Digital** de l'Agenda Digital, l'elaboració de la qual ha sigut liderada per la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública a través de la DG de Tecnologies de la Informació, en el marc de la Comissió Tècnica Multiconselleries descrita anteriorment.

Per tant, podem dir, encara que amb un àmbit temporal major, que el contingut d'este eix constituïx l'**aportació, en l'àmbit de les TIC, al Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat (2013-2016)**. En este sentit, cal assenyalar que el contingut que es detalla a continuació respecte als objectius estratègics, les línies d'actuació, el calendari i l'execució, corresponen a eixe eix 3 esmentat. No obstant això, cal advertir que en este escenari de previsió, i als únics efectes d'este pla estratègic, no es consideren ni s'inclouen les accions corresponents a la Conselleria de Sanitat o a l'Agència Valenciana de Turisme, departament i organisme que tenen una estructura i uns pressupostos propis en esta matèria i que sí que s'han considerat i s'han inclòs en l'Agenda Digital Valenciana.

2. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

Els **objectius estratègics** de l'Agenda Digital que corresponen a l'**Eix 3. Administració Digital** són els següents:

- Avançar en la reducció de les càrregues administratives per a ciutadans i empreses per mitjà del desenrotllament de l'Administració electrònica en els aspectes fins i tot no completats, i promoure els servicis públics digitals.
- Millorar l'eficàcia i l'eficiència dels servicis públics, en especial la Sanitat i l'Educació, a través de l'ús intensiu de les TIC.
- Aconseguir un ús més eficient dels recursos TIC en l'Administració, de manera que la seua utilització més racional permeta al mateix temps estalviar costos i millorar la qualitat de la gestió i del servicis als ciutadans.

3. LÍNIES/PROJECTES D'ACTUACIÓ

Per a la consecució d'estos objectius, les línies d'actuació previstes en l'Eix 3 són els següents (consulteu el text complet de l'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, disponible en www.agendadigital.gva.es):

3.1. Servicis públics digitals

La dedicació de la Generalitat en matèria d'Administració electrònica és de llarg recorregut, però la mateixa evolució de les necessitats i les tecnologies que les envolten obliguen a prosseguir la seua evolució. El compliment de la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, és pràcticament total en les administracions valencianes, però sens dubte falta per completar la cadena de valor de manera que es puga parlar de processos completament electrònics, *end to end*, a partir de la plataforma ja existent.

3.2. Administració sense paper

El desenrotllament de l'Administració electrònica, en general, ha sigut molt major en els aspectes de relació de l'Administració amb els ciutadans, o *Front Office* (seu electrònica, registre, notificacions, identitat digital, etc.) que en la tramitació interna o resolució dels expedients. La tramitació electrònica és un concepte un poc més extens que la gestió electrònica d'expedients, sobretot si està basada en documents, ja que ha de resoldre la digitalització total dels documents que entren en paper per Registre, la interfície amb este, la notificació de la resolució dels expedients i el pas a un arxiu electrònic, que s'ha de posar en marxa.

La Generalitat de la Comunitat Valenciana té entre els objectius de la seua Agenda Digital avançar de la gestió electrònica d'expedients a la cadena completa de tramitació electrònica, tant la corresponent a l'interessat en la presentació de documents, com la que correspon als gestors públics per a resoldre els expedients, tot això basat en documents i expedients electrònics segons les prescripcions de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

3.3. Cooperació interadministrativa i interoperabilitat

Una vegada assegurat l'accés electrònic per a la presentació de documents, el següent desafiament en matèria d'Administració electrònica és que el ciutadà no haja de buscar i aportar documentació complementària que està en poder de l'Administració, sol·licitant-la en unes finestretes per a portar-la a unes altres. La manera de resoldre esta vella aspiració està arreplegada en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat espanyol, de compliment obligatori i correlatiu de l'Esquema Europeu d'Interoperabilitat.

3.4. Gestió racional de recursos TIC

El Consell de la Generalitat ha posat en marxa un nou model centralitzat per a la gestió dels recursos i servicis TIC de la Generalitat. L'objectiu fonamental d'este canvi és impulsar la innovació tecnològica en l'Administració amb un ús eficient de recursos. El nou model centralitzat permet eliminar gastos redundants, aprofitar les sinergies entre els distints departaments i obtindre els estalvis propis de les economies d'escala.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

Este canvi de model també ha reunit per primera vegada en un departament les competències per a impulsar l'ús de les TIC dins i fora de l'Administració, és a dir, la innovació tecnològica en la Generalitat i el desenrotllament de la societat digital a la Comunitat Valenciana. D'esta manera, es potencia l'efecte dinamitzador que té el procés d'innovació tecnològica en l'Administració, com a motor de la incorporació de les TIC en l'economia i en la societat valenciana.

3.5. Impuls de la innovació tecnològica de la gestió pública

Les TIC constitueixen, en l'actualitat, una ferramenta clau per a millorar l'eficàcia i l'eficiència de l'Administració pública i per a oferir servicis públics de qualitat. A més, permeten millorar la productivitat del personal empleat públic, i proporcionen informació veraç i actualitzada per a la presa de decisions dels òrgans directius. Per això, este eix d'actuació té com a objectiu impulsar la incorporació de les TIC en tots els àmbits de la gestió pública de la Generalitat.

En esta actuació s'inclouen els projectes d'innovació tecnològica de caràcter horitzontal i sectorial que responen a una problemàtica d'abast operatiu concret. L'Administració de la Generalitat té un enorme camp competencial, i encara que el seu nou model centralitzat de TIC per a la provisió de productes i servicis permet desplaçar pressupost i recursos des de les actuacions departamentals a les transversals i unificades, continua existint un vast camp d'actuació especialitzada en els diferents departaments i que requereixen solucions específiques.

4. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

Tal com s'ha assenyalat al principi, el calendari de l'Agenda Digital, i en concret el de la seua aportació al Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat (Eix 3. Administració Digital), té un marc temporal de set anys, sincronitzat amb el Marc Financer Plurianual de la Unió Europea 2014-2020, de manera que el seu desenrotllament estiga en paral·lel amb el nou programa de fons estructurals, una de les principals fonts de finançament d'este pla.

Quant als **recursos econòmics**, s'ha estimat que l'**Eix 3** suposarà una inversió de 209,30 milions d'euros per als pròxims set anys, dels quals es destinaran, **per al període de vigència d'este pla (2014-2016)**, 99,41 milions d'euros; **66,70 milions** si excloem les quanties previstes per la Conselleria de Sanitat i de l'Agència Valenciana de Turisme, departament i organisme que, respectivament, disposen d'una estructura i un pressupost propi en matèria de tecnologies de la informació.

La **distribució de les inversions** de cada actuació en els exercicis econòmics s'ha realitzat a partir de l'anàlisi d'un panell d'experts. Les inversions necessàries per a cada una de les actuacions s'han calculat després d'analitzar les mesures i els projectes constituents més probables, estimar els seus costos individuals i agregar-los després.

No obstant això, una vegada engegada l'execució de l'Agenda, en cada projecte i en cada exercici econòmic s'hauran de fer les pertinents correccions pressupostàries a causa tant a la necessitat d'ajustar els càlculs de costos com a l'evolució de la tecnologia i dels seus preus, i de la situació general de l'economia. A continuació es detalla l'**escenari pressupostari previst**:

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

ESCENARI PRESSUPOSTARI DE L'AGENDA DIGITAL PER A LA COMUNITAT VALENCIANA. EIX 3				
Administració Digital (2014-2016)* (en milions de €)				
	2014	2015	2016	2014-2016
Línia 3.1. Servicis públics digitals	0,50	2,40	3,80	6,70
Línia 3.2. Administració sense paper	0,40	3,10	3,90	7,40
Línia 3.3. Cooperació interadministrativa i interoperabilitat	0,70	0,90	0,30	1,90
Línia 3.4. Gestió racional de recursos TIC	11,30	9,10	6,20	26,60
Línia 3.5. Impuls innovació tecnològica de la gestió pública	3,30	6,90	13,90	24,10
TOTAL Eix 3. Administració digital	16,20	22,40	28,10	66,70

* Als únics efectes d'este pla, s'han exclòs les quanties previstes en l'Agenda Digital Valenciana per a la Conselleria de Sanitat i per a l'Agència Valenciana de Turisme, que disposen d'estructures i de pressupost propi.

El detall de gasto previst arreplegat en la taula anterior, subdividit en cinc línies d'actuació, està inclòs en el pressupost aprovat per a 2014 en els programes 121.60 i 421.90, de la Direcció General de Tecnologies de la Informació: aplicacions pressupostàries 06.03.02.121.60 "Direcció General de Tecnologies de la Informació" i 06.03.02.421.90.6 "Innovació tecnològica educativa"

Finalment, es detalla a continuació, en format taula, un resum que alinea els objectius estratègics de l'Eix 3 de l'Agenda Digital per a este període 2014-2016, amb els projectes o línies d'actuació previstes, i assenyala els indicadors i les metes que s'han d'aconseguir, detall este últim que ens servirà, igual que en els altres plans, per a realitzar un seguiment adequat i una avaluació de la seua execució.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

AGENDA DIGITAL – EIX 3: OBJECTIUS ESTRATÈGICS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Avançar en la reducció de les càrregues administratives per a ciutadans i empreses per mitjà del desenvolupament de l'Administració electrònica i promoure els serveis públics digitals.	- Serveis Públics Digitals	- Tant per cent de desenvolupament de la plataforma d'Administració electrònica corporativa.	- 100% de desenvolupament i implantació de la plataforma en acabar la vigència del pla (2016)
	- Administració sense paper	- Desenvolupament i implantació del registre electrònic.	- Registre electrònic operatiu en acabar la vigència del pla (2016)
		- Desenvolupament i implantació del gestor de documents electrònics.	- Gestor de documents electrònics capaços de suportar tot el cicle de vida dels documents administratius fins a la fase de semiactius, operatiu en acabar la vigència del pla (2016)
		- Desenvolupament i implantació del gestor d'expedients.	- Gestor d'expedients avançat operatiu en acabar la vigència del pla (2016)
		- Desenvolupament i implantació de l'arxiu electrònic longeu.	- Arxiu electrònic longeu per a expedients, després de la finalització de les seues fases activa i semiactiva, operatiu en acabar la vigència del pla (2016).
- Cooperació interadministrativa i interoperabilitat	- Tant per cent d'adequació dels sistemes d'informació de la Generalitat a les Normes Tècniques de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.	- 100% d'adequació dels sistemes d'informació de la Generalitat en acabar la vigència del pla (2016)	
2. Millorar l'eficàcia i l'eficiència dels serveis públics, a través de l'ús intensiu de les TIC.	- Impuls de la innovació tecnològica de la gestió pública	- Tant per cent de desenvolupament i implantació d'un sistema corporatiu d'anàlisi de dades i suport a la presa de decisions.	- Sistema corporatiu operatiu en acabar la vigència del pla (2016).
		- Tant per cent de desenvolupament i implantació d'un sistema de gestió integral de recursos humans.	- Aconseguir un 50% d'avançament en la implantació del sistema en acabar la vigència del pla (2016).
		- Tant per cent de desenvolupament i implantació d'un sistema de gestió integral dels centres educatius.	- Sistema corporatiu operatiu en acabar la vigència del pla (2016).
		- Tant per cent de desenvolupament i implantació d'un sistema per a la gestió electrònica d'expedients processals.	- Aconseguir un 50% d'avançament en la implantació del sistema en acabar la vigència del pla (2016).
		- Tant per cent d'actualització tecnològica dels sistemes d'informació sectorials.	- Aconseguir un 50% d'avançament en l'actualització d'estos sistemes en acabar la vigència del pla (2016).
3. Aconseguir un ús més eficient dels recursos TIC en l'Administració.	- Gestió racional de recursos TIC	- Reducció de pressupost en TIC per gestió centralitzada.	- 30% de reducció de pressupost en TIC respecte a l'inici de la centralització, en acabar la vigència del pla (2016).
		- Estalvi acumulat per reducció de gasto en llicències de programari privat.	- 30 milions d'euros d'estalvi acumulat, per reducció de gasto en llicències de programari privat, en acabar la vigència del pla (2016).
		- Tant per cent de reducció del gasto en comunicacions (telefonía fixa i mòbil i Internet)	- 20% de reducció del gasto en comunicacions en acabar la vigència del pla (2016).

A.3. PLA DE QUALITAT I INSPECCIÓ DE SERVICIS 2014-2016

La Generalitat manté una profunda i prolongada aposta per la millora de les seues institucions i sistemes de gestió, ja que, com expressament assenyalava l'article 3.2 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, la seua **missió** és "atendre activament els ciutadans de la Comunitat Valenciana amb un compromís de millora contínua i modernització dels servicis que presta, facilitant així l'exercici dels drets i les obligacions que les lleis els reconeixen i els que es deriven dels acords del Consell".

Amb l'objectiu d'implantar esta cultura corporativa, durant tots estos anys enrere s'ha dut a terme un esforç molt significatiu, tant en infraestructures tecnològiques per a la incorporació efectiva de la societat de la informació i la relació electrònica amb la ciutadania com en l'articulació de mesures de simplificació administrativa, accions de millora de processos i compromisos de qualitat, sense descuidar la permanent formació del personal empleat públic per a aconseguir la seua implicació activa en la prestació de servicis de qualitat.

No obstant això, cada vegada més, les iniciatives de transformació provenen d'àmbits ciutadans i l'Administració ha de saber escoltar quins servicis demana la ciutadania i no acontentar-se només amb preguntar-los què pensen dels que dissenya per a ells. És necessari, per tant, abordar iniciatives d'obertura de l'Administració de manera que el procés d'avançament es beneficie de les propostes dels ciutadans i que s'afavorisca al màxim de la seua implicació i participació. Per a això, resulta fonamental l'exposició pública del que realitza i la comunicació dels resultats dels programes públics. En definitiva, és necessari fer un pas més cap a la rendició de comptes i la transparència.

D'esta manera, el **Pla de Qualitat i Inspecció**, dins de l'estratègia a què ens referim, intenta donar resposta a estes dos exigències. D'una banda, s'establix la continuïtat en les línies d'actuació que conformen la cultura de l'excel·lència en la prestació dels servicis públics; d'una altra, aprofitant esta trajectòria de qualitat, el Pla pretén impulsar mecanismes per a la proximitat, transparència i la rendició de comptes, afavorint la visibilitat de dades de la gestió pública, exposant públicament els estàndards de qualitat compromesos i els índexs de satisfacció percebuts, fomentant la implicació de la ciutadania en la formulació de propostes i suggeriments, de manera que el disseny dels servicis aprofite l'entusiasme i creativitat dels que participen i responga en major grau a les demandes dels seus destinataris finals, i, finalment, posant al servici de la societat les plataformes d'informació i comunicació electròniques per a l'exercici de les seues drets davant de l'Administració.

Tot això amb l'objectiu de contribuir a garantir el dret dels ciutadans a rebre uns servicis públics de qualitat i a participar en els assumptes públics (article 9. 2 i 4, de l'Estatut d'Autonomia).

Amb esta finalitat, les línies d'actuació del Pla s'articulen entorn de tres eixos (ciutadans, persones i organització):



1. PROJECTES I LÍNIES D'ACTUACIÓ

En relació amb estos tres eixos, el Pla desplega els projectes o línies d'actuació següents:

1.1. Cartes de servicis

Les cartes de servicis, com a instruments de millora, són documents que tenen per objecte informar el ciutadà o usuari del servici i la societat en general sobre els servicis que oferix la Generalitat valenciana, les condicions en què es presten, els drets dels usuaris en relació amb estos servicis i els compromisos de qualitat que s'oferixen en relació amb la seua prestació.

Des de la publicació de les primeres cartes de servicis de la Generalitat valenciana, l'Administració ha estat exposada a canvis substancials, lligats al desenrotllament de les noves tecnologies per a la prestació de servicis, així com per a facilitar la relació del ciutadà amb l'Administració.

La determinació de l'objectiu operatiu d'este projecte es concreta a revisar i actualitzar les cartes de servici publicades i vigents, perquè la informació que s'oferix a la ciutadania, sobre el compliment dels compromisos adquirits, siga real i coherent. Igualment, continuar impulsant noves cartes de servici, atenent les demandes de les unitats que, amb la maduresa organitzativa requerida, establisquen uns compromisos de servici.

1.2. Queixes i suggeriments/bústia

Este nou pla vol posar l'èmfasi en el procés d'anàlisi, i prestar una major atenció a determinar les disfuncions més rellevants i esmenar les causes que motiven les queixes dels ciutadans, impulsar les accions de millora necessàries, derivades de

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

l'anàlisi de les queixes, la qual cosa exigeix necessàriament una major comunicació amb les subsecretaries. Per a facilitar este encàrrec, en el marc del pla de simplificació i reducció de càrregues, SIRCA-2, es revisarà el procediment establert en la norma, a fi que siga més efectiu, i s'estudiarà la possibilitat d'incloure nous canals de presentació, com ara el telèfon d'atenció ciutadana 012.

1.3. Enquestes de satisfacció

A més de tindre en compte les necessitats i les expectatives dels ciutadans, és important conèixer el seu grau de satisfacció i la qualitat dels servicis que se li presten, com una via de determinar les millores necessàries.

Per a saber si estem proporcionant un "servici de qualitat" és imprescindible avaluar la satisfacció dels usuaris i mesurar el grau d'adequació a les seues expectatives.

La determinació de l'objectiu operatiu d'este projecte es concreta en el fet que, almenys de forma biennal, es realitzarà una enquesta de satisfacció amb els servicis públics dirigida als seus usuaris. Per a això, s'utilitzaran les tècniques més adequades a fi de determinar les necessitats i les expectatives de la ciutadania.

1.4. Pantalla ciutadana

L'actuació de l'Administració de la Generalitat ha de prestar una especial atenció a la comunicació i rendició de comptes davant dels ciutadans i la societat en general, la qual cosa ja es realitza, en part, a través de diversos mecanismes.

Al mateix temps, és necessari disposar d'una àmplia informació, actualitzada i precisa, sobre la percepció que els ciutadans tenen dels servicis públics que reben, i de les seues necessitats i expectatives en relació amb estos, amb la finalitat de proposar iniciatives generals de millora a l'organització i facilitar als ciutadans una informació, actualitzada i periòdica, de la qualitat dels servicis públics prestats per la Generalitat.

Disposar d'eixa informació, procedent de diferents fonts, analitzar-la i extraure conclusions, contribuïx a fer més transparent l'actuació pública al mateix temps que aporta una informació rellevant als que han d'adoptar decisions en esta matèria. Una de les maneres més idònies de dur a terme estos encàrrecs és a través de la posada en marxa d'un accés web, que permeta observar els canvis que es produïsquen, per mitjà de la recopilació i l'anàlisi d'informació suficient per a proporcionar una visió integral de la qualitat dels servicis públics que presta la Generalitat i que, al mateix temps, permeta l'accés a tota la informació, com un mecanisme de rendició de comptes.

Este projecte enllaça amb el de l'Observatori de la Qualitat dels Servicis Públics (creat en 2010, però sense desplegar), que s'encarregarà de complir la missió que se li va encomanar.

1.5. Xarxa de qualitat

Per a poder realitzar una gestió de qualitat dels servicis és imprescindible comptar amb el compromís i la participació de totes les persones de l'organització, en especial dels directius, o líders, amb la millora contínua, sobretot en els temps de canvi i incertesa.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

Per a això, la Generalitat compta amb una Xarxa de Qualitat, ja que és així com es denomina el conjunt d'òrgans, llocs de treball i grups de persones que són responsables de donar suport a la implantació i el desenrotllament de sistemes de gestió de qualitat i pràctiques de millora contínua. Amb el Pla es donarà un impuls a esta Xarxa.

1.6. Comunicació i formació

Perquè totes les persones que integren l'Administració de la Generalitat puguen participar de forma activa és necessari incidir en el canvi de cultura de l'organització. Una nova cultura orientada a satisfer, sobretot, les necessitats i les expectatives de la ciutadania i a reforçar el sentiment de formar part d'una organització que persegueix com a meta la millora de la qualitat dels seus servicis. Per això, la comunicació fluida i la formació són les dos ferramentes que poden fer possible el canvi de cultura administrativa que demanden els ciutadans.

Este projecte donarà suport a l'avançament en estos importants aspectes.

1.7. Actuació inspectora

Conjuntament amb l'actuació de control que la inspecció de servicis desplega tradicionalment, centrada en la comprovació que el funcionament de l'Administració valenciana es realitza dins dels paràmetres de legalitat exigibles, també du a terme diferents iniciatives d'actuació. Estes iniciatives, des de perspectives distintes, tracten d'estudiar o analitzar aspectes diferents de la realitat administrativa, amb el propòsit d'avaluar el funcionament d'unitats, programes i servicis, des de l'òptica de la seua eficàcia, eficiència, operativitat, etc., tractant sempre de poder contribuir a la millora dels procediments de treball, la distribució òptima dels recursos o qualsevol altre aspecte rellevant de l'organització.

Amb este projecte es garantirà l'atenció a totes les actuacions que s'establisquen per a cada anualitat en el pla d'inspecció, així com aquelles altres que amb caràcter extraordinari es proposen.

En concret, i amb independència d'altres encàrrecs que s'incloguen anualment en el pla d'actuació, es coordinarà el Pla de Control de l'Absentisme del Personal al Servici de la Generalitat i es realitzarà el seguiment i l'avaluació d'altres plans.

1.8. Avaluacions de qualitat

L'avaluació de qualitat dels servicis públics és una part quasi consubstancial a les noves maneres de gestió pública. Totes les bones pràctiques de gestió que es desitge implantar en una organització han de partir necessàriament de la mateixa premissa: no es pot millorar el que no es coneix i no es pot conèixer el que no es mesura i s'avalua.

La Generalitat disposa d'una metodologia pròpia d'autoavaluació que permet a les organitzacions detectar, a través d'una anàlisi àgil de la gestió dels seus agents i resultats, les seues principals fortaleeses (per a potenciar-les) i debilitats (per a corregir-les) i contribuir així a millorar la qualitat de la seua gestió. Al mateix temps, constituïx l'instrument bàsic per a la implantació del sistema d'acreditació/certificació de la qualitat que es pretén posar en marxa.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

La determinació de l'objectiu operatiu d'este projecte es concreta en el fet que, al final del pla, tots els departaments de la Generalitat hauran realitzat una avaluació pilot i, posteriorment, hauran impulsat l'autoavaluació d'aquelles unitats que tigen la maduresa suficient per a portar-la a terme.

1.9. Acreditacions, premis i reconeixements

Reconèixer i acreditar que la gestió d'una unitat administrativa s'ajusta als requisits de qualitat que demanda la ciutadania és, al mateix temps, un instrument de motivació, ja que el reconeixement anima les persones no sols a continuar la labor desenrotllada, sinó també a superar-se i continuar progressant en la millora dels servicis, però, a més, posa de manifest que un departament ha aconseguit un nivell de qualitat que el distingix de la resta i per això se'l reconeix expressament per mitjà d'un document específic. Al mateix temps, augmenta la confiança de la ciutadania en els servicis públics, ja que deixen constància d'un nivell de qualitat determinat.

El Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, preveu dos sistemes de reconeixement públic del nivell de qualitat aconseguit en la gestió desenrotllada per part d'unitats o òrgans de la nostra Administració: les certificacions de qualitat i els premis a l'excel·lència, així com els mecanismes de recompensa i reconeixement a l'esforç personal de les persones.

1.10. Mecanismes de participació i seguiment en els projectes

Fer efectiva la posada en marxa de projectes que redunden en la millora de la qualitat, requereix del compromís de tota l'organització. La millora de la qualitat dels servicis no pot ser ni ha de ser una funció exclusiva d'una unitat específica, sinó que ha de comptar amb totes i cada una de les persones que la componen i amb l'impuls i suport necessari dels líders o directius de cada departament.

L'organització de la Generalitat compta amb les subsecretaries, que tenen encarregades les funcions de dur a terme la inspecció de tots els servicis del seu àmbit i, al mateix temps, la de proposar les reformes que s'encaminen a millorar i perfeccionar els servicis dels distints centres de la conselleria, i preparar tot el que calga per a la seua organització i mètode de treball, atenent principalment els seus costos i rendiments.

Per tant, tots els projectes que s'han de posar en marxa en cada una de les conselleries han de tindre la participació i el suport de les subsecretaries, a través de les unitats que coordinen les persones que formen part de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics.

Igualment, la Comissió Interdepartamental, CITEC, constituïx un punt de trobada i participació dels distints òrgans centrals de la Generalitat amb competències en les matèries relacionades amb la qualitat dels servicis, i de les subsecretaries, òrgans horitzontals de suport i de direcció de personal de les conselleries.

D'altra banda, la Generalitat ha creat, al juliol de 2013, una Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques, CIRA-GVA, que té atribuïda, entre altres funcions, la d'assumir la planificació estratègica de les

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

actuacions en matèria d'Administració pública, per la qual cosa també tindrà un paper destacat en l'impuls d'alguna de les actuacions previstes en este pla.

1.11. Coordinació amb òrgans d'inspecció

La coordinació amb les diferents unitats que exercixen una funció inspectora en determinats sectors, com són el sanitari, educatiu i el de servicis socials, permet harmonitzar les diferents actuacions i, al mateix temps, aprofitar les sinergies que poden sorgir de possibles actuacions conjuntes, entre estes les relacionades amb la millora de la qualitat dels servicis.

Per tant, a través de les reunions de coordinació que tindran lloc almenys una vegada a l'any s'establiran acords de col·laboració que permeten compartir bones pràctiques i tot allò que redunde en benefici de totes les organitzacions.

1.12. Xarxa interadministrativa de qualitat en els servicis públics

La Xarxa Interadministrativa de Qualitat dels Servicis Públics és un important fòrum de cooperació integrat pels òrgans responsables de qualitat i avaluació de totes les administracions públiques (Administració General de l'Estat, comunitats i ciutats autònomes, FEMP en representació de l'Administració local i Agència Nacional d'Avaluació i Acreditació en representació de les universitats). Este fòrum possibilita l'intercanvi d'experiències i compartir les millors pràctiques, i durant la vigència del pla s'impulsarà la connexió i la relació amb este fòrum.

2. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

A continuació, s'arreplega en la taula següent, per als objectius estratègics més importants d'este pla, un detall resumit dels principals projectes o accions que s'han de desenrotllar juntament amb els indicadors i metes que s'han d'aconseguir, elements estos últims d'utilitat per al seguiment i avaluació del pla.

El desplegament i l'execució de la major part de les accions que conformen este pla seran assumides, igual que ocorre amb el Pla SIRCA-2, amb mitjans propis de la Generalitat a càrrec de les partides pressupostàries de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en 2014 a càrrec de les aplicacions pressupostàries 06.03.02.121.60 "Direcció General de Tecnologies de la Informació" (accions 1.1, 1.2, 1.4 i 1.8), 06.03.00.121.10 "Atenció al ciutadà, qualitat i inspecció de servicis" (accions 1.3, 1.5, 1.7, 1.9, 1.10, 1.11 i 1.12) i 06.03.01.121.30 de la Direcció General de Recursos Humans "Formació i estudis" (acció 1.6).

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

PLA DE QUALITAT I INSPECCIÓ: OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ACTUACIONS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS I/O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Escoltar la veu del ciutadà: identificar les seues necessitats i expectatives i mesurar periòdicament el seu nivell de satisfacció.	- Millorar la regulació i l'atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments dels ciutadans.	- Nova normativa publicada.	- Nou marc normatiu aprovat i en vigor (en substitució dels decrets 165/2006 i 62/2010) en 2014.
		- Percentatge de queixes, reclamacions i suggeriments tramitats de manera electrònica sobre el total.	- Posar a disposició del ciutadà una aplicació corporativa que potencie la presentació electrònica de les seues queixes, reclamacions i suggeriments (25% de sol·licituds realitzades a través d'esta aplicació en 2016).
	- Realitzar estudis de percepció ciutadana.	- Nombre d'estudis realitzats.	- Realitzar dos estudis durant la vigència del pla.
	- Comunicació i rendició de comptes.	- Percentatge d'informes o estudis publicats del total de realitzats.	- Publicació en el web de la GVA del 100% dels estudis i informes realitzats en el seu any d'elaboració.
2. Promoure la qualitat i l'excel·lència en la gestió dels servicis públics.	- Projecte Cartes de Servicis: Revisió i implantació de cartes de servicis en la Generalitat.	- Percentatge de centres directius (direccions generals) amb cartes de servicis aprovades i publicades.	- Aconseguir que el 35% de les direccions generals de la Generalitat disposen de, almenys, una carta de servicis en acabar la vigència del pla (en 2016).
	- Avaluar la qualitat dels servicis públics de la Generalitat.	- Percentatge de centres directius (direccions generals) amb avaluacions de qualitat realitzades.	- Aconseguir que el 20% de les direccions generals de la Generalitat hagen realitzat almenys una avaluació de qualitat en el seu àmbit en acabar la vigència del pla (2016).
	- Desenvolupar un sistema de reconeixements en la Generalitat (certificacions de qualitat i premis).	- Normativa de desplegament del sistema de certificacions de qualitat i premis publicada i en vigor.	- Sistema de certificació aprovat i operatiu en 2015.
		- Convocatòria de premis a l'excel·lència publicada i resolta.	- Primera convocatòria de premis a l'excel·lència resolta (en 2016).
	- Impulsar la participació i implicació de les persones de l'organització en la millora contínua de la qualitat i en el desenvolupament de sistemes de gestió de qualitat.	- Percentatge de participació departamental en el desenvolupament d'accions o projectes de millora (impulsats a través de la Xarxa de Qualitat i CITEC).	- Aconseguir una participació del 100% de tots els departaments de la Generalitat en activitats de millora de la qualitat dels seus servicis (en el període 2014-2016).
3. Impulsar les competències i funcions d'inspecció general dels servicis.	- Revisió del marc regulador de la competència d'inspecció general de servicis i l'execució de plans anuals d'actuació.	- Nova normativa publicada.	- Nou marc normatiu aprovat i en vigor (en substitució del Decret 236/1997) en 2014.
		- Percentatge d'execució dels plans anuals en matèria d'inspecció.	- Aconseguir un percentatge d'execució anual superior al 90%.

B. EIX ESTRATÈGIC DE PERSONES

El segon eix, com ja s'ha assenyalat també en l'apartat d'objectius estratègics, dirigix els seus esforços a aconseguir, en l'**àmbit dels recursos humans**, una Administració més flexible, sostenible i austera, i tractar així d'aconseguir, en un entorn econòmic i pressupostari restrictiu, la màxima eficiència en la gestió d'uns recursos que constitueixen el seu principal actiu. I això a través d'aconseguir una adequada distribució i utilització d'estos i d'aconseguir una millor formació i una major professionalització del personal empleat públic.

Este segon enfocament, que es plasma en una estratègia de **RACIONALITZACIÓ I EFICIÈNCIA DELS RECURSOS HUMANS**, s'articula a través de dos plans més: el de formació del personal al servici de la Generalitat i el de redistribució de càrregues de treball, que descrivim a continuació.



B.1. PLA DE FORMACIÓ DEL PERSONAL ESTRATÈGIA 2014-2016

L'IVAP, des de la seua creació en 1985, primer com a organisme autònom i ara com a Subdirecció General de la Direcció General de Recursos Humans, ha organitzat cursos i activitats formatives de formació contínua i de formació especialitzada relacionades amb l'adquisició de competències que el personal de l'Administració havia de posseir per al desenrotllament de les tasques encarregades.

Així, la formació s'aborda no sols des de la perspectiva de l'interés del personal empleat públic, sinó que les accions formatives estan orientades a la formació de millors professionals de la funció pública, a fi de complir els fins que té encarregats la Generalitat i basant-se en les pròpies estratègies organitzatives.

Per a això, és necessari, prèviament, fer una anàlisi de detecció de necessitats formatives, tant a nivell dels llocs de treball com a nivell de les persones que els ocupen.

a) Anàlisi de les necessitats formatives

Esta anàlisi ha d'estar basada en un model de coneixement per a totes les persones, que associe les accions formatives necessàries per a equilibrar les diferències entre el perfil de coneixements que el treballador posseïx i el requerit en el seu lloc de treball.

Amb esta finalitat, el Consell ha elaborat **un pla de redistribució de càrregues de treball** per al personal al servici de l'Administració de la Generalitat. Este pla té com a finalitat garantir l'optimització dels recursos humans existents per mitjà d'una adequada distribució d'estos. A través de l'anàlisi de les càrregues de treball es pretén redistribuir el treball segons les necessitats reals i evitar disfuncions (acumulació de càrregues excessives en el personal de determinats servicis, mentre que en altres no s'està a ple rendiment).

En la reassignació d'efectius, derivada del Pla de redistribució de càrregues, té especial rellevància la potenciació de la formació a través de l'IVAP per a adequar, perfeccionar i complementar la formació de les empleades i empleats públics que canvien de lloc de treball.

Cada treballador o treballadora haurà de disposar d'**un pla individual de formació** (d'ara en avant **PIF**) perquè les persones obtinguen les capacitats relacionades amb les noves tasques i responsabilitats assignades.

Cada treballador o treballadora haurà de realitzar una autoavaluació sobre el perfil de coneixements del seu lloc de treball, que posteriorment haurà de contrastar amb el seu superior directe. Fruit d'esta autoavaluació i de l'entrevista amb el seu superior s'obtindrà, com a resultat i per a cada persona, un PIF anual.

Este PIF ha de contindre:

- Accions formatives, obligatòries, que assignarà directament l'organització per considerar-les estratègiques per a cada departament.
- Accions formatives seleccionades conjuntament amb els caps en l'entrevista de contrast de l'autoavaluació (específiques).

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

- Una acció formativa elegida pel treballador entre el catàleg de cursos de caràcter transversal.
- Una acció que contribuïska a la motivació i a impulsar un clima laboral millor.

A més, al llarg de l'any este pla individual pot ser incrementat amb accions formatives que no estaven previstes al començament.

Este sistema de detecció de necessitats té com a objectius els següents:

- Aconseguir un millor ajust persona/lloc.
- Identificar les necessitats formatives individuals.
- Adequar l'oferta formativa a les necessitats identificades.
- Invertir en la formació adequada.
- Millorar la motivació del personal.

Per a la planificació de tota esta formació disposen d'un instrument bàsic per a la millora i modernització dels servicis públics valencians, com és:

b) El Pla Anual de Formació de l'IVAP

Per mitjà dels successius plans anuals de formació es pretén establir una línia coherent entre l'estratègia de la mateixa organització i les accions formatives que necessiten les empleades i empleats públics, per al seu desenvolupament personal i professional, i tot això emmarcat en una política de contenció del gasto, austeritat, estalvi i eficiència en la utilització dels recursos dels quals disposa l'organització.

1. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

El pla estratègic de formació del personal al servici de la Generalitat 2014-2016 persegueix els **objectius estratègics** següents:

- Vincular la formació del Pla anual a les necessitats reals de l'Administració pública i a les competències professionals dels empleats i empleades públics.
- Ampliar i adaptar els plans de formació de les empleades i empleats públics a les noves expectatives i necessitats de la societat.
- Compartir recursos formatius entre tots els promotors de formació de la Comunitat Valenciana, escoles d'altres comunitats autònomes i amb l'INAP.
- Formar en Administració 2.0 a fi d'integrar les tecnologies de la informació i de la comunicació en la gestió dels servicis públics.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

1.1. Vincular la formació del pla a les necessitats reals de l'Administració pública i a les competències professionals dels empleats i empleades públics

La consecució d'este objectiu es materialitzarà a través de donar suport, en esta matèria de formació, als distints plans i actuacions que conformen este pla estratègic de la Generalitat. La seua execució s'aborda a través de la detecció de necessitats formatives de l'organització i del pla individual de formació (PIF) del personal empleat públic que es desenrotllarà amb caràcter anual.

Durant el període 2014-2016 seran objecte de suport, a través d'accions formatives incloses en els plans anuals de l'IVAP, els plans següents:

- **Pla SIRCA-2.** Es realitzarà a través de cursos d'atenció als ciutadans, d'informació, així com tallers de participació i cursos de simplificació i reducció de càrregues administratives.
- **Agenda digital Valenciana.** A través de cursos de firma electrònica, Internet, noves tecnologies, seguretat informàtica i protecció de dades.
- **Pla de Qualitat i Inspecció de Servicis.** Cursos i tallers relacionats amb la gestió de qualitat dels servicis públics.
- **Pla de Redistribució de Càrregues de Treball.** Es realitzaran accions formatives sobre les competències necessàries per a dur a terme les tasques dels nous llocs, d'adaptació al canvi, administració de noves competències i formació específica dirigida a llocs concrets.
- **Plans de millora del personal empleat públic.** Planificar i executar els cursos dels processos de selecció i de funcionarització.

Es pretén, amb això, aconseguir una major professionalització del personal empleat públic al servici de l'Administració, a fi d'oferir un servici de qualitat a la ciutadania.

1.2. Ampliar i adaptar els plans de formació de les empleades i empleats públics a les noves expectatives i necessitats de la societat

Este objectiu serà atès a través de:

- Desenrotllar i implantar **metodologies per a la detecció de necessitats**, a través del desenrotllament de plans individuals de formació (PIF) i de l'atenció a les peticions i propostes de formació que traslladen les mateixes organitzacions.
- Elaborar **instruments i qüestionaris de l'avaluació de la qualitat**, a través de les avaluacions desenrotllades per l'IVAP (expectativa, reacció/satisfacció, impacte/transferència). S'avaluaran totes les accions formatives realitzades.
- Dissenyar i implantar un **pla de qualitat de la formació** a fi d'ampliar l'oferta formativa dels cursos d'autoformació, la creació d'itineraris formatius per perfils professionals i per competències.
- Dissenyar i implantar un **pla de qualitat dels formadors de l'IVAP** per mitjà de l'elaboració d'una guia de disseny de manuals d'accions formatives, basada en casos pràctics i orientats a resultats; millorar la metodologia d'avaluació de la formació i el perfeccionament pedagògic i tecnològic del professorat.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

1.3. Projecte Compartir: compartir recursos formatius entre tots els promotors de formació de la Comunitat Valenciana i d'altres comunitats autònomes i amb l'INAP

Per a aconseguir-ho les actuacions que s'han de seguir consistiran en:

- Crear una **xarxa d'aliances amb els agents intervinents en els processos d'aprenentatge** del personal empleat públic a la Comunitat Valenciana. Establir acords de col·laboració amb les diferents escoles de formació (EVES, CEFIRE i les tres diputacions de la Comunitat), així com la coordinació amb les unitats de personal de les conselleries i organismes de la Generalitat.

- **Compartir continguts i materials amb les distintes escoles i instituts de formació** de les comunitats autònomes i amb l'INAP, a través del projecte Compartir.

La seua finalitat és compartir recursos i optimitzar els continguts dels cursos en línia dels distintes promotors per a aconseguir una major eficàcia i eficiència en la gestió de recursos en matèria de formació.

1.4. Formar en Administració 2.0 a fi d'integrar les tecnologies de la informació i de la comunicació en la gestió dels servicis públics

Es duran a terme les actuacions següents:

- Integrar les **tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC)** com un dels referents de la gestió, per mitjà d'accions formatives en coneixement i maneig de noves tecnologies i xarxes socials.

- **Millorar la informació i comunicació dels plans** de formació a través de la pàgina web de l'IVAP, i consolidar-la com a ferramenta de comunicació amb el personal empleat públic.

- **Formar en Administració 2.0 i en xarxes socials** per a acostar l'Administració als ciutadans.

- **Noves tècniques de formació en línia:** comunitats de coneixement, biblioteca virtual, píndoles formatives.

2. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

Tots els projectes i accions que s'han de desenrotllar (estudis, metodologies, accions formatives, etc.), dins d'esta estratègia de formació del personal al servici de la Generalitat en el període 2014-2016 seran executats de manera continuada, en el marc dels successius plans de formació que s'aprovaran amb caràcter anual.

El cost d'estos serà sufragat a càrrec dels fons que, amb caràcter anual, es dediquen a la formació contínua (aplicació pressupostària de la Direcció General de Recursos Humans per a 2014 núm. 06.03.01.121.30 "Formació i estudis"). L'estimació global per a la vigència d'este pla (període 2014-2016) es xifra en 2,5 milions d'euros, estimació

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

que, no obstant això, haurà d'ajustar-se (i corregir-se) als pressupostos que amb caràcter anual s'aproven i que estan condicionats a les transferències dels corresponents fons de l'Estat. En cap cas se superaran les quanties que, amb este fi, s'aproven en els pressupostos anuals de la Generalitat. Per a 2014, el pressupost aprovat ascendix a 0,88 milions d'euros (887.560,6 €, dels quals 733.220,60 € són fons de l'INAP transferits per a formació del personal i 154.340,00 € corresponen a l'aportació de la Generalitat a esta formació).

Finalment, en la taula següent es detallen de forma resumida els objectius estratègics fixats per al període 2014-2016 en esta matèria, els principals projectes o accions que s'han de desenvolupar i les metes que s'han d'aconseguir juntament amb els indicadors que ens permetran efectuar un seguiment i una avaluació de la seua execució.

FORMACIÓ (2014-2016): OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ACTUACIONS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Vincular la formació del Pla anual a les necessitats reals de l'Administració pública i a les competències professionals de les empleades i empleats públics.	- Accions formatives de suport als plans SIRCA-2, Agenda Digital Valenciana, Qualitat i Inspecció de Servicis i Pla de Redistribució de Càrregues de Treball (RCT).	- Tant per cent d'accions formatives que donen suport als distints plans estratègics.	- 100% d'accions formatives de suport als plans esmentats impartides en acabar cada pla anual.
2. Ampliar i adaptar els plans de formació de les empleades i empleats públics a les noves expectatives i necessitats de la societat.	- Desplegament i aplicació efectiva d'instruments que permeten detectar necessitats formatives i avaluar la qualitat de la formació impartida.	- Tant per cent d'alumnes que utilitzen els qüestionaris de detecció de necessitats i d'avaluació.	- 100% d'utilització i compliment de qüestionaris en alumnes que reben formació en cada pla anual.
3. Compartir recursos de formació en línia entre tots els promotors de formació de la Comunitat Valenciana i d'altres comunitats autònomes i amb l'INAP.	- Crear una xarxa d'aliances amb altres promotors de formació, en especial amb altres CA i amb l'INAP.	- Tant per cent de cursos en línia compartits amb altres promotors.	- 50% de cursos en línia compartits del total de cursos inclosos en cada pla anual.
4. Formar en Administració 2.0 a fi d'integrar les tecnologies de la informació i de la comunicació en la gestió dels servicis públics.	- Accions formatives relacionades amb les noves tecnologies de la informació i la comunicació.	- Tant per cent de persones que han rebut cursos relacionats amb les TIC.	- Aconseguir que el 90% de persones realitzen, durant la vigència del pla, alguna activitat formativa relacionada amb les TIC.

B.2. PLA RCT DE REDISTRIBUCIÓ DE CÀRREGUES DE TREBALL

L'actual configuració de l'Administració pública de la Generalitat continua sent reflex, majoritàriament, d'una Administració amb una composició pròpia del període de construcció de l'ens autonòmic. D'altra banda, la societat actual està fortament condicionada per una constant expansió i desenrotllament de noves tecnologies de la informació, fet que influïx notablement en el quefer de l'Administració, en totes les actuacions administratives i, en general, en la "vida administrativa", tant de les organitzacions públiques, com de les persones que hi treballen.

Al que s'ha dit anteriorment, han d'afegir-se les dificultats àmpliament conegudes del moment econòmic actual que exigixen a totes les administracions públiques ser extremadament exigents a l'hora d'utilitzar els recursos de què disposen, aconseguir els màxims resultats, en el mínim temps i amb la inversió de gasto públic just. En este sentit, és una responsabilitat i una exigència que les administracions públiques, en el nostre cas la Generalitat, prioritze i destine els recursos disponibles a donar solució a les problemàtiques socials més urgents i importants, remoyent aquells obstacles que impedisquen aconseguir estos objectius i la consecució de l'interés general.

Conseqüència del que s'ha exposat i dins de l'obligació que el Consell de la Generalitat té amb la societat de garantir una prestació de servicis regida pels principis d'eficàcia i eficiència, es fa necessari el desenrotllament del compromís reflectit en el Pla de Redistribució de Càrregues de Treball (d'ara en avant PRCT), amb la pretensió d'aconseguir que l'Administració de la Generalitat siga més àgil, eficaç i eficient, i al mateix temps millorar les condicions de treball del personal empleat públic i la dignificació de la seua funció.

1. OBJECTIUS

Amb la posada en marxa del PRCT es pretén aconseguir els **objectius** següents:

- ➔Garantir l'optimització de la gestió diària de les empleades i empleats públics de l'Administració valenciana existents per mitjà d'un adequat dimensionament de l'organització.
- ➔Analitzar els efectius dels distints àmbits orgànics, funcionals i territorials, i dur a terme un diagnòstic de les necessitats reals exigibles per a l'adequada prestació del servicí públic a la ciutadania.
- ➔Establir els criteris de mobilitat i assignació de llocs en els diferents àmbits orgànics i funcionals.
- ➔Adoptar els canvis d'adscripció de llocs o efectius que calguen i que permeten una adequada distribució de les càrregues de treball en funció de les necessitats i estructures de l'Administració de la Generalitat.

La consecució d'estos objectius redundarà, bàsicament, en:

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

- La racionalització i millora de la gestió.
- L'adequació de les plantilles.
- La professionalització, l'augment de l'autoestima i la dignificació de la funció pública de la Generalitat.

Per tot això, l'**objectiu estratègic final** no pot ser un altre que la consecució d'una Administració més equilibrada, àgil, austera, eficaç i eficient, per mitjà d'una ubicació dels seus efectius més racional i adequada per a la prestació del servei, sense que existisquen desajustos i descompensacions en la distribució funcional i territorial d'estos i on el suport, la motivació i el compromís de les empleades i empleats públics constituïxen un factor essencial que cal destacar i potenciar.

2. FINALITAT

La finalitat del PRCT és l'**obtenció i manteniment sostingut de la distribució racional i equilibrada dels efectius de l'Administració de la Generalitat** en tot l'àmbit estructural de la seua organització, tant sectorialment i funcionalment, com territorialment i temporalment.

Esta finalitat exigix una actuació constant i permanent, tant en el moment inicial de reconducció i ajust de la distribució existent per a adequar-la a les necessitats reals de l'organització, com altres posteriors de manteniment. Per tant, és una actuació concreta en el moment de la seua posada en funcionament i, al mateix temps, també dinàmica i d'equilibri sostingut en el futur, la qual cosa exigix una contínua retroalimentació del sistema i una vigilància constant, disposant, prevenint i implantant els elements i sistemes que permeten configurar esta finalitat.

Este propòsit exigix que el sistema dispose d'una sèrie d'instruments que actuen quan calga, bé per comptar amb l'automatisme necessari que faça que les actuacions i decisions del model es posen en marxa, bé perquè els òrgans i les unitats administratius competents compten amb els elements indicaris i la capacitat suficient per a posar en funcionament el procediment adequat per a la nova reconducció de l'estructura i distribució dels efectius, als paràmetres que s'han considerat com a adequats per al tipus i model d'organització exigible en cada moment, i per a donar una resposta adequada i àgil a les peticions de serveis públics que demanda la ciutadania valenciana.

Per tant, la finalitat última és aconseguir una **redistribució racional dels efectius des d'una doble perspectiva**: inicial i sostinguda en el temps o, dit d'una altra manera, **estàtica i dinàmica**.

3. LÍNIES D'ACTUACIÓ

La posada en marxa del PRCT requerirà el desenrotllament d'una anàlisi de les càrregues de treball de tots els serveis o unitats assimilades i de tots els procediments i tasques assignats als llocs de treball i, a continuació, l'adopció de les mesures normatives necessàries per al desplaçament dels efectius d'uns òrgans o unitats que

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

s'ha advertit que estan sobredimensionades a altres que requerisquen una menor dotació de mitjans humans.

3.1. Anàlisi de les càrregues de treball

A fi de poder determinar les càrregues de treball existents en les diferents dependències administratives s'ha desenrotllat una **metodologia de mesurament de càrregues de treball**, aplicable a tots els servicis o unitats assimilades i a tots els procediments i tasques assignades als llocs de treball, com a premissa necessària per a poder comparar i permetre prendre decisions respecte a l'equilibri i estructura de les plantilles.

El mesurament de les càrregues de treball en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat es durà a terme a través de l'**aplicació informàtica Hèrcules**, i amb esta es pretenen captar, periòdicament, les dades d'unes 450 dependències administratives.

3.2. Distribució d'efectius

A fi d'equilibrar els efectius/càrregues de treball existents en les diferents dependències administratives, i d'acord amb les dades reflectides de l'aplicació informàtica, les subsecretaries o direccions de personal d'entitats i organismes o, si és el cas, la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, adoptaran les mesures normativament establides per a redistribuir els efectius en els òrgans i unitats on calga.

Entre les possibles **mesures que s'han d'adoptar**, tant en el moment de l'avaluació inicial de les càrregues de treball, com en les posteriors fases temporals de manteniment, es troben les següents: la reorganització de tasques i funcions, canvis d'adscripció amb limitacions geogràfiques i competencials, assignació temporal de funcions, comissions de servici forçoses en els termes establits legalment, concurs de trasllats limitats al personal dels àmbits excedentaris, proposta de suspensió de la incorporació de personal extern en l'àmbit excedentari i la reassignació d'efectius interdepartamental

4. INDICADORS I METES QUE S'HAN D'ACONSEGUIR I INVERSIÓ PREVISTA

Des del punt de vista de la inversió, totes les accions contingudes en el PRCT no comporten un increment de gasto adicional i es finançaran a càrrec del pressupost ordinari de la Direcció General de Recursos Humans de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública i sense superar, en cap cas, les partides que, amb caràcter anual, s'aproven en els pressupostos anuals per a eixe òrgan directiu. En 2014, a càrrec de l'aplicació pressupostària 06.03.01.121.40 "Funció pública".

No obstant això, una part fonamental d'este pla, que té a veure amb el desenrotllament d'una aplicació informàtica de suport (aplicació Hèrcules) i el seu manteniment posterior, serà finançada a càrrec de les dotacions abans previstes per a l'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, en concret i durant la vigència del pla en la previsió

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

arreplegada en l'Agenda Digital, línia 3.5. "Impuls de la innovació tecnològica de la gestió pública", en l'exercici 2014, a càrrec de l'aplicació pressupostària 06.03.02.121.60 "Direcció General de Tecnologies de la Informació".

Finalment, en la taula següent s'arreplega un resum de les accions que s'han de realitzar per a complir l'objectiu estratègic marcat, així com els indicadors i les metes que s'han d'aconseguir en l'horitzó temporal fixat per a este pla.

PRCT (2014-2016): OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ACTUACIONS, INDICADORS I METES

OBJECTIUS	ACTUACIONS O PROJECTES	INDICADORS	METES
1. Racionalitzar i ordenar la funció pública de l'Administració de la Generalitat.	- Avaluació inicial de càrregues de treball en les diferents dependències administratives de la GVA per a dimensionar adequadament les plantilles i detectar desequilibris en matèria de personal.	- Tant per cent de departaments amb l'avaluació inicial finalitzada.	- 100% de departaments amb avaluació inicial realitzada en el primer trimestre de 2014.
	- Impuls, elaboració i execució de plans d'ordenació de recursos humans derivats de les anàlisis realitzades.	- Tant per cent d'execució dels plans d'ordenació.	- 100% d'execució dels plans d'ordenació de recursos humans aprovats en el termini de tres mesos des de la publicació en el DOCV.
	- Seguiment i actualització de les avaluacions de càrregues de treball realitzades per a detectar noves necessitats, proposar millores futures i revisar la implantació de les mesures adoptades.	- Tant per cent de departaments amb reavaluacions anuals realitzades.	- 100% de departaments reavaluats en el primer trimestre de cada any (2015 i 2016).

V. LIDERATGE, APROVACIÓ, DIRECCIÓ I AVALUACIÓ

La necessitat d'implicar, comprometre i fer participants del pla a tots els departaments de Consell exigeix que el **lideratge** d'este s'assumeixca de forma col·legiada i al més alt nivell, per això este pla marc l'aprova el **Consell**, a proposta del conseller d'Hisenda i Administració Pública, i es publicarà en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

També intervé activament, tant en el seu impuls com en la coordinació posterior, la **Comissió Interdepartamental per a la Reforma de les Administracions Públiques creada pel Decret 86/2013, de 20 de juny, del Consell (CIRA)**, comissió a què ja hem fet referència en l'apartat II d'este pla i a la qual, com s'hi avançava, se li assignen, entre altres, funcions de seguiment de totes les mesures i polítiques que s'adopten en matèria d'Administració pública en la Generalitat, d'estudi i anàlisi d'estes, així com de la planificació estratègica de les mesures que ha d'adoptar la Generalitat en el seu àmbit d'actuació i de la coordinació de la seua implantació, tant des del punt de vista normatiu com d'execució.

Igualment, de la mateixa manera que en l'anterior pla, tindrà un paper fonamental en el desplegament i l'execució la **Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC)** i la seua Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics, comissió esta última que conforma la Xarxa de Qualitat de la Generalitat Valenciana i que constituïx un instrument bàsic per a impulsar i coordinar, en cada departament, molts dels projectes derivats d'este pla, en especial els relatius a les pràctiques de qualitat, simplificació i Administració electrònica.

Després que el Consell **aprove este pla marc**, s'aprovaran, gradualment i amb una vigència que comprendrà el període 2014-2016, els corresponents plans individuals que l'integren excepte en el cas del Pla de Formació de l'IVAP, que s'aprovara anualment per resolució de l'òrgan directiu competent a través dels successius plans de formació. D'altra banda, en el pla marc s'integra el Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives SIRCA-2, pla que té, en consonància amb les estratègies de simplificació i reducció de càrregues realitzades en l'Estat i en la UE, una vigència distinta (2013-2015) i que ja va ser aprovat en 2013, el qual dóna continuïtat a un Pla SIRCA anterior, la vigència del qual va finalitzar en 2012.

La direcció, coordinació i avaluació superior de tot el Pla Estratègic d'Innovació i Millora s'assigna a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública a través de la seua Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, com a òrgan directiu que té reglamentàriament assignades les competències en matèria de funció pública, atenció al ciutadà, qualitat i inspecció general de servicis, simplificació administrativa, Administració electrònica i tecnologies de la informació. Amb esta finalitat, esta Secretaria, a través de la seua Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis, elaborarà un informe d'avaluació final que agruparà i contindrà informació agregada de les avaluacions que es realitzen dels distints plans amb caràcter anual, perquè els presente i aprove la CIRA i la CITEC i el posterior trasllat al Consell.

Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat

La direcció, execució i avaluació periòdica (anual) de cada un dels plans que integra i forma part d'este Pla Estratègic s'assigna als respectius òrgans directius que planifiquen i executen les accions ací previstes (Direcció General de Tecnologies de la Informació per a l'Agenda Digital Valenciana, Direcció General de Recursos Humans per al Pla de Formació del Personal Empleat Públic i el Pla de Redistribució de Càrregues, i la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Servicis, per als plans SIRCA-2 i Qualitat i Inspecció de Servicis).

VI. PARTICIPACIÓ SOCIAL, COMUNICACIÓ, TRANSPARÈNCIA I RENDICIÓ DE COMPTES

Finalment, cal destacar, com s'ha assenyalat abans en parlar de les demandes ciutadanes, la importància que té la **participació dels agents socials i d'altres grups d'interés**, tant en la gènesi com en la posterior execució del pla. És per això que tractarem d'alinejar els objectius i les estratègies hi definits amb les expectatives i necessitats de la ciutadania i de la societat en general i que s'identifiquen aquells agents socials, econòmics, ciutadans, etc. que es consideren rellevants a fi de donar-los una participació directa i real en la formulació i desplegament de les accions específiques previstes en el pla, per a garantir que es dona una adequada resposta a les seues demandes.

Entre altres agents o grups d'interés, es considera necessari involucrar i consultar els **actors** següents:

- ✓ Cambres de Comerç
- ✓ Organitzacions empresarials
- ✓ Organitzacions de Consumidors i usuaris
- ✓ Associacions de ciutadans
- ✓ Federació Valenciana de Municipis i Províncies
- ✓ Diputacions provincials
- ✓ Consell Valencià de l'Emprenedor
- ✓ Organitzacions sindicals

Esta participació es canalitzarà de forma individualitzada per a cada pla i amb les persones o grups d'interés que en cada cas resulten rellevants o imprescindibles, i no es limitarà a la consulta prèvia per al disseny d'estos, sinó que es tractarà d'ampliar, a les fases posteriors d'avaluació i seguiment, tractant així de demanar i conèixer la seua opinió i valoració respecte dels èxits aconseguits durant la seua execució. Es tractarà així de conèixer, en primer lloc i d'una manera directa, els seus requeriments i demandes per a tractar de satisfer-les i, després, en una fase posterior i al llarg de l'execució dels plans respectius, per a conèixer la seua percepció i satisfacció amb les mesures adoptades i les polítiques realitzades.

Finalment, de tots els plans que integren i conformen esta planificació estratègica es donarà una adequada **difusió i publicitat**, tant pel que fa a la seua formulació inicial com dels informes d'avançament i seguiment posterior que s'emeten de manera individualitzada. En tot cas, cada pla haurà d'incorporar o adjuntar mesures específiques que garantisquen i asseguren una efectiva **transparència de la seua execució i dels resultats aconseguits**.

GENERALITAT VALENCIANA

**PLAN ESTRATEGICO DE
INNOVACIÓN Y MEJORA DE
LA ADMINISTRACIÓN DE LA
GENERALITAT**

(2014-2016)



Conselleria DE HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Secretaría Autonómica de
Administración Pública

FEBRERO 2014

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN**

- II. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN**

- III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- IV. DESPLIEGUE DEL PLAN: PLANES DE ACTUACIÓN, INDICADORES Y METAS, E INVERSIÓN PREVISTA**

- V. LIDERAZGO, APROBACIÓN, DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN**

- VI. PARTICIPACIÓN SOCIAL, COMUNICACIÓN, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

I. INTRODUCCIÓN

La Generalitat de la Comunitat Valenciana ha venido aprobando y ejecutando, en los últimos 16 años, sucesivos planes de modernización de su administración, dirigidos todos ellos a lograr una mejora continua de los servicios públicos prestados a la ciudadanía¹. El último de estos planes, impulsado por la Secretaría Autonómica de Administración Pública, denominado “Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013²”, ha tenido importantes efectos en la modernización y mejora de nuestra administración, incrementando los niveles de calidad de los servicios ofrecidos y simplificando, al mismo tiempo, la gestión interna de los procesos administrativos, lo que nos ha permitido avanzar en la consecución de mayores cotas de eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

La coyuntura actual de crisis económica, que ralentiza y dificulta el progreso económico y social de nuestro país, coincidiendo con el último año de vigencia del anterior plan aconseja, tras su revisión y evaluación, elaborar un nuevo plan que necesariamente tiene que priorizar y focalizar todos sus esfuerzos en lograr una administración sostenible, más austera, eficaz y, sobre todo, eficiente, para contribuir así a la necesaria recuperación económica que hoy, más que nunca, se nos exige. Y ello sin renunciar, en ningún caso, a continuar reformando y avanzando para lograr una administración más transparente, abierta, flexible y cercana a la ciudadanía, que es y debe seguir siendo el eje fundamental al que dirigir todos nuestros esfuerzos.

La evolución de la sociedad en estos últimos años y los avances de los procesos de reforma y modernización desarrollados por la propia Administración, nos sitúan en un escenario en el que la ciudadanía demanda o exige:

- Una Administración eficaz y eficiente en la gestión de los recursos públicos, participativa, éticamente comprometida y transparente.
- Una Administración que garantice su derecho general a la información y al conocimiento pleno de la gestión de sus intereses y peticiones a través de procedimientos ágiles, con eliminación de cargas burocráticas y en un marco normativo simplificado y eficaz.
- Una Administración electrónica que desarrolle la economía y la sociedad digital, con el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación así como los servicios basados en Internet.

¹ A lo largo del Plan, y siempre que ha sido posible, se utiliza el término ciudadanía para referirnos al conjunto de ciudadanos y ciudadanas. No obstante, el término “ciudadano”, cuando no ha sido posible sustituirlo por el de ciudadanía, se emplea en diversas ocasiones a lo largo del Plan. Dicho término, que en ocasiones se utiliza por hacer referencia a la literalidad contenida en las normas y en otras por no cargar excesivamente el texto, debe entenderse en sentido amplio, omnicomprendivo de ambos géneros, masculino y femenino, es decir, ciudadanos y ciudadanas.

² Plan aprobado por Acuerdo del Consell de la Generalitat, el día 5 de febrero de 2010.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

- Una Administración que mejore de forma continua los niveles de satisfacción ciudadana en sus servicios, centrada en el impulso de mayores compromisos y estándares de calidad.
- Una Administración profesional, con personas formadas, motivadas e implicadas en los programas públicos, en un entorno de optimización de los recursos humanos, con un adecuado dimensionamiento de las estructuras y las cargas de trabajo.

En el contexto actual debemos continuar propiciando un cambio de cultura en la administración, una evolución que implique un nuevo modelo de administración que de respuestas y se anticipe a las demandas ciudadanas, facilite la iniciativa empresarial y favorezca el dinamismo de nuestra economía dentro de los límites impuestos por la seguridad jurídica.

Para dar respuesta a todo lo anterior, este Plan de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat 2014-2016, formula una estrategia marco que prioriza y centra todas sus actuaciones en los procesos de la organización y en las personas que trabajan a su servicio, y lo hace a través de cinco planes específicos, uno de los cuales ya aprobado con anterioridad, que se detallan y resumen en los apartados III y IV de este documento, dedicados a los objetivos estratégicos y al despliegue de la estrategia. Tras la aprobación de este plan marco, y a lo largo de su primer año de vigencia, se irán aprobando y publicando, de forma sucesiva, los restantes planes individuales que lo integran.

II. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN.

La situación actual viene marcada, como se ha señalado en la introducción anterior, por un escenario económico que continua adverso y que exige, hoy más que nunca y para superar la crisis, del esfuerzo colectivo de todos, también de la administración pública, para salir con fuerza de ella y lograr un futuro sostenible y de progreso.

Ello exige tener una visión global y estratégica que sitúe y oriente, más allá del corto plazo, las actuaciones de modernización y mejora de las administraciones públicas (en adelante AAPP), en este caso de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, hacia ese objetivo primordial.

El punto de partida para formular esa visión estratégica en los próximos años, además de ser coherente con la cultura corporativa de la Generalitat asentada en la definición ya formulada de su misión, visión y valores³, deber ser el realizar un adecuado diagnóstico de situación que nos permita identificar, con la máxima precisión, nuestras fortalezas y debilidades, como organización que dirige y gestiona en el ámbito administrativo los servicios públicos, así como las oportunidades y amenazas que se derivan de nuestro entorno.

Para ello, el primer paso a dar ha sido el de evaluar el Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013, plan que, aprobado en 2010, hemos dado por finalizado en 2013 y cuya evaluación es punto de partida obligada para formular nuevas estrategias de modernización y mejora de nuestra administración. Junto a ello el informe elaborado por la Comisión para la Reforma de las AAPP de la Administración General del Estado (en adelante AGE) ha sido un documento de base muy importante para formular nuestra estrategia pues recoge una minuciosa radiografía del sector público español en las últimas décadas.

También nos hemos apoyado y hemos consultado la Estrategia Europa 2020 y el Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público (Plan MEJORA 2012-2015) de la Administración General del Estado⁴ y se ha consultado la formulación de distintos planes y estrategias de modernización dictadas por diferentes Comunidades Autónomas (en adelante CCAA), todo ello para completar el necesario análisis en el que apoyar este diagnóstico.

Adicionalmente, y con la técnica DAFO, hemos solicitado y recabado de una serie de personas (más de 50), todas ellas personal empleado público al servicio de la administración de la Generalitat y con dilatada experiencia, su opinión para identificar, apoyándonos también en la evaluación del plan anterior y en las estrategias antes citadas, nuestras fortalezas y debilidades internas y las oportunidades y amenazas externas. Entre estas personas se incluyen funcionarios y funcionarias que han participado en la última edición del curso de Gestión de Calidad en los Servicios Públicos impartido por el IVAP, los miembros que forman parte e integran la Red de

3 Capítulo I del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat (DOCV n° 6259 de 21.04.2010)

4 El Documento analizado elaborado por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Administración Públicas era, en la fecha de redacción de este plan, un documento provisional.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Calidad de la Generalitat en la que participa personal técnico de todas las Consellerías, personas de la Dirección General de Tecnologías de la Información y de la Dirección General de Recursos Humanos, en tanto que órganos directivos responsables de alguno de los planes específicos que se integran en este Plan Estratégico, y el equipo de personas que integra la inspección de servicios dependiente de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, órgano que ha coordinado la redacción de este plan.

A continuación se resumen y destacan las principales conclusiones derivadas de los documentos, análisis y estudios realizados y que sirven de base a esta nueva planificación:

1. Estrategia Europa 2020

La Estrategia Europa 2020⁵, aprobada en marzo de 2010, establece y define tres líneas estratégicas para afrontar los retos futuros: un **crecimiento inteligente** para el desarrollo de una economía basada en el conocimiento y la innovación, un **crecimiento sostenible** a través de promover una economía más eficiente en la utilización de sus recursos, más ecológica y competitiva, y un **crecimiento integrador** para el fomento de una economía que destaque por su nivel de empleo y redunde en la cohesión económica, social y territorial. La propuesta de la Comisión, para esta estrategia y para la Unión Europea (UE), se concreta en cinco objetivos cuantificables para 2020 centrados en el empleo, la investigación y la innovación, el cambio climático y la energía, la educación y la lucha contra la pobreza.

Las Comisión Europea propone, para asegurar su cumplimiento, que cada Estado miembro de la UE debe adaptar la Estrategia Europa 2020 a su situación particular y traducir estos objetivos europeos en objetivos nacionales⁶ y para ello reforzará sus políticas e instrumentos clave, como el mercado único (hacia un mercado único y abierto de servicios), el presupuesto (política de cohesión europea) y la agenda exterior (desplegando nuevos instrumentos de política exterior). Las **iniciativas propuestas (7 en total)** por la Comisión en los tres ejes antes comentados se resumen en las siguientes iniciativas emblemáticas que orientan las acciones a acometer por la Comisión y por los distintos Estados miembros: “unión por la innovación”, “juventud en movimiento”, “una agenda digital para Europa”, “una Europa que utilice eficazmente los recursos”, “una política industrial para la era de la mundialización”, “una agenda para nuevas cualificaciones y empleos” y “una Plataforma europea contra la pobreza”.

Finalmente, el anterior planteamiento temático se refuerza con una **vigilancia de la Comisión** sobre cada país miembro (informes de evaluación y avances) al que se ayuda fortaleciendo los instrumentos de coordinación y aplicando el Pacto de Estabilidad y Crecimiento (PEC) de forma simultánea al desarrollo de los programas de reforma en cada Estado.

⁵ Comunicación de la Comisión Europa 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Bruselas, 3.3.2010 COM(2010) 2020 final.

⁶ España, en su programa nacional de reforma en abril de 2011, adaptó y cuantificó estos objetivos: 74% para la tasa de empleo, 3% del PIB en I+D, 10% de reducción de emisiones, 25,2% de utilización de energías renovables, 20% de aumento de la eficiencia energética, 15% de tasa de abandono escolar, 44% de jóvenes con estudios superiores y 1,4-1,5 millones de personas menos en riesgo de pobreza o exclusión social).

2. Comisión para la Reforma de las AAPP (en adelante CORA)

El informe elaborado por esta Comisión de la AGE, creada por el Gobierno⁷ en el marco de un ambicioso proyecto reformista que incluye a todas las AAPP, realiza un análisis de las mismas en los últimos 35 años para, a partir de él, abrir un proceso de actuaciones dirigido a lograr unas AAPP modernas, transparentes y ágiles.

Este **proyecto de la CORA**, más allá del informe de reformas elaborado, abre un proceso de actuaciones a ejecutar dirigidas a simplificar los procedimientos y adaptar nuevas tecnologías, reducir cargas administrativas a empresas y ciudadanos y evitar solapamientos y duplicidades con otras administraciones y, para ello, ha organizado sus trabajos contando con cuatro subcomisiones (de duplicidades administrativas, de simplificación administrativa, de gestión de servicios y medios comunes y de administración institucional) que han aportado propuestas que se añaden a las medidas de carácter general que también recoge el propio informe. La **participación social** en la elaboración de esta Reforma se articuló a través de un Consejo asesor (integrado por representantes del Defensor del Pueblo, Organizaciones Empresariales y Sindicales, Consejo de Consumidores y Usuarios, Asociación de Trabajadores Autónomos, el Instituto de Empresa Familiar, el Consejo Superior de Cámaras de Comercio y la Asociación Española de Empresas de Consultoría) y ha contado, también, con una directa participación ciudadana canalizada a través de un buzón de sugerencias, en materia de duplicidades y simplificación administrativa, que ha recogido un total de 2.239 sugerencias.

En conjunto la CORA plantea en su informe un total de **217 propuestas de medidas** de las que 119 afectan al Estado y a las CCAA y 78 exclusivamente a la AGE: unas de carácter general y horizontal (11), otras, las más, dirigidas a evitar duplicidades con las CCAA y dentro del estado (118), otras dirigidas a eliminar trabas, simplificar procedimientos y facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración (42), otras dirigidas a mejorar la gestión de los servicios y medios comunes (38) y un último grupo de medidas (8) dirigidas a racionalizar la administración institucional, en el plano normativo y mediante la supresión e integración de 57 entidades públicas estatales.

En su **informe**⁸, se parte de un análisis de la **dimensión del sector público español**, con un gasto no financiero sobre el PIB del 43,4% en 2012, por debajo de la media de la UE (49,9%) y muy alejado de los grandes países de la eurozona (por orden de mayor a menor: Francia con un 56,6%, Italia con un 50,7%, Reino Unido con un 48,5% y Alemania con un 45%); destaca no obstante que el incremento del gasto público en España ha tenido un gran crecimiento en los últimos años (6,8% en el periodo 2005-2011). Analiza asimismo la evolución de los ingresos públicos mostrando la fuerte caída en 2012 (10% por debajo de la media de los países europeos) y la evolución seguida por el empleo público que ha experimentado una fuerte caída en el periodo 2011-2013, en contraposición con el crecimiento mantenido en los últimos 10 años, muy superior al registrado en el sector privado (del 11,6% frente al 7,7% respectivamente). De todo el personal al servicio de la AGE y las CCAA, sólo el 25% desarrolla tareas o servicios puramente administrativas. Concluye, a la vista de todo lo anterior, que nos encontramos con un sector público relativamente reducido en comparación con el resto de países de la UE.

⁷ Comisión creada por el Gobierno por Acuerdo de Consejo de Ministros del 26 de octubre de 2012 está adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a través de su Secretaría de Estado de AAPP.

⁸ Informe de Reforma de las Administraciones Públicas de la CORA. En atención a su extensión, se destacan aquí conclusiones recogidas sobre todo en su Resumen ejecutivo. No obstante, el documento completo, en especial el análisis que se hace de las AAPP españolas y extranjeras, se ha tenido muy en cuenta para este diagnóstico.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Desde el punto de vista de la estructura del gasto, dicho informe destaca que casi el 66% del gasto público (cerca del 30% del PIB) se destina a gasto social y a financiar servicios públicos de carácter básico. Desde el punto de vista de la gestión del gasto, casi la mitad se gestiona desde las CCAA y entidades locales (en adelante EELL) y ello ha conllevado un importante cambio en la distribución del personal empleado público cuyo número, en el periodo 1982-2012, se ha reducido en la AGE a cerca de la cuarta parte de los existentes, mientras que en las CCAA, con un número de personas prácticamente inexistente al inicio de ese periodo, se ha multiplicado por 30 y casi por 4 en las EELL, siendo un claro ejemplo de la importante descentralización producida como consecuencia del desarrollo del Estado Autonómico. Esta distribución del gasto y el empleo público junto con la progresiva asunción de competencias por las CCAA ha convertido a España en uno de los países con mayor grado de descentralización de la OCDE, hecho que permite destacar como conclusión que cualquier reforma de la administración, en España, debe abarcar consecuentemente los tres niveles de administración en que se estructura (estatal, autonómico y local).

El informe CORA analiza también las distintas actuaciones de reforma de las AAPP desarrolladas por el Gobierno de España, desde finales de 2011, inspiradas en los principios de disciplina presupuestaria y transparencia pública, racionalización del sector público, supresión de órganos y entidades duplicadas, ineficientes o no sostenibles, de mejora de la eficiencia y de administración al servicio de los ciudadanos y empresas, actuaciones que han permitido adelgazar y racionalizar la administración pública española y reducir el déficit público del conjunto de las AAPP (hasta el 6,98% del PIB en 2012). La previsión de ahorro derivada de las medidas adoptadas por el Gobierno de España es de reducir el gasto público en 37.620 millones de € a lo largo de esta legislatura y que al finalizar el periodo (2015) el ahorro anual, respecto a lo gastado en 2011, sea de 17.534 millones de €. Las medidas de racionalización administrativa, supresión de organismos y estructuras, eliminación de duplicidades y mejora de la gestión de medios y servicios recogidas en el informe de la CORA comporta unos ahorros acumulados para las AAPP de 6.440 millones de € en los tres años de su implantación a los que se sumarían los generados por las medidas en materia de empleo público. Con la total efectividad de las reformas, los ahorros para ciudadanos y empresas serán de 16.295 millones de €. A ello habrá que añadir el impacto en reducción del gasto que tendrán las reformas estructurales emprendidas por CCAA y EELL, incluidas en sus respectivos planes de ajuste.

3. Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas de la Generalitat (CIRA)

El **Consell de la Generalitat** en consonancia con la creación en el ámbito del Estado de la CORA, con fecha 28 de junio de 2013, ha aprobado un Decreto⁹ por el que se crea y regula la Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas (en adelante CIRA), disposición que surge por la conveniencia de hacer un seguimiento de las reformas desarrolladas en otras AAPP, en especial las que se deriven del informe sobre Reforma elaborado por la CORA y que se ocupará, tal y como se señala en el preámbulo de la citada norma, de hacer un seguimiento de todas las medidas y políticas que se adopten en materia de administración pública, de su estudio y análisis, de la planificación estratégica de las medidas a adoptar por la

⁹ Decreto 86/2013, de 20 de junio, del Consell, por el que se crea y regula la Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Generalitat en su ámbito de actuación y de la coordinación de su implantación, tanto desde el punto de vista normativo como de ejecución.

Por otra parte es preciso destacar que, **muchas de las medidas propuestas por la CORA**, tanto de carácter general (sobre todo en aquellas en las que tenemos ámbito competencial) como en aquellas que se dirigen expresamente al ámbito de las CCAA, **ya han sido abordadas por el Consell de la Generalitat** junto a otras que, por no haber sido aún abordadas o porque es necesario mantenerlas y/o potenciarlas, se incorporarán a esta nueva planificación. Así:

→ En relación con las **medidas de carácter general recogidas en el informe de la CORA:**

→ Las referidas a la “**codificación del derecho**” es una medida que se aborda en el nuevo plan de simplificación y reducción de cargas (SIRCA-2, 2013-2015) ya aprobado por el Consell el 13 de mayo de este año, plan que se incorpora a este plan estratégico, y que complementa otras actuaciones normativas ya desarrolladas con el primer plan de simplificación anterior, el SIRCA, 2010-2012 (54 normas modificadas de un total de 66 normas identificadas en aplicación de la directiva de servicios). Se trata de una actuación, ya iniciada, que está desarrollando de forma conjunta la Abogacía de la Generalitat y la Inspección General de Servicios y que conlleva la revisión, para la reducción o simplificación en su caso, de todas las normas de la Generalitat con rango de ley o decreto junto a la aplicación de criterios de calidad normativa en la elaboración y aprobación de nueva normativa.

→ En relación con la “**Oficina para la ejecución del proyecto de reforma de las AAPP**” previsto por la CORA destacamos que la propia comisión del Estado ha tenido proyección inmediata, en nuestro ámbito, con la creación de un Comisión similar, Comisión Interdepartamental para la reforma de las administraciones públicas (CIRA-GVA) que, en su reunión constitutiva el 17 de julio de 2013, aprobó la creación de cinco subcomisiones de trabajo: de empleo público, de tecnologías de la información, de administración institucional/sector público, de colaboración público-privada y de planificación presupuestaria y control del gasto. Sobre esta Comisión interdepartamental (CIRA-GVA), va a recaer el respaldo, supervisión y coordinación de todas las estrategias, planes y disposiciones que se adopten en materia de administración pública.

→ En relación con las **medidas propuestas por la Subcomisión de duplicidades administrativas de la CORA:**

→ En relación con los **sistemas de información compartidos**, nuestra Plataforma Autonómica de Intermediación (PAI) está preparada para cumplir las exigencias de la ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y el 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.

→ En relación con los **registros administrativos**, el plan SIRCA-2 que, como ya se ha señalado, forma parte y se integra en esta planificación estratégica, contempla, en el marco de un nuevo modelo de atención ciudadana, una reordenación de los registros, cuyo análisis y revisión previa ya ha comenzado.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

- ➔ En materia de **“empleo público”**, junto al plan de redistribución de cargas de trabajo que se incluye y constituye un pilar básico de esta nueva planificación y que abordará medidas **en el ámbito de la medición de cargas, la evaluación y la movilidad del personal** contempladas en el informe de la CORA, la Generalitat ya han desarrollado acciones en esta línea. Así, derivada de una reciente actuación de la inspección general de servicios y en relación con el régimen jurídico del personal, se van a establecer criterios comunes de buenas prácticas para la gestión de las contrataciones administrativas de servicios.

Por otra parte, en relación con los cuerpos y escalas del personal funcionario de la administración de la Generalitat, el Consell aprobó el Decreto 53/2013, de 3 de mayo, por el que se establecen los criterios generales para la clasificación de los puestos de trabajo, y el procedimiento de elaboración y aprobación de las relaciones de puestos de trabajo en la administración de la Generalitat, norma que junto con la propia Ley de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana (Ley 10/2010, de 9 de julio) persigue ordenar, de forma más racional, los procesos de selección y provisión de puestos utilizando el sistema de cuerpos para lograr una gestión más dinámica y una organización más profesional y especializada.

Por último, las oferta formativa que desarrolla el Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP), con algunas medidas desplegadas en estrecha colaboración con el INAP y el resto de escuelas de diferentes CCAA, está consolidada y da respuesta a la mayor parte de las cuestiones que plantea el informe de la CORA, medidas que se potenciarán también en el futuro en los planes de formación que, con carácter anual, se aprueben.

- ➔ En relación con algunas de las **propuestas ministeriales** recogidas en el ámbito de los trabajos de esta subcomisión, destacamos que la Generalitat
 - ➔ **en el ámbito de Justicia** participa de forma activa en los grupos de trabajo para garantizar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas de información para la gestión procesal en coordinación con el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), la Fiscalía General del Estado y el Ministerio de Justicia.
 - ➔ **en el ámbito de Hacienda y Administración Pública**, en relación a los **centros de transferencia tecnológica**, estamos trabajando en la creación de un catálogo de aplicaciones corporativas y sectoriales con indicación del ámbito funcional que cubre y de la tecnología asociada, y en relación con la **admisión de certificados electrónicos**, técnicamente, nuestros sistemas de información aceptarán tanto el DNI electrónico como todos aquellos certificados admitidos por el Ente Prestador de servicios de Certificación.
 - ➔ **en el ámbito de Educación** y en relación con la propuesta de compartir las **plataformas de gestión de centros**, la Generalitat ya dispone del Sistema Integral de Gestión Académica y Administrativa, que está implantado en educación infantil y primaria y que, a finales de este mismo año, lo estará en todos los centros de secundaria, bachillerato y ciclos formativos.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

→ en el **ámbito del Ministerio de Industria, Energía y Turismo**, y en relación con las **telecomunicaciones**, las actuaciones de la Generalitat estarán coordinadas con la AGE, en concreto en materia de ayudas para el despliegue de la banda ancha.

→ En relación con las **medidas propuestas por la Subcomisión de simplificación administrativa de la CORA**:

→ La elaboración de un **manual de reducción de cargas administrativas y mejora regulatoria** tendrá una adecuada respuesta, en nuestro ámbito, en el plan SIRCA-2, dentro de la línea de actuación denominada “Actuaciones dirigidas a la simplificación de procedimientos administrativos”.

Con antelación, la aprobación del **Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat** nos ha permitido disponer del necesario instrumento jurídico que ha marcado las pautas de actuación a seguir para la simplificación y reducción de cargas.

→ En **materia de simplificación**, el ya reiterado **plan SIRCA 2010-2012**, centrado inicialmente (2011) en diversas autorizaciones administrativas y registros y, posteriormente (en 2012), en una selección priorizada realizada por las diferentes Consellerías, nos ha permitido avanzar de una forma importante en la simplificación de procedimientos, **alcanzando**, si se consideran también todos los procedimientos afectados por las medidas urgentes de simplificación dictadas por dicho plan (relacionadas con la supresión de determinadas exigencias de documentación en procedimientos tramitados por la Generalitat: obligatoriedad de aportar fotocopias del DNI o el número de identificación de extranjero y el certificado de empadronamiento, la justificación de estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con la hacienda estatal y autonómica y la justificación documental acreditativa de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social), **la cifra de 616 procedimientos estudiados y simplificados** (51% del total).

A destacar también en procedimientos de carácter horizontal que, desde finales de 2011, todas las **becas para prácticas profesionales** se tramitan, en su totalidad, de forma telemática a través de una aplicación corporativa única, **en materia de subvenciones** se dispone de un trámite genérico normalizado que permite la solicitud telemática -usado ya en 66 convocatorias de ayudas- y, en relación con las **convocatorias de acceso al empleo público**, es posible su inicio telemático en las convocatorias de administración general (1145 solicitudes se han cursado así en 2012) y, en el ámbito docente, en el 100% de convocatorias de maestros, profesores y catedráticos.

El nuevo SIRCA-2 va a continuar esta línea de trabajo, en el periodo 2013-2015, culminando aquellas acciones pendientes del anterior plan. También está previsto, en materia de subvenciones, la elaboración de una normativa propia y, en materia de convenios de colaboración, el estudio y elaboración de una normativa horizontal.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

- ➔ En materia de **administración electrónica** se va a continuar avanzando, en aplicación del **SIRCA-2**, con medidas que impulsen el desarrollo de servicios electrónicos, en sustitución de trámites convencionales, y se ampliarán los servicios disponibles en la PAI dando respuesta a propuestas recogidas en el informe de la CORA dirigidas a todas las administraciones. Por su parte, la ejecución del **SIRCA 2010-2012** nos permitió alcanzar la cifra de **737 servicios electrónicos activos disponibles** (un 61% del total de servicios registrados en el GUC: Gestor Único de Contenidos de la Generalitat).
- ➔ En materia de **atención a la ciudadanía**, y en lo relativo a la creación de un portal de acceso general de entrada a las AAPP, la Generalitat ya dispone, a través de la Guía Prop de su **sede electrónica**, de un único punto de acceso y un conjunto de buscadores que permiten, entre otras cosas, el acceso a todos los trámites y procedimientos de la Generalitat.
- ➔ En relación con la propuesta de **Acuerdo del Consejo de Ministros para la aprobación de medidas de simplificación**, recordar, que en esta misma línea, la Generalitat ha aprobado sucesivos **Acuerdos del Consell**¹⁰ con idéntica finalidad, dando respuesta así al mandato recogido en la disposición final séptima del Decreto ley 2/2012, de 13 de enero, del Consell, de medidas urgentes de apoyo a la iniciativa empresarial y a los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas (pyme) de la Comunitat Valenciana, que establece que “el Consell aprobará semestralmente un plan de simplificación que contemplará los procedimientos a simplificar y las unidades responsables de llevar a cabo el citado proceso de simplificación”.
- ➔ En relación con las **medidas propuestas por la Subcomisión de gestión de servicios y medios comunes**:
 - ➔ En materia de **centralización de actividades de gestión**, y en concreto en lo referente a **Informática y Administración electrónica**, hay que destacar que la Generalitat, en el curso de esta legislatura, ha centralizado la gestión de la práctica totalidad de sus recursos y servicios informáticos (todos menos Sanidad) en un único departamento, la **Dirección General de Tecnologías de la Información** de la Secretaría Autonómica de Administración Pública de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.
- ➔ Finalmente y en relación con las **medidas propuestas por la Subcomisión de administración institucional**:
 - ➔ En lo referente a la reestructuración del sector público empresarial, que la CORA plantea en su informe potenciar, también han sido objeto de desarrollo en nuestro ámbito a través de actuaciones propias en materia de ordenación del sector público empresarial y fundacional, ya iniciadas en 2011 con la creación de una Secretaría Autonómica con competencias específicas en ese

¹⁰ Acuerdo de 23 de marzo de 2012, del Consell, por el que se aprueban acciones de simplificación y reducción de cargas administrativas, en el marco del plan SIRCA 2010-2012 publicado en el DOCV nº 6743 de 28 de marzo de 2012, Acuerdo de 25 de enero de 2013, con idéntica denominación y finalidad, publicado en el DOCV nº 6860 de 7 de febrero de 2013 y Acuerdo de 22 de noviembre de 2013, por el que se aprueban nuevas acciones de simplificación, reducción de cargas administrativas e impulso de la administración electrónica, en el marco del Plan SIRCA-2, publicado en el DOCV nº 7160 de 26.11.2013.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

campo, y con el impulso de sucesivas normas¹¹ que culminaron con la aprobación del Decreto Ley 7/2012, de 19 de octubre, del Consell, de medidas de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional, convalidado por el pleno de Les Corts y tramitado como proyecto de ley que ya ha sido aprobada (Ley 1/2013, de 21 de mayo, de la Generalitat).

4. El Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público (Plan MEJORA 2012-2015) de la AGE

Este plan atiende el marco estratégico europeo (Estrategia Europa 2020, Agenda Digital Europea, Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015, Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas en la Unión Europea y directrices de la política de Cohesión Europea 2014-2020) y tiene en cuenta la situación actual de España y los objetivos y reformas emprendidas por el Gobierno de la Nación junto a diversas iniciativas normativas (por ejemplo, la regulación sobre la reutilización de la información del sector público, el anteproyecto de Ley de Transparencia, acceso a la Información y Buen Gobierno o el plan de Reestructuración y Racionalización del Sector Público Empresarial y Fundacional). En base a todo ello promueve ese plan, impulsado y liderado por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimiento e Impulso de la Administración Electrónica para el periodo 2012-2015, dirigido a lograr una administración pública “más económica, más productiva, más sostenible y más cohesionada”.

En ese marco, **el plan de la AGE se configura** como un instrumento dirigido a “implantar un modelo de administración más simple, colaborativo, flexible y abierto a todos”, destacando “el establecimiento de una política renovada de aprovechamiento de recursos, la eliminación de trabas burocráticas principalmente en normas, la evolución hacia servicios públicos más rentables y adaptados a la necesidades ciudadanas y la creación de alianzas interadministrativas basadas en criterios de colaboración y corresponsabilidad” y, todo ello, para contribuir a la necesaria recuperación económica que demanda la situación actual y nuestra sociedad.

Para ello **fija**, agrupados en **tres grandes ejes estratégicos** definidos en función de a quién se dirigen o cuál es la política de actuación a emprender (**Eje ciudadano – “Plan Simplific@”, eje AGE -Plan Racionaliz@” y eje otras administraciones -“Plan Comp@rte”**), **10 grandes objetivos a lograr en 2015:**

- 1) Modernizar la estructura organizativa de la AGE.
- 2) Reformar el procedimiento administrativo.
- 3) Racionalizar las infraestructuras TIC y servicios electrónicos de la AGE.
- 4) Promocionar el emprendimiento haciendo uso de medios electrónicos.
- 5) Avanzar hacia una administración sin papeles.
- 6) Reducir las cargas administrativas en los procedimientos y servicios públicos.

¹¹ Decreto ley 1/2011, de 30 de septiembre, del Consell, de Medidas Urgentes de Régimen Económico-financiero del Sector Público Empresarial y Fundacional que estableció las bases y se determinaron las directrices y estrategias de gestión para conseguir un sector público empresarial y fundacional de la Generalitat saneado, austero, eficaz, eficiente y orientado a las necesidades de la sociedad valenciana y al cumplimiento de los objetivos del Consell en sus distintos ámbitos de actuación; Ley 9/2011, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat que creó la Corporación Pública Empresarial Valenciana; Decreto 83/2012, de 1 de junio, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento de la Corporación Pública Empresarial Valenciana y se desarrolló el Decreto ley 1/2011 antes citado; Ley 10/2011, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2012 y Decreto ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de medidas urgentes para la reducción del déficit en la Comunitat Valenciana, normas que incidieron en la reducción del gasto de los entes del sector público empresarial.

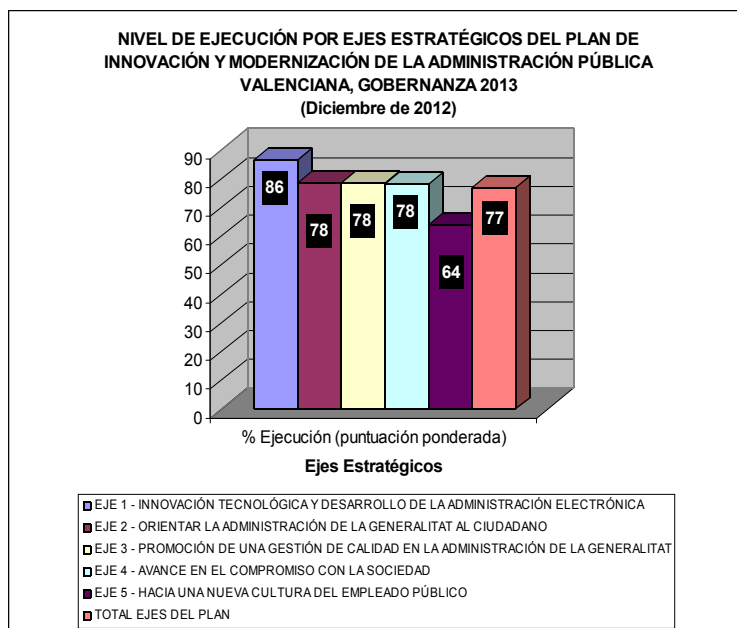
Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

- 7) Mejorar la calidad y eficacia de las normas.
- 8) Potenciar el Gobierno abierto y la transparencia administrativa.
- 9) Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.
- 10) Impulsar la reutilización de la información.

5. Evaluación final del “Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013”. Conclusiones

Desde su aprobación hasta el día de hoy este plan ha tenido un importante desarrollo y se ha lanzado un importante número de proyectos y acciones, en los 5 ejes estratégicos en que se estructuraba, muchos de los cuales presentan en su último año de vigencia un alto grado de ejecución. En algunos casos se han culminado proyectos que, aunque tuvieron un inicio anterior, se quisieron reforzar, toda vez que debían tener un desarrollo y continuidad más allá de la vigencia del propio plan.

El nivel de ejecución global de este Plan alcanzó, en la evaluación realizada en 2013 y referida a diciembre de 2012, un **77% (porcentaje ponderado)**, con un desglose por ejes que presentó el grado de avance recogido en el siguiente gráfico:



Examinados los proyectos desarrollados en el marco de este Plan puede concluirse que se han alcanzado importantes avances, entre los que destacamos los siguientes:

- La implantación de **Registros Telemáticos** en todas las Consellerias, así como en diferentes organismos o entidades públicas dependientes de la Generalitat, el desarrollo del **Portal Web de la Generalitat** (www.gva.es) que se ha convertido en un punto preferente y único de acceso electrónico a la oferta global de

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

contenidos y servicios de la Generalitat o la creación de la **Sede Electrónica de la Generalitat** mediante el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell.

- Un importante grado de avance (85% global) en sus dos años de ejecución del **Plan de Simplificación y Reducción de Cargas (SIRCA, 2010-2012)**, habiéndose alcanzado, y superado, el objetivo general del plan concretado en reducir las cargas administrativas en un 30%, la **mejora del seguimiento y tramitación de la gestión de quejas y sugerencias** mediante el desarrollo de una aplicación tecnológica o al importante grado de **desarrollo de acciones formativas** (habiéndose ofrecido unas 1.000 plazas) **dirigidas a los profesionales que tienen contacto directo con los ciudadanos**.
- El establecimiento de los **instrumentos generales para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos** en los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat con la publicación del Decreto 62/2010, de 16 de abril, así como al desarrollo de una **nueva metodología de elaboración de Cartas de Servicio y de autoevaluación** o la puesta en marcha de la **Red de Calidad**.
- Las ayudas otorgadas para **fomentar la accesibilidad a la administración electrónica de personas con discapacidad sensorial**, la puesta en marcha del **Plan de Fomento del Conocimiento y Uso del Valenciano en la Administración de la Generalitat**, así como las medidas emprendidas por la Generalitat y que ponen de manifiesto un respeto y apuesta decidida de la administración pública con el medio ambiente y que se han plasmado fundamentalmente, en exigencias de compromisos por los adjudicatarios a la hora de contratar con la administración, el desarrollo de programas específicos de **formación medioambiental** o el **plan de medidas para el ahorro energético** que afectó a los edificios PROP I Y II de Valencia, antesala del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios Públicos de la Generalitat.
- La publicación de la **Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana** y la potenciación de un instrumento tan importante como es el Instituto Valenciano de Administración Pública para garantizar la profesionalidad del personal empleado público. Además, la adecuada atención de este personal se vio reforzada con la elaboración y publicación tanto del **Plan Estratégico de Salud Laboral** como del **Plan de Igualdad entre mujeres y hombres de la Administración de la Generalitat** y su **protocolo de actuación ante el acoso sexual y acoso por razón de sexo** en el ámbito laboral de la Administración de la Generalitat.

En conjunto y como consecuencia de todo lo anterior se puede afirmar que el plan nos ha permitido disponer de una administración más innovadora al servicio de la ciudadanía, una administración más cercana y accesible, una administración que cuenta con importantes instrumentos para la mejora de sus servicios públicos y para avanzar en el camino hacia la excelencia, una administración más responsable y comprometida con la sociedad a la que sirve y una administración más profesional.

Al margen de ello, la situación de crisis económica ha influido de una forma importante en el despliegue de este plan y explica, en algunos casos¹², la imposibilidad temporal

12 La promulgación del Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo y el Decreto Ley 3/2010, de 4 de junio, del Consell, de medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público valenciano, medidas reafirmadas con la publicación del Real Decreto Ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público y del Decreto Ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de medidas urgentes para la reducción del déficit en la Comunitat Valenciana, son ejemplos claros de medidas que han afectado a proyectos conectados con la nueva cultura del personal empleado público que se perseguía implantar.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

de alcanzar un mayor grado de ejecución de las actuaciones pendientes, lo que aconseja su inclusión o reformulación en el diseño de una nueva planificación estratégica.

Por ello y derivado de la evaluación realizada en el plan anterior, algunas **líneas de actuación que van a reforzarse y/o mantenerse, en esta nueva planificación**, son las dirigidas a lograr:

- ➔ Continuar avanzando en el desarrollo e implantación de la administración electrónica, herramienta fundamental y clave en la reforma y modernización de nuestra administración, básica para mejorar el acceso y tratamiento de la información.
- ➔ Ahondar en una descentralización de servicios para hacerlos más accesibles a la ciudadanía y continuar mejorando la eficiencia de los procesos administrativos, desarrollando y dando continuidad a los planes de simplificación y reducción de cargas administrativas ya emprendidos.
- ➔ Lograr implantar y extender aquellos instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos pendientes de desarrollo (sistemas de certificación de la calidad de los servicios públicos y desarrollo de instrumentos que mejoren el conocimiento de las necesidades y expectativas ciudadanas y su nivel de satisfacción con los servicios públicos).
- ➔ Facilitar el acceso a la administración potenciando la accesibilidad vía web, mejorar las vías de participación ciudadana y eliminar barreras de todo tipo (también las arquitectónicas).
- ➔ Desarrollar mecanismos de evaluación del desempeño y el reconocimiento profesional de las personas al servicio de la Generalitat y mejorar, en general, el entorno y las condiciones laborales.

6. Análisis DAFO

Finalmente, y con el detalle de participación antes señalado al inicio de este apartado II de Diagnóstico de situación, se han elaborado con la técnica DAFO distintos análisis que, junto con todo lo anterior, nos han servido de base para elaborar el **análisis DAFO agregado** que a continuación se presenta, en forma de esquema gráfico, y que resume los principales puntos fuertes de nuestra organización (expresados en forma de fortalezas y oportunidades) y los principales puntos débiles (expresados en forma de debilidades y amenazas) que debemos tener en cuenta y atender en esta nueva planificación estratégica.

Análisis DAFO

● Puntos fuertes

FORTALEZAS

- ✓ Compromiso de los líderes con la mejora y calidad de los servicios públicos.
- ✓ Existencia de estructuras organizativas de apoyo a la calidad.
- ✓ Base normativa suficiente, reguladora de los instrumentos para la mejora de la calidad de los servicios públicos y en apoyo de la simplificación y reducción de cargas.
- ✓ Personal cualificado, con talento, experiencia y profesionalidad (buen capital humano).
- ✓ Capacidad de adaptación y respuesta del personal empleado público a las exigencias del entorno.
- ✓ Clara orientación de servicio al ciudadano/a.
- ✓ Buena base tecnológica.
- ✓ Buen nivel de uso de las herramientas asociadas a las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICs).
- ✓ Planes de formación del personal empleado público consolidados y buena oferta formativa.

OPORTUNIDADES

- ✓ Previsible renovación generacional futura de la propia administración.
- ✓ Avance y desarrollo de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs).
- ✓ Directrices de la Comisión Europea y de la Administración General del Estado (normativas e inversoras) que impulsan y apoyan la innovación y modernización de la administración.
- ✓ Buen marco estratégico europeo y estatal.
- ✓ Mayor acceso y utilización de las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía.
- ✓ Situación de crisis que despierta e impulsa la creatividad.
- ✓ Mayor concienciación de ciudadanos/as, empresas y de la sociedad en general, por la sostenibilidad y eficiencia en la utilización de los recursos públicos.

● Puntos débiles

DEBILIDADES

- ✓ Excesivas cargas administrativas y legales.
- ✓ Falta de recursos económicos.
- ✓ Cultura burocrática excesiva y resistencias al cambio en muchos ámbitos de la administración.
- ✓ Insuficientes mecanismos de control y rendición de cuentas.
- ✓ Insuficiente participación ciudadana en la gestión de lo público.
- ✓ Modelo de organización individual, falta de trabajo en equipo y comunicación.
- ✓ Mala distribución del personal en estructuras excesivamente jerarquizadas.
- ✓ Desmotivación del personal e insuficiente desarrollo de la carrera profesional.
- ✓ Profesionalización directiva insuficiente.
- ✓ Alta rotación de los equipos directivos por cambios de gobierno (periodos electorales frecuentes).
- ✓ Silos tecnológicos en la organización.

AMENAZAS

- ✓ Mantenimiento de la crisis económica actual con tasas bajas de crecimiento, un gran desempleo y fuertes recortes presupuestarios en el sector público.
- ✓ Ajustes presupuestarios que pueden conllevar una reducción en la prestación de servicios.
- ✓ Insuficiente financiación Autonómica.
- ✓ Cuestionamiento del modelo de Estado e inestabilidad del marco competencial actual del Estado y CCAA.
- ✓ Generalización de la percepción ciudadana de corrupción en el ámbito público.
- ✓ Falta de credibilidad en la actuación de los poderes públicos y desconfianza en sus instituciones.
- ✓ Mala imagen del personal empleado público.
- ✓ Envejecimiento acelerado de la población y mayores demandas sociales en el futuro.

III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A partir del anterior diagnóstico de situación, la nueva **ESTRATEGIA** propuesta para la Administración de la Generalitat, con un **horizonte temporal** que abarcará el periodo **2014-2016**, establece tres grandes **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**:

1. Adaptar nuestra administración a las demandas y necesidades de la sociedad y a los retos de austeridad y eficiencia que el actual escenario económico nos impone: ***Una administración sostenible y austera.***
2. Promover una administración pública más racional, ágil y próxima al ciudadano que destaque por su ética, transparencia y eficacia: ***Una administración transparente y cercana.***
3. Consolidar la cultura corporativa de excelencia definida para la Generalitat y avanzar en la modernización y mejora continua de la calidad de los servicios públicos que se prestan: ***Una administración de Calidad.***

Para alcanzar estos objetivos, se definen **dos grandes EJES O LÍNEAS ESTRATÉGICAS** que sintetizan y concretan las **prioridades** del Consell de la Generalitat **para lograr transformar y mejorar nuestra administración**:

- Un primer eje, más centrado en los **PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN**, que trata de poner la Generalitat al servicio de la ciudadanía priorizando, en un entorno de austeridad, aquellas acciones que nos permitan adaptarnos mejor a las demandas actuales de nuestra Sociedad. La Generalitat trata así, a través del denominado eje estratégico "**FACILITA**", de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos a través de una administración que centra sus esfuerzos en la innovación, modernización y mejora continua de sus procesos, también para lograr mayor austeridad, eficiencia y ahorro, y ello en un contexto donde la participación social, la transparencia y la rendición de cuentas ante la ciudadanía, adquiere una mayor exigencia y protagonismo.
- El segundo eje, focalizado en **LAS PERSONAS**, se dirige a lograr, en el ámbito de los recursos humanos, una administración sostenible y austera, respondiendo así a la actual coyuntura económica que nos impone un marco presupuestario restrictivo que nos obliga a perseguir, con ahínco, la máxima eficiencia en la utilización de los recursos públicos. Esta finalidad se plasma y concreta en la segunda estrategia que, denominada "**RACIONALIZACIÓN Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS**", centra sus esfuerzos en quienes son su principal activo, las personas que prestan servicios en la Generalitat. Garantizar una adecuada distribución y utilización de los mismos y lograr una mayor profesionalización, a través de mejorar su formación, son los dos enfoques que se priorizan en esta segunda estrategia a seguir.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Estos dos grandes ejes estratégicos, que marcan el camino a seguir para alcanzar los anteriores objetivos del Plan, se despliegan a su vez a través de **5 GRANDES PLANES DE ACTUACIÓN** (los tres primeros en desarrollo de la primera de las estrategias señaladas y el cuarto y quinto, para la segunda), que tienen una entidad propia y cuyo enfoque se resume así:

- Avanzar en la simplificación de normas y procedimientos y en la reducción de cargas administrativas, mejorando la atención a ciudadanos y empresas y potenciando, al máximo, las alianzas y las relaciones de cooperación interadministrativa en un marco de colaboración y corresponsabilidad (**Plan SIRCA-2: Plan de simplificación y Reducción de Cargas Administrativas**).
- Impulsar la innovación tecnológica, potenciar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de la administración electrónica (**Agenda Digital Valenciana**).
- Promover una gestión de calidad e implantar una cultura de la evaluación y control del rendimiento: compromiso con la calidad y rendición de cuentas (**Plan de Calidad e Inspección de Servicios**).
- Lograr la máxima profesionalidad del personal empleado público, a través de la mejora de su formación (**Plan de formación del IVAP: Estrategia 2014-2016**).
- Racionalizar y optimizar los recursos humanos mediante acciones que adapten la distribución de las cargas de trabajo a las necesidades reales de la organización (**Plan RCT: Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo**).

El siguiente esquema gráfico trata de ofrecer, de una forma visual y sintética, el contenido fundamental de este Plan Estratégico.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Estrategia de Innovación y Mejora de la Generalitat: Esquema gráfico



IV. DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA: PLANES DE ACTUACIÓN, INDICADORES Y METAS E INVERSIÓN PREVISTA

A. EJE ESTRATÉGICO PROCESOS

Este eje estratégico, como ya se ha comentado en el apartado anterior de objetivos estratégicos, concentra sus esfuerzos en **procesos clave de la organización** y trata de priorizar, en un entorno de crisis económica y de austeridad, aquellas acciones que nos permitan adaptarnos mejor a las demandas actuales de nuestra Sociedad. Este eje, que denominamos “**FACILITA**” trata, como su propio nombre indica, de facilitar al ciudadano el ejercicio de sus derechos a través de una administración que persigue avanzar en austeridad, eficiencia y ahorro a través de la innovación, modernización y mejora continua de sus procesos.

Bajo el paraguas de este enfoque, representado en este esquema gráfico, se incluyen tres planes específicos cuya descripción se aborda a continuación.



A.1. PLAN DE SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS: SIRCA 2 (2013-2015)

La Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas ha tenido importantes efectos positivos en nuestra administración, como motor y pilar básico de la modernización, centrada en la simplificación y reducción de cargas administrativas a empresas y ciudadanos.

De la evaluación del anterior plan (el SIRCA 2010-2012), se ha evidenciado la necesidad de continuar con este tipo de acciones, puesto que la simplificación debe constituir un proceso permanente de revisión y mejora de la calidad de los servicios, sin que pueda entenderse como una actuación limitada únicamente a un periodo de tiempo. Por ello, tal y como se ha adelantado en el apartado II. *Diagnóstico de la situación*, del presente plan, se ha elaborado un nuevo **Plan SIRCA-2** que propone nuevas actuaciones a realizar en el periodo **2013-2015**, y que queda integrado en eje estratégico de procesos. Su aprobación anticipada, en 2013, se justifica para dar continuidad a esta importante línea de trabajo y toda vez que el primer plan SIRCA finalizó su vigencia en 2012.

Así, el nuevo plan SIRCA-2 fue aprobado por el Consell mediante Acuerdo de 10 de mayo de 2013 (DOCV nº 7031 de 24 de mayo de 2013) y su contenido íntegro puede consultarse tanto en el DOCV de su publicación como en la portal **gva.es**, contenido del que, a continuación, destacamos el siguiente resumen:

1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y LÍNEAS/PROYECTOS DE ACTUACIÓN

El **objetivo estratégico principal** que se desea obtener con el nuevo plan, en consonancia con el anterior, consiste fundamentalmente en reducir y/o suprimir las cargas administrativas que la Generalitat impone a ciudadanos y empresas, bien por estar establecido así en una norma, bien por las correspondientes exigencias de información sobre su actividad.

Este objetivo general, se alinea con **nueve objetivos específicos**, que son continuación de los que se fijaron en el primer plan. Para la consecución de estos objetivos, el Plan se estructura en las siguientes **cinco líneas de actuación** que se destacan a continuación:

1. Actuaciones en el ámbito Normativo
2. Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos.
3. Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica.
4. Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a la Ciudadanía.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

5. Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de Servicios (VUDS).

1.1 Actuaciones en el ámbito normativo

En esta línea, teniendo en cuenta la experiencia adquirida en el anterior plan SIRCA, va a incluir una nueva perspectiva de mejora de la calidad normativa, con el fin de evitar toda regulación innecesaria y simplificar aquella que resulte excesivamente compleja. Esta línea de actuación se articula en torno a 2 vertientes:

- **Revisión de la normativa consolidada:** se procederá a la revisión de las 135 leyes autonómicas vigentes, y de sus normas de desarrollo, para simplificar y reducir la normativa que afecte tanto a la ciudadanía, como a las empresas, comenzando por aquellas que presenten un mayor potencial de simplificación y posibiliten una mayor reducción de cargas para las empresas y los ciudadanos, sin por ello poner en riesgo la garantía y seguridad jurídica que las leyes proporcionan.
- **Elaboración de nuevos proyectos normativos:** antes de la aprobación de cualquier norma se tendrán en cuenta los criterios de simplificación y mejora de la calidad normativa que se determinen, para lo cual se diseñará un **protocolo de revisión normativa**, incluyendo aspectos de mejora de la calidad normativa, cuya finalidad será establecer una política de simplificación del entorno regulatorio.

Para que las actuaciones previstas sean efectivas, se impulsarán y coordinarán por la **Abogacía de la Generalitat**, a quien compete el control sobre la forma, la estructura y procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat.

1.2 Actuaciones dirigidas a la Simplificación de Procedimientos Administrativos

Como ya se ha comentado en otro apartado, esta línea de actuación fue la de mayor desarrollo en el anterior plan SIRCA, por tanto, en este nuevo periodo, esta línea tendrá menor incidencia, aunque sin perder de vista que el análisis de los procesos, incluyendo sus procedimientos y trámites, se ha demostrado como el método más eficiente, a la hora de abordar la reducción de cargas administrativas.

Así pues, se continuará con la simplificación y homogeneización de **procedimientos comunes** o fases y trámites presentes en la mayor parte de los procedimientos administrativos. Se estudiarán aquellas materias de mayor repercusión en empresas y ciudadanos que presenten actuaciones de carácter uniforme que puedan ser susceptibles de establecer procedimientos comunes o de estandarizar la actuación administrativa de forma homogénea, aún manteniendo sus propias peculiaridades.

Además, se atenderá la simplificación de **procedimientos específicos** de cada Conselleria, para lo cual se publicará y difundirá la **Metodología de simplificación**, propia de la Generalitat que posibilitará continuar con el análisis de nuevos procedimientos para su simplificación y reducción de cargas. Para ello se partirá del listado de procedimientos que no se simplificaron en el anterior plan SIRCA 2010-2012 y teniendo en cuenta su volumen y complejidad, anualmente, se determinarán los procedimientos para ser abordados por cada departamento. En este nuevo plan, se va a prestar una especial atención a los impuestos y tasas gestionados por la administración tributaria de la Generalitat.

1.3 Actuaciones dirigidas al Impulso de la Administración Electrónica

En esta línea se incluyen 2 áreas de actuación prioritarias:

- Una de **impulso de los servicios electrónicos**, con la que se pretende potenciar una cultura de la administración electrónica: establecer el inicio telemático en la tramitación de todos los procedimientos administrativos, su consulta posterior, seleccionar aquellos en los que sea posible extender su gestión electrónica de forma completa y exclusiva, eliminando así la tramitación en papel, y generalizar el uso de actuaciones administrativas automatizadas. Todo ello facilitará que los ciudadanos puedan relacionarse con la administración de forma electrónica.
- La segunda, en el ámbito de la **Interoperabilidad y Cooperación inter-administrativa**, ampliando los servicios disponibles en la *Plataforma Autónoma de Intermediación* de la Generalitat, con el fin de incrementar el intercambio de información entre departamentos del Consell y de otras administraciones. Con ello, se agilizará la consulta de documentación que ya obre en poder de cualquier departamento de la administración, sin que sea necesario volver a a requerirla a los interesados.

Las actuaciones previstas en esta línea de actuación se impulsarán y coordinarán por la **Dirección General de Tecnologías de la Información**, a quien corresponde, entre otras, las funciones de planificación, coordinación, autorización y control de las tecnologías de la información, las comunicaciones corporativas, el desarrollo de la sociedad digital y la administración electrónica de la Generalitat.

1.4 Actuaciones dirigidas a mejorar la atención a la Ciudadanía

Esta línea incluye el diseño de un nuevo modelo de atención al ciudadano, de modo que, tras adaptarse a la situación actual, siga manteniendo las mismas características de eficiencia y de satisfacción de los usuarios. Para ello se estudiarán acciones que permitan derivar parte de la demanda desde canales de mayor coste, a canales de menor coste.

Asimismo, este proyecto incluye la **reordenación de los registros de entrada salida de la Generalitat**, con el fin de facilitar al ciudadano la presentación y recepción de escritos de forma más ágil y mejorar la gestión interna, con el consiguiente ahorro de costes. A largo plazo se pretende hacer posible el intercambio electrónico entre registros, lo que supondrá una reducción de cargas importante, evitando desplazamientos innecesarios.

1.5 Implantación y Desarrollo del Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI) y la Ventanilla Única de Servicios (VUDS)

El Sistema de Información del Mercado Interior Europeo (IMI), cuya implantación y desarrollo debe continuar y potenciarse, es una herramienta que la Comisión Europea pone a disposición de las autoridades públicas de los Estados miembros (no es accesible a los ciudadanos/as ni a las empresas), que se aplica al intercambio de información, y que va dirigida a facilitar la cooperación administrativa entre las

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

autoridades competentes de dichos Estados o entre estas y la propia Comisión, en relación con distintos ámbitos vinculados al mercado interior (en la actualidad y en nuestro ámbito en aplicación de las directivas de servicios y de cualificaciones profesionales).

En cuanto a la **ventanilla única de la directiva de servicios (VUDs)**, se continuará con su desarrollo con el fin de proporcionar, a cualquier prestador de servicios de un estado miembro de la Unión Europea, la información necesaria para el acceso y ejercicio de las actividades de servicios, así como permitirle realizar el trámite de forma telemática y a distancia a través de la ventanilla ante la autoridad competente.

Además, de las líneas de actuación descritas, el plan incluye tres apartados más dedicados a los siguientes aspectos:

- Comunicación y Difusión del plan.
- Evaluación y Rendición de Cuentas.
- Gobernanza: participación de Agentes Sociales.

Para conseguir un diseño eficaz del Plan, se han incluido acciones que posibiliten la implicación de los agentes sociales, económicos, ciudadanos, etc., que sean fruto de un clima de alianza y consenso entre la Administración y la sociedad, de forma que las medidas propuestas guarden una directa conexión con las expectativas y necesidades de aquellos sectores a quienes van dirigidas. Junto a ello, el Plan requiere de su máxima difusión externa hacia quienes son los principales y últimos destinatarios de las medidas que contiene: los ciudadanos y empresas, a los cuales también se les va a solicitar, a través de determinadas organizaciones, su apoyo y colaboración.

Además del seguimiento y evaluación habitual, se ha incluido una dimensión más, la rendición de cuentas (Accountability), un elemento esencial de la transparencia, responsabilidad y sensibilidad. Con ello se pretende ir más allá de la simple transmisión de información y establecer una relación de comunicación, así como asegurar además que las acciones puestas en marcha responden a las demandas de los ciudadanos y empresas.

El Plan cuenta con el impulso de las diferentes Subsecretarías a través de la *Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad de la Información en la Comunitat Valenciana (CITEC)*, así como de la Comisión Técnica de Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios, dependiente de la misma.

2. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

En la tabla siguiente se recoge, de forma resumida y junto al objetivo estratégico fijado en este plan, los principales proyectos o acciones a desarrollar junto a los indicadores y metas a alcanzar. Todo ello servirá para efectuar un seguimiento anual de su ejecución y para la evaluación final del plan en su conjunto.

Al igual que en el plan anterior, las acciones contenidas en el plan SIRCA-2 no comportan un incremento de gasto y se prevé que se financien del siguiente modo: aquellos proyectos que tengan carácter horizontal o afecten a varios departamentos, se realizarán con cargo a las partidas presupuestarias propias de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Pública, en 2014 con cargo a las aplicaciones presupuestarias 06.03.02.121.60 “Dirección General de Tecnologías de la Información” y 06.03.00.121.10 “Atención al ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios”; las actuaciones que sean propias del resto de Consellerías se asumirán con cargo a su propio presupuesto, sin requerir para ello financiación adicional.

PLAN SIRCA-2: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACTUACIONES, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1- Reducir y/o suprimir las cargas administrativas que la Generalitat impone a ciudadanos y empresas.	- Simplificación y Mejora de la calidad normativa.	- % de normas revisadas y simplificadas respecto del total propuesto.	- Lograr que el 100% de leyes (135 en total) y sus decretos de desarrollo se hayan revisado y simplificado al finalizar la vigencia del plan (2015).
		- % de normas que se elaboran cumpliendo los protocolos aprobados.	- Que todas las normas que se aprueben y publiquen durante la vigencia del plan apliquen los criterios de simplificación establecidos.
	- Avanzar en la simplificación y racionalización de procedimientos administrativos.	- % de procedimientos simplificados respecto al total propuesto.	- Revisar el 100% de los procedimientos propuestos por la CITEC al finalizar la vigencia del plan (2015).
	- Impulso de la Administración electrónica ¹³ .	- % de procedimientos del GUC cuyo tramite de inicio se pueda realizar de forma electrónica.	- Conseguir que al finalizar 2015 el 100% de los procedimientos del GUC, en su tramite de inicio, puedan realizarse de forma electrónica.
		-% de utilización de los servicios de la Plataforma Autonómica de Intermediación (PAI).	-Lograr que se utilicen el 100% de los servicios dados de alta en la PAI.
	- Implantar un nuevo modelo de atención al ciudadano.	- Diseño e implantación de un nuevo modelo de atención al ciudadano.	- Nuevo modelo implantado en 2015.
	- Reordenar los registros de entrada y salida de la Generalitat (Registro único unificado).	- % de departamentos con el nuevo sistema de registro implantado.	- sistema unificado de registro implantado en el 100% de departamentos en 2015.
- Desarrollo del sistema de información del Mercado Interior Europeo (IMI).	- % de autoridades competentes dadas de alta en el sistema sobre el total de autoridades potenciales.	- Lograr que el 100% de las autoridades competentes estén operativas en 2015.	
- Cuantificar la reducción de cargas administrativas obtenida en ejecución del plan.	- % de reducción de cargas (cuantificado con el “Standard cost model”).	- Conseguir que al finalizar la vigencia del plan (2015), las cargas administrativas a ciudadanos y empresas se hayan reducido en un 10% adicional a la reducción obtenida en el anterior plan SIRCA (del 30%).	

¹³ Los indicadores tecnológicos asociados a esta actuación se recogen en el apartado correspondiente de la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana (ver tabla de objetivos, indicadores y metas).

A.2. AGENDA DIGITAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1. ALCANCE Y ELABORACIÓN DE LA AGENDA

La Agenda Digital de la Comunitat Valenciana es la **estrategia del Consell para impulsar el desarrollo de la sociedad digital en la Comunitat Valenciana**. Su aprobación fue anunciada por el MH President, en el evento coorganizado con la Comisión Europea, Digital Agenda for Europe (DAE) Going Local en España, en Valencia el 13 de Diciembre de 2012. El objeto de la Agenda es aprovechar el potencial transformador de las TIC como palanca para favorecer el cambio hacia un **modelo económico sostenible** basado en la innovación y el conocimiento, y un **modelo social inclusivo** basado en una ciudadanía participativa y altamente capacitada.

Tanto el objeto de la Agenda como los objetivos estratégicos están **alineados** con la estrategia europea expresada en la iniciativa **Europa 2020** y en la **Agenda Digital para Europa**. Asimismo, están en sintonía con la **Agenda Digital para España** aprobada por el Consejo de Ministros en febrero de 2013. Consecuentemente, sus ejes estratégicos y sus líneas de acción reúnen la concordancia con las iniciativas europeas y estatales con las acciones específicas que requiere la realidad económica, social y administrativa en la Comunitat Valenciana.

La Agenda Digital orientará las actividades en materia de sociedad digital y TIC en la Comunitat los próximos **siete años (2014-2020)** y supondrá una inversión aproximada de **600 millones de euros**, cofinanciada con fondos europeos y distribuida entre los programas presupuestarios de las Consellerías que desarrollarán los planes y proyectos específicos.

La elaboración de una Agenda Digital es, además de una **condicionalidad ex-ante** establecida por la Comisión Europea para recibir financiación del **Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)** para el próximo periodo de **programación 2014-2020**¹⁴, un ejercicio de planificación estratégica al que se insta desde las instituciones europeas con el fin de orientar la recepción de fondos dedicados a las TIC. Hay que tener en cuenta en este sentido, que las TIC constituyen uno de las cuatro objetivos prioritarios que establece la Comisión para recibir el 80% de los fondos FEDER en el próximo periodo plurianual.

En este contexto, la **elaboración de la Agenda** se ha abordado con una visión global, como una **estrategia de Gobierno** capaz de integrar las iniciativas en materia TIC de todas las Consellerías alrededor de un objetivo común. Para ello se ha constituido una **Comisión de Dirección Técnica de la Agenda Digital**, liderada por la DG Tecnologías de la Información y compuesta por los representantes de las Consellerías que ha estado trabajando, durante el primer semestre de 2013, para la elaboración conjunta del texto de la Agenda.

Esto ha dado lugar a un plan estratégico con tres ejes de actuación, **Eje 1. Ciudadanía Digital, Eje 2. Economía Digital y Eje 3. Administración Digital**, que incluyen las iniciativas en el ámbito de las TIC de todas las Consellerías.

¹⁴ Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre disposiciones específicas relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional y al objetivo de «inversión en crecimiento y empleo» y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 1080/2006; art. 4 y 5 "mejorar el acceso, el uso y la calidad de las TIC".

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

El documento elaborado por la Comisión Técnica fue presentado por el conseller de Hacienda y Administración Pública en julio de 2013, con el objetivo de hacer partícipe a la ciudadanía y a los agentes sociales y económicos de la Comunitat. Para promover la participación se abrió un proceso de **consulta pública on-line** a través del portal www.agendadigital.gva.es en el que participaron un total de **84 organizaciones** que remitieron **130 aportaciones**, entre propuestas de medidas y modificaciones. El 80% de los participantes provenían del sector TIC, aunque también se recibieron aportaciones de las universidades valencianas y del sector de la I+D+i, de otras administraciones públicas, y de diversas asociaciones.

Una vez estudiadas estas aportaciones, la Agenda Digital se aprobará por el Consell como hoja de ruta para impulsar la ciudadanía, la economía y la administración digital en la Comunitat Valenciana.

El ámbito de aportación de la Agenda a este plan estratégico marco se concreta en las actuaciones relativas a las TIC en materia de innovación y mejora de la Administración Pública Valencia, actuaciones incluidas en el **Eje 3. Administración Digital** de la Agenda Digital, cuya elaboración ha sido liderada por la Conselleria de Hacienda y Administración Pública a través de la DG Tecnologías de la Información, en el marco de la Comisión Técnica multi-Conselleria descrita anteriormente.

Por tanto podemos decir que, aunque con un ámbito temporal mayor, el contenido de este Eje constituye la **aportación en el ámbito de las TIC, al Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat (2013-2016)**. En este sentido cabe señalar que el contenido que se detalla a continuación respecto a los objetivos estratégicos, las líneas de actuación, el calendario y la ejecución, corresponden a ese Eje 3 citado. No obstante, hay que advertir que en este escenario de previsión, y a los únicos efectos de este plan estratégico, no se consideran ni incluyen las acciones correspondientes a la Conselleria de Sanidad o a la Agencia Valenciana de Turismo, departamento y organismo que tienen una estructura y presupuesto propios en esta materia y que sí se han considerado e incluido en la Agenda Digital Valenciana.

2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los **objetivos estratégicos** de la Agenda Digital que corresponden al **Eje 3. Administración Digital** son los siguientes:

- Avanzar en la reducción de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas mediante el desarrollo de la Administración Electrónica en los aspectos aun no completados, y promover los servicios públicos digitales.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos, en especial la Sanidad y la Educación, a través del uso intensivo de las TIC.
- Lograr un uso más eficiente de los recursos TIC en la Administración, de manera que su utilización más racional permita a la vez ahorrar costes y mejorar la calidad de la gestión y del servicio a los ciudadanos.

3. LINEAS /PROYECTOS DE ACTUACIÓN

Para la consecución de estos objetivos, las líneas de actuación previstas en el Eje 3 son los siguientes (consultar texto completo de la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, disponible en www.agendadigital.gva.es):

3.1. Servicios Públicos Digitales

La dedicación de la Generalitat en materia de Administración Electrónica es de largo recorrido, pero la propia evolución de las necesidades y las tecnologías que las resuelven obligan a proseguir su evolución. El cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos es prácticamente total en las Administraciones valencianas, pero sin duda resta por completar la cadena de valor de manera que se pueda hablar de procesos completamente electrónicos, “*end to end*”, a partir de la plataforma ya existente.

3.2. Administración sin papel

El desarrollo de la Administración Electrónica, en general, ha sido mucho mayor en los aspectos relacionados con la relación de la Administración con los ciudadanos, o “*Front Office*” (Sede Electrónica, Registro, Notificaciones, Identidad digital, etc.) que en la tramitación interna o resolución de los expedientes. La tramitación electrónica es un concepto algo más extenso que la gestión electrónica de expedientes, sobre todo si está basada en documentos, ya que debe resolver la digitalización total de los documentos que entra en papel por Registro, la interfaz con éste, la notificación de la resolución de los expedientes y el paso a un Archivo Electrónico, que se debe poner en marcha.

La Generalitat de la Comunitat Valenciana tiene entre los objetivos de su Agenda Digital avanzar de la gestión electrónica de expedientes a la cadena completa de Tramitación Electrónica, tanto la correspondiente al interesado en la presentación de documentos, como la que corresponde a los gestores públicos para resolver los expedientes, todo ello basado en documentos y expedientes electrónicos según prescripciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

3.3. Cooperación interadministrativa e interoperabilidad

Una vez asegurado el acceso electrónico para la presentación de documentos, el siguiente desafío en materia de Administración Electrónica es que el ciudadano no tenga que buscar y aportar documentación complementaria que está en poder de la Administración, solicitándola en unas ventanillas para llevar a otras. La forma de resolver esta vieja aspiración está recogida en el Esquema Nacional de Interoperabilidad español, de cumplimiento obligatorio y correlato del Esquema Europeo de Interoperabilidad.

3.4. Gestión racional de recursos TIC

El Consell de la Generalitat ha puesto en marcha un nuevo modelo centralizado para la gestión de los recursos y servicios TIC de la Generalitat. El objetivo fundamental de este cambio es impulsar la innovación tecnológica en la administración con un uso eficiente de recursos. El nuevo modelo centralizado permite eliminar gastos

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

redundantes, aprovechar las sinergias entre los distintos departamentos, y obtener los ahorros propios de las economías de escala.

Este cambio de modelo también ha reunido por primera vez en un departamento, las competencias para impulsar el uso de las TIC dentro y fuera de la Administración, esto es, la innovación tecnológica en la Generalitat y el desarrollo de la sociedad digital en la Comunidad Valenciana. De esta manera se potencia el efecto dinamizador que tiene el proceso de innovación tecnológica en la administración, como motor de la incorporación de las TIC en la economía y en la sociedad valenciana.

3.5. Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública

Las TIC constituyen en la actualidad, una herramienta clave para mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración pública y para ofrecer servicios públicos de calidad. Además permiten mejorar la productividad del personal empleado público, y proporcionan información veraz y actualizada para la toma de decisiones de los órganos directivos. Por eso este eje de actuación tiene como objetivo impulsar la incorporación de las TIC en todos los ámbitos de la gestión pública de la Generalitat.

En esta actuación se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter horizontal y sectorial, que responden a una problemática de alcance operativo concreto. La Administración de la Generalitat, tiene un enorme campo competencial, y aunque su nuevo modelo centralizado de TIC para la provisión de productos y servicios permite desplazar presupuesto y recursos desde las actuaciones departamentales a las transversales y unificadas, sigue existiendo un vasto campo de actuación especializada en los diferentes departamentos y que requieren soluciones específicas.

4. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

Tal y como se ha señalado al principio, el calendario de la Agenda Digital, y en concreto el de su aportación al Plan Estratégico de Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat (Eje 3. Administración Digital), tiene un marco temporal de siete años, sincronizado con el Marco Financiero Plurianual de la Unión Europea 2014-2020, de manera que su desarrollo vaya en paralelo con el nuevo programa de Fondos Estructurales, una de las principales fuentes de financiación de este plan.

En cuanto a los **recursos económicos**, se ha estimado que el **Eje 3** supondrá una inversión de 209,30 millones de euros para los próximos 7 años, de los cuales se destinarán, **para el periodo de vigencia de este plan (2014-2016)**, 99,41 millones de euros, **66,70 millones** si excluimos las cuantías previstas por la Conselleria de Sanidad y de la Agencia Valenciana de Turismo, departamento y organismo que cuentan, respectivamente, con una estructura y presupuesto propio en materia de tecnologías de la información.

La **distribución de las inversiones** de cada actuación en los ejercicios económicos se ha realizado a partir del análisis de un panel de expertos. Las inversiones necesarias para cada una de las actuaciones se han calculado tras analizar las medidas y proyectos constituyentes más probables, estimar sus costes individuales y agregarlos después.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

No obstante, una vez arranque la ejecución de la Agenda, en cada proyecto y en cada ejercicio económico se deberá hacer las pertinentes correcciones presupuestarias debidas tanto a la necesidad de ajustar los cálculos de costes como a la evolución de la tecnología y de sus precios, y de la situación general de la economía. A continuación se detalla el **escenario presupuestario previsto**:

ESCENARIO PRESUPUESTARIO DE LA AGENDA DIGITAL PARA LA COMUNITAT VALENCIANA.				
EJE 3. Administración Digital (2014-2016)* (en millones de €)				
	2014	2015	2016	2014-2016
Línea 3.1. Servicio Públicos Digitales	0,50	2,40	3,80	6,70
Línea 3.2. Administración sin papel	0,40	3,10	3,90	7,40
Línea 3.3. Cooperación Interadministrativa e Interoperabilidad	0,70	0,90	0,30	1,90
Línea 3.4. Gestión racional de recursos TIC	11,30	9,10	6,20	26,60
Línea 3.5. Impulso innovación tecnológica de la gestión pública	3,30	6,90	13,90	24,10
TOTAL Eje 3. Administración Digital	16,20	22,40	28,10	66,70

* A los únicos efectos de este plan, se han excluido las cuantías previstas en la Agenda Digital Valenciana para la Conselleria de Sanidad y para la Agencia Valenciana de Turismo, que cuentan con estructuras y presupuesto propio.

El detalle de gasto previsto recogido en la tabla anterior, subdividido en 5 líneas de actuación, está incluido en el presupuesto aprobado para 2014 en los programas 121.60 y 421.90, de la Dirección General de Tecnologías de la Información: aplicaciones presupuestarias 06.03.02.121.60 "Dirección General de Tecnologías de la Información" y 06.03.02.421.90.6 "Innovación Tecnológica Educativa"

Por último, a continuación, se detalla, en formato tabla, un resumen que alinea los objetivos estratégicos del Eje 3 de la Agenda Digital para este periodo 2014-2016, con los proyectos y/o líneas de actuación previstas, señalando los indicadores y metas a alcanzar, detalle este último que nos servirá, al igual que en los otros planes, para realizar un adecuado seguimiento y evaluación de su ejecución.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

AGENDA DIGITAL – EJE 3: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Avanzar en la reducción de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas mediante el desarrollo de la Administración Electrónica y promover los servicios públicos digitales.	- Servicios Públicos Digitales	- % de desarrollo de la Plataforma de Administración electrónica corporativa.	- 100% de desarrollo e implantación de la Plataforma al finalizar la vigencia del plan (2016)
	- Administración sin papel	- Desarrollo e implantación del Registro electrónico.	- Registro electrónico operativo al finalizar la vigencia del plan (2016)
		- Desarrollo e implantación del gestor de documentos electrónicos.	- Gestor de documentos electrónicos capaz de soportar todo el ciclo de vida de los documentos administrativos hasta la fase de semiactivos, operativo al finalizar la vigencia del plan (2016)
		- Desarrollo e implantación del Gestor de expedientes.	- Gestor de expedientes avanzado operativo al finalizar la vigencia del plan (2016)
		- Desarrollo e implantación del Archivo electrónico longevo.	- Archivo electrónico longevo para expedientes, tras la finalización de sus fases activa y semiactiva, operativo al finalizar la vigencia del plan (2016).
- Cooperación interadministrativa e interoperabilidad	- % de adecuación de los sistemas de información de la Generalitat a las Normas Técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad	- 100% de adecuación de los sistemas de información de la Generalitat al finalizar la vigencia del plan (2016)	
2. Mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos, a través del uso intensivo de las TIC.	- Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública	- % de desarrollo e implantación de un sistema corporativo de análisis de datos y soporte a la toma de decisiones.	- Sistema corporativo operativo al finalizar la vigencia del plan (2016).
		- % de desarrollo e implantación de un sistema de gestión integral de recursos humanos	- Alcanzar un 50% de avance en la implantación del sistema al finalizar la vigencia del plan (2016).
		- % de desarrollo e implantación de un sistema de gestión integral de los centros educativos	- Sistema corporativo operativo al finalizar la vigencia del plan (2016).
		- % de desarrollo e implantación de un sistema para la gestión electrónica de expedientes procesales	- Alcanzar un 50% de avance en la implantación del sistema al finalizar la vigencia del plan (2016).
		- % de actualización tecnológica de los sistemas de información sectoriales	- Alcanzar un 50% de avance en la actualización de estos sistemas al finalizar la vigencia del plan (2016).
3. Lograr un uso más eficiente de los recursos TIC en la Administración.	- Gestión racional de recursos TIC	- Reducción de presupuesto en TIC por gestión centralizada.	- 30% de reducción de presupuesto en TIC respecto al inicio de la centralización, al finalizar la vigencia del plan (2016).
		- Ahorro acumulado por reducción de gasto en licencias de software privativo.	- 30 Mil. de € de ahorro acumulado, por reducción de gasto en licencias de software privativo, al finalizar la vigencia del plan (2016).
		- % de reducción del gasto en comunicaciones (telefonía fija y móvil e internet)	- 20% de reducción del gasto en comunicaciones al finalizar la vigencia del plan (2016).

A.3. PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS 2014-2016

La Generalitat viene manteniendo una profunda y prolongada apuesta por la mejora de sus instituciones y sistemas de gestión, puesto que, como expresamente señala el artículo 3.2 del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, su **misión** es “atender activamente a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana con un compromiso de mejora continua y modernización de los servicios que presta, facilitando así el ejercicio de los derechos y obligaciones que las Leyes les reconocen y los que se deriven de los acuerdos del Consell”.

Con el objetivo de implantar esta cultura corporativa, durante todos estos años atrás se ha llevado a cabo un esfuerzo muy significativo, tanto en infraestructuras tecnológicas para la incorporación efectiva de la sociedad de la información y la relación electrónica con la ciudadanía como en la articulación de medidas de simplificación administrativa, acciones de mejora de procesos y compromisos de calidad, sin descuidar la permanente formación del personal empleado público para lograr su implicación activa en la prestación de servicios de calidad.

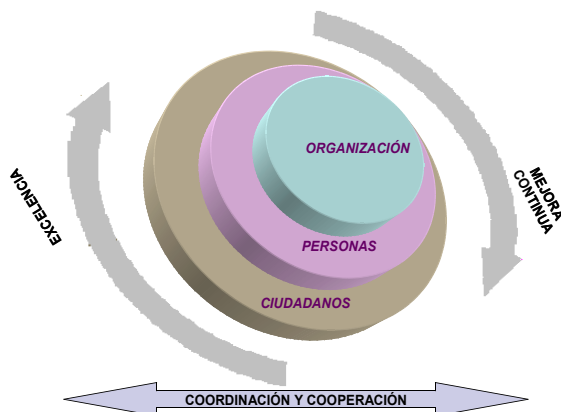
Sin embargo, cada vez más, las iniciativas de transformación provienen de ámbitos ciudadanos y la Administración ha de saber escuchar qué servicios demanda la ciudadanía y no contentarse sólo con preguntarles qué piensan de los que diseña para ellos. Es preciso, por tanto, abordar iniciativas de apertura de la Administración de forma que el propio proceso de avance se vea beneficiado con las propuestas de los ciudadanos y que se favorezca al máximo su implicación y participación. Para ello resulta fundamental la exposición pública de lo realizado y la comunicación de los resultados de los programas públicos. En definitiva, es preciso dar un paso más hacia la rendición de cuentas y la transparencia.

De esta forma, el **Plan de Calidad e Inspección**, dentro de la estrategia a que nos estamos refiriendo, intenta dar respuesta a estas dos exigencias. De un lado, se establece la continuidad en las líneas de actuación que conforman la cultura de la excelencia en la prestación de los servicios públicos; de otro, aprovechando esta trayectoria de calidad, el Plan pretende impulsar mecanismos para la cercanía, transparencia y la rendición de cuentas, favoreciendo la visibilidad de datos de la gestión pública, exponiendo públicamente los estándares de calidad comprometidos y los índices de satisfacción percibida, fomentando la implicación de la ciudadanía en la formulación de propuestas y sugerencias, de forma que el diseño de los servicios aproveche el entusiasmo y creatividad de quienes participen y responda en mayor medida a las demandas de sus destinatarios finales, y, finalmente, poniendo al servicio de la sociedad las plataformas de información y comunicación electrónicas para el ejercicio de sus derechos frente a la Administración.

Todo ello con el objetivo de contribuir a garantizar el derecho de los ciudadanos a recibir unos servicios públicos de calidad y a participar en los asuntos públicos (artículo 9. 2 y 4, del Estatuto de Autonomía).

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

A tal fin, las líneas de actuación del Plan se articulan en torno a tres Ejes (Ciudadanos, Personas y Organización):



1. PROYECTOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

En relación con estos tres ejes, el Plan desarrolla los siguientes proyectos y/o líneas de actuación:

1.1 Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano o usuario del servicio y a la sociedad en general sobre los servicios que oferta la Generalitat Valenciana, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Desde la publicación de las primeras Cartas de Servicios de la Generalitat Valenciana, la Administración ha estado expuesta a cambios sustanciales, ligados al desarrollo de las nuevas tecnologías para la prestación de servicios así como para facilitar la relación del ciudadano con la Administración.

La determinación del objetivo operativo de este proyecto se concreta en revisar y actualizar las cartas de servicio publicadas y vigentes, para que la información que se ofrece a la ciudadanía, acerca del cumplimiento de los compromisos adquiridos, sea real y coherente. Igualmente, se continuará con el impulso de extender nuevas cartas de servicio, atendiendo las demandas de las unidades que, con la madurez organizativa requerida, establezcan unos compromisos de servicio.

1.2 Quejas y Sugerencias/Buzón

Este nuevo plan quiere poner el acento en el proceso de análisis, prestando una mayor atención en determinar las disfunciones más relevantes y subsanar las causas que motivan las quejas de los ciudadanos, impulsando las acciones de mejora necesarias, derivadas del análisis de las quejas, lo que exige necesariamente una mayor comunicación con las Subsecretarías. Para facilitar este cometido, en el marco

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

de Plan de simplificación y reducción de cargas, SIRCA-2, se revisará el procedimiento establecido en la norma, con el fin de que sea más efectivo, y se estudiará la posibilidad de incluir nuevos canales de presentación, como el teléfono de atención ciudadana 012.

1.3 Encuestas de Satisfacción

Además de tener en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos, es importante conocer su grado de satisfacción y la calidad de los servicios que se le prestan, como una vía de determinar las mejoras necesarias.

Para saber si estamos proporcionando un “servicio de calidad” es imprescindible evaluar la satisfacción de los usuarios y medir el grado de adecuación a sus expectativas.

La determinación del objetivo operativo de este proyecto se concreta en que, al menos de forma bienal, se realizará una encuesta de satisfacción con los servicios públicos dirigida a los usuarios de los mismos. Para ello, se utilizarán las técnicas más adecuadas con el fin de determinar las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

1.4 Pantalla Ciudadana

La actuación de la Administración de la Generalitat debe prestar una especial atención a la comunicación y rendición de cuentas ante los ciudadanos y sociedad en general, lo que ya se realiza, en parte, a través de diversos mecanismos.

Al mismo tiempo, es necesario disponer de una amplia información, actualizada y precisa, acerca de la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios públicos que reciben, y de sus necesidades y expectativas en relación con ellos, con la finalidad de proponer iniciativas generales de mejora a la propia organización y facilitar a los ciudadanos una información, actualizada y periódica, de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.

Disponer de esa información, procedente de diferentes fuentes, analizarla y extraer conclusiones contribuye a hacer más transparente la actuación pública a la vez que aporta una información relevante a quienes tienen que adoptar decisiones en esta materia. Una de las formas más idóneas de llevar a cabo estos cometidos es a través de la puesta en marcha de un acceso Web, que permita observar los cambios que se vayan produciendo, mediante la recopilación y análisis de información suficiente para proporcionar una visión integral de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat y que, al mismo tiempo, permita el acceso a toda la información, como un mecanismo de rendición de cuentas.

Este proyecto enlaza con el del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, (creado en 2010, pero sin desarrollar) y se encargará de cumplir la misión que se encomendó a éste.

1.5 Red de Calidad

Para poder desarrollar una gestión de calidad de los servicios, es imprescindible contar con el compromiso y la participación de todas las personas de la organización, en especial de los directivos, o líderes, con la mejora continua, sobre todo en tiempos de cambio e incertidumbre.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Para ello, la Generalitat cuenta con una Red de Calidad, ya que es así como se denomina el conjunto de órganos, puestos de trabajo y grupos de personas que son responsables de apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua. Con el Plan se dará un impulso a dicha Red.

1.6 Comunicación y Formación

Para que todas las personas que integran la administración de la Generalitat puedan participar de forma activa, es necesario incidir en el cambio de cultura de la organización. Una nueva cultura orientada a satisfacer, sobre todo, las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a reforzar el sentimiento de formar parte de una organización que persigue como meta la mejora de la calidad de sus servicios. Por ello, la comunicación fluida y la formación son las dos herramientas que pueden hacer posible el cambio de cultura administrativa que demandan los ciudadanos.

Este proyecto apoyará el avance en estos importantes aspectos.

1.7 Actuación Inspectoral

Conjuntamente con la actuación de control que la Inspección de Servicios viene desplegando tradicionalmente, centrada en la comprobación de que el funcionamiento de la Administración Valenciana se desenvuelve dentro de los parámetros de legalidad exigibles, también lleva a cabo diferentes iniciativas de actuación. Estas iniciativas, desde perspectivas distintas, tratan de estudiar o analizar diferentes aspectos de la realidad administrativa, con el propósito de evaluar el funcionamiento de unidades, programas y servicios, desde la óptica de su eficacia, eficiencia, operatividad, etc., tratando siempre de poder contribuir a la mejora de los procedimientos de trabajo, la distribución óptima de los recursos o cualquier otro aspecto relevante de la organización.

Con este proyecto se garantizará la atención a todas las actuaciones que se establezcan para cada anualidad en el plan de inspección, así como aquellas otras que con carácter extraordinario se pudieran proponer.

En concreto, y con independencia de otros cometidos que se incluyan anualmente en el plan de actuación, se coordinará el Plan de Control del Absentismo del personal al servicio de la Generalitat y se realizará el seguimiento y evaluación de otros planes.

1.8 Evaluaciones de Calidad

La evaluación de calidad de los servicios públicos es algo casi consustancial a las nuevas formas de gestión pública. Todas las buenas prácticas de gestión que se desee implantar en una organización han de partir necesariamente de la misma premisa: no se puede mejorar lo que no se conoce y no se puede conocer lo que no se mide y evalúa.

La Generalitat dispone de una metodología propia de autoevaluación que permite a las organizaciones detectar, a través de un análisis ágil de la gestión de sus agentes y resultados, sus principales fortalezas (para potenciarlas) y debilidades (para corregirlas) contribuyendo así a mejorar la calidad de su gestión. Al mismo tiempo, constituye el instrumento básico para la implantación del sistema de acreditación/certificación de la calidad que se pretende poner en marcha.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

La determinación del objetivo operativo de este proyecto se concreta en que, al final del plan, todos los departamentos de la Generalitat habrán realizado una evaluación piloto y posteriormente, habrán impulsado, la autoevaluación de aquellas unidades que reúnan la madurez suficiente para llevarla a cabo.

1.9 Acreditaciones, Premios y Reconocimientos

Reconocer y acreditar que la gestión de una unidad administrativa se ajusta a los requisitos de calidad que demanda la ciudadanía, es a la vez un instrumento de motivación, puesto que el reconocimiento anima a las personas no sólo a continuar con la labor desarrollada, sino también a superarse y seguir progresando en la mejora de los servicios, pero además pone de manifiesto que un departamento ha alcanzado un nivel de calidad que le distingue del resto y por ello se le reconoce expresamente mediante un documento específico. Al mismo tiempo, aumentan la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos, puesto que dejan constancia de un nivel de calidad determinado.

El Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, contempla dos sistemas de reconocimiento público del nivel de calidad alcanzado en la gestión desarrollada por parte de unidades u órganos de nuestra Administración: las certificaciones de calidad y los premios a la Excelencia, así como mecanismos de recompensa y reconocimiento al esfuerzo personal de las personas.

1.10 Mecanismos de Participación y Seguimiento en los Proyectos

Hacer efectiva la puesta en marcha de proyectos que redunden en la mejora de la calidad, requiere del compromiso de toda la organización. La mejora de la calidad de los servicios no puede ni debe ser una función exclusiva de una unidad específica, sino que debe contar con todas y cada una de las personas que la componen y con el impulso y apoyo necesario de los líderes o directivos de cada departamento.

La organización de la Generalitat cuenta con las Subsecretarías, que tienen encomendadas las funciones de llevar a cabo la inspección de todos los servicios de su ámbito y, al mismo tiempo, la de proponer las reformas que se encaminen a mejorar y perfeccionar los servicios de los distintos centros de la Conselleria, y preparar lo relativo a su organización y método de trabajo, atendiendo principalmente a sus costes y rendimientos.

Así pues, todos los proyectos que se deben poner en marcha en cada una de las Consellerias, contarán con la participación y apoyo de las Subsecretarías, a través de las unidades que coordinan las personas que forman parte de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos.

Igualmente, la Comisión interdepartamental CITEC constituye un punto de encuentro y participación de los distintos órganos centrales de la Generalitat con competencias en las materias relacionadas con la calidad de los servicios, y de las subsecretarías, órganos horizontales de apoyo y de dirección de personal de las Consellerias.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

Por otra parte, la Generalitat ha creado, en julio de 2013, una Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas, CIRA-GVA, que tiene atribuida entre otras funciones, la de asumir la planificación estratégica de las actuaciones en materia de Administración pública, por lo que también tendrá un papel destacado en el impulso de alguna de las actuaciones previstas en este plan.

1.11 Coordinación con Órganos de Inspección

La coordinación con las diferentes unidades que ejercen una función inspectora en determinados sectores, como son el sanitario, educativo y el de servicios sociales, permite armonizar las diferentes actuaciones y, al mismo tiempo, aprovechar las sinergias que pudieran surgir de posibles actuaciones conjuntas, entre ellas las relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios.

Así pues, a través de las reuniones de coordinación que tendrán lugar al menos una vez al año, se establecerán acuerdos de colaboración que permitan compartir buenas prácticas y todo aquello que redunde en beneficio de todas las organizaciones.

1.12 Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos

La Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos es un importante foro de cooperación, integrado por los órganos responsables de calidad y evaluación de todas las administraciones públicas (Administración General del Estado, Comunidades y Ciudades Autónomas, FEMP en representación de la administración local y Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación en representación de las Universidades). Este foro posibilita el intercambio de experiencias y compartir las mejores prácticas, y durante la vigencia del plan, se impulsará la conexión y relación con este foro.

2. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

A continuación, en la siguiente tabla, se recogen para los objetivos estratégicos más importantes de este plan, un detalle resumido de los principales proyectos o acciones a desarrollar junto a los indicadores y metas a alcanzar, elementos estos últimos de utilidad para el seguimiento y evaluación del plan.

El despliegue y ejecución de la mayor parte de las acciones que conforman este plan serán asumidas, al igual que ocurre con el Plan SIRCA-2, con medios propios de la Generalitat: con cargo a las partidas presupuestarias de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en 2014 con cargo a las aplicaciones presupuestarias 06.03.02.121.60 "Dirección General de Tecnologías de la Información" (acciones 1.1, 1.2, 1.4 y 1.8), 06.03.00.121.10 "Atención al ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios" (acciones 1.3, 1.5, 1.7, 1.9, 1.10, 1.11 y 1.12) y 06.03.01.121.30 de la Dirección General de Recursos Humanos "Formación y estudios" (acción 1.6).

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN : OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACTUACIONES, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES Y/O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1.- Escuchar la voz del ciudadano: Identificar sus necesidades y expectativas y medir periódicamente su nivel de satisfacción.	- Mejorar la regulación y la atención a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.	- Nueva normativa publicada. - Porcentaje de quejas, reclamaciones y sugerencias tramitadas de forma electrónica sobre el total.	- Nuevo marco normativo aprobado y en vigor (en sustitución de los Decretos 165/2006 y 62/2010) en 2014. - Poner a disposición del ciudadano una aplicación corporativa que potencie la presentación electrónica de sus quejas, reclamaciones y sugerencias (25% de solicitudes realizadas a través de esta aplicación en 2016).
	- Realizar estudios de percepción ciudadana.	-Número de estudios realizados.	- Realizar dos estudios durante la vigencia del plan.
	- Comunicación y rendición de cuentas.	-Porcentaje de informes y/o estudios publicados del total de realizados.	- Publicación en la Web de la GVA del 100% de los estudios e informes realizados en su año de elaboración.
2.-Promover la calidad y la excelencia en la gestión de los servicios públicos.	- Proyecto Cartas de Servicios: Revisión e implantación de Cartas de Servicios en la Generalitat.	- Porcentaje de centros directivos (Direcciones Generales) con cartas de servicios aprobadas y publicadas.	- Lograr que el 35% de las direcciones generales de la Generalitat dispongan de, al menos, una carta de servicios al finalizar la vigencia del plan (en 2016).
	- Evaluar la calidad de los servicios públicos de la Generalitat.	- Porcentaje de centros directivos (Direcciones Generales) con evaluaciones de calidad realizadas.	- Conseguir que el 20% de las direcciones generales de la Generalitat hayan realizado al menos una evaluación de calidad en su ámbito al finalizar la vigencia del plan (2016).
	- Desarrollar un sistema de reconocimientos en la Generalitat (certificaciones de calidad y premios).	- Normativa de desarrollo del sistema de certificaciones de calidad y premios publicada y en vigor. - Convocatoria de premios a la excelencia publicada y resuelta.	- Sistema de certificación aprobado y operativo en 2015. -Primera convocatoria de premios a la excelencia resuelta (en 2016).
	- Impulsar la participación e implicación de las personas de la organización en la mejora continua de la calidad y en el desarrollo de sistemas de gestión de calidad.	- Porcentaje de participación departamental en el desarrollo de acciones o proyectos de mejora (impulsados a través de la Red de calidad y CITEC).	- Alcanzar una participación del 100% de todos los departamentos de la Generalitat en actividades de mejora de la calidad de sus servicios (en el periodo 2014-2016).
3.- Impulsar las competencias y funciones de inspección general de los servicios.	-Revisión del marco regulatorio de la competencia de inspección general de servicios y ejecución de planes anuales de actuación.	- Nueva normativa publicada.	- Nuevo marco normativo aprobado y en vigor (en sustitución del Decreto 236/1997) en 2014.
		- Porcentaje de ejecución de los planes anuales en materia de inspección.	- Lograr un porcentaje de ejecución anual superior al 90%.

B. EJE ESTRATÉGICO PERSONAS

El segundo eje, como ya se ha señalado también en el apartado de objetivos estratégicos, dirige sus esfuerzos a lograr, en el ámbito de **los recursos humanos**, una administración más flexible, sostenible y austera, tratando así de alcanzar, en un entorno económico y presupuestario restrictivo, la máxima eficiencia en la gestión de unos recursos que constituyen su principal activo. Y ello a través de lograr una adecuada distribución y utilización de los mismos y de lograr una mejor formación y una mayor profesionalización del personal empleado público.

Este segundo enfoque, que se plasma en una estrategia de “**RACIONALIZACIÓN Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS**”, se articula a través de dos planes más, el de formación del personal al servicio de la Generalitat y el de redistribución de cargas de trabajo, que describimos a continuación.



B.1. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL “ESTRATEGIA 2014-2016”

EL IVAP desde su creación en 1985, primero como organismo autónomo, y en la actualidad como Subdirección General de la Dirección General de Recursos Humanos, ha organizado cursos y actividades formativas de formación continua y de formación especializada relacionadas con la adquisición de competencias que el personal de la administración debía poseer para el desarrollo de las tareas encomendadas.

La formación se aborda así, no solo desde la perspectiva del propio interés del personal empleado público, sino que las acciones formativas están orientadas a la formación de mejores profesionales de la función pública, con el fin de cumplir los fines que tiene encomendados la Generalitat y en base a sus propias estrategias organizativas.

Para ello, es necesario previamente hacer un buen análisis de detección de necesidades formativas, tanto a nivel de los puestos de trabajo como a nivel de las personas que los ocupan.

a) Análisis de las necesidades formativas

Este análisis debe estar basado en un modelo de conocimiento para todas las personas, que asocie las acciones formativas necesarias para equilibrar las diferencias entre el perfil de conocimientos que el trabajador posee y el requerido en su puesto de trabajo.

Con este fin, el Consell ha elaborado un **plan de redistribución de cargas de trabajo** para el personal al servicio de la administración de la Generalitat. Este plan tiene como finalidad garantizar la optimización de los recursos humanos existentes mediante una adecuada distribución de los mismos. A través del análisis de las cargas de trabajo se pretende redistribuir el trabajo según las necesidades reales y evitar disfunciones (acumulación de cargas excesivas en el personal de determinados servicios, mientras que en otros no se está a pleno rendimiento).

En la reasignación de efectivos, derivada del Plan de redistribución de cargas, cobra especial relevancia la potenciación de la formación a través del IVAP, para adecuar, perfeccionar y complementar la formación de las empleadas y empleados públicos que cambien de puesto de trabajo.

Cada trabajador/a deberá contar con un **Plan Individual de Formación** (en adelante **PIF**) para que las personas obtengan las capacidades relacionadas con las nuevas tareas y responsabilidades asignadas.

Cada trabajador/a deberá realizar una autoevaluación sobre el perfil de conocimientos de su puesto de trabajo, que posteriormente deberá contrastar con su superior directo. Fruto de esta autoevaluación y de la entrevista con su superior se obtendrá, como resultado y para cada persona, un PIF anual.

Este PIF contendrá:

- Acciones formativas, obligatorias, que se asignarán directamente por la organización por considerarlas estratégicas para cada departamento.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

- Acciones formativas seleccionadas conjuntamente con los jefes en la entrevista de contraste de la autoevaluación (específicas).
- Una acción formativa elegida por el trabajador entre el catálogo de cursos de carácter transversal.
- Una acción que contribuya a la motivación y a impulsar un mejor clima laboral.

Además a lo largo del año, este plan individual, puede ser incrementado con acciones formativas que no estuvieran previstas en su inicio.

Este sistema de detección de necesidades tiene como objetivos los siguientes:

- Lograr un mejor ajuste persona/puesto.
- Identificar las necesidades formativas individuales.
- Adecuar la oferta formativa a las necesidades identificadas.
- Invertir en la formación adecuada.
- Mejorar la motivación del personal.

Para la planificación de toda esta formación contamos con un instrumento básico para la mejora y modernización de los servicios públicos valencianos, como es:

b) El Plan anual de Formación del IVAP

Mediante los sucesivos planes anuales de formación se pretende establecer una línea coherente entre la estrategia de la propia organización y las acciones formativas que necesitan las empleadas y empleados públicos, para su desarrollo personal y profesional, y todo ello enmarcado en una política de contención del gasto, austeridad, ahorro y eficiencia en la utilización de los recursos con los que cuenta la propia organización.

1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El plan estratégico de formación del personal al servicio de la Generalitat 2014-2016 persigue los siguientes **objetivos estratégicos**:

- ➔ Vincular la formación del Plan anual a las necesidades reales de la administración pública y a las competencias profesionales de los empleadas/os públicos.
- ➔ Ampliar y adaptar los planes de formación de las empleadas/os públicos a las nuevas expectativas y necesidades de la sociedad.
- ➔ Compartir recursos formativos entre todos los promotores de formación de la Comunitat Valenciana, Escuelas de otras Comunidades autónomas y con el INAP.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

- ➔ Formar en Administración. 2.0 con el fin de integrar las tecnologías de la información y de la comunicación en la gestión de los servicios públicos.

1.1 Vincular la formación del Plan a las necesidades reales de la administración pública y a las competencias profesionales de los empleadas/os públicos

La consecución de este objetivo se materializará a través de dar soporte, en esta materia de formación, a los distintos planes y actuaciones que conforman este plan estratégico de la Generalitat. Su ejecución se aborda a través de la detección de necesidades formativas de la organización y del Plan individual de formación (PIF) del personal empleado público que se desarrollará con carácter anual.

Durante el periodo 2014-2016, van a ser objeto de apoyo, a través de acciones formativas incluidas en los planes anuales del IVAP, los siguientes planes:

- **Plan Sirca-2.** Se realizará a través de cursos de atención a los ciudadanos, de información, así como talleres de participación y cursos de simplificación y reducción de cargas administrativas.
- **Agenda digital Valenciana.** A través de cursos de firma electrónica, internet, nuevas tecnologías, seguridad informática y protección de datos.
- **Plan de calidad e inspección de servicios.** Cursos y talleres relacionados con la gestión de calidad de los servicios públicos.
- **Plan de redistribución de cargas de trabajo.** Se realizarán acciones formativas sobre las competencias necesarias para llevar a cabo las tareas de los nuevos puestos, de adaptación al cambio, administración de nuevas competencias y formación específica dirigida a puestos concretos.
- **Planes de mejora del personal empleado público.** Planificar, y ejecutar los cursos de los procesos de selección, y de funcionarización.

Se pretende con ello conseguir una mayor profesionalización del personal empleado público al servicio de la administración, con el fin de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

1.2 Ampliar y adaptar los planes de formación de las empleadas/os públicos a las nuevas expectativas y necesidades de la sociedad

Este objetivo se atenderá a través de:

- Desarrollar e implantar **metodologías para la detección de necesidades** a través del desarrollo de planes individuales de formación (PIF) y de la atención a las peticiones y propuestas de formación que trasladan las propias organizaciones.
- Elaborar **instrumentos y cuestionarios de la evaluación de la calidad**, a través de las evaluaciones desarrolladas por el IVAP (expectativa, reacción/satisfacción, impacto/transferencia). Se evaluarán todas las acciones formativas realizadas.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

- Diseñar e implantar un **plan de calidad de la formación** con el fin de ampliar la oferta formativa de los cursos de autoformación, la creación de itinerarios formativos por perfiles profesionales y por competencias.
- Diseñar e implantar un **plan de calidad de los formadores del IVAP** mediante la elaboración de una guía de diseño de manuales de acciones formativas, basada en casos prácticos y orientados a resultados; mejorar la metodología de evaluación de la formación y el perfeccionamiento pedagógico y tecnológico del profesorado.

1.3 Proyecto “compartir”: Compartir recursos formativos entre todos los promotores de formación de la Comunitat Valenciana y de otras Comunidades autónomas y con el INAP

Para conseguirlo las actuaciones a seguir consistirán en:

- Crear una **red de alianzas con los agentes intervinientes en los procesos de aprendizaje** del personal empleado público en la Comunitat. Establecer acuerdos de colaboración con las diferentes escuelas de formación (EVES, CEFIREs y las tres diputaciones de la Comunitat), así como la coordinación con las unidades de personal de las Consellerias y organismos de la Generalitat.
- **Compartir contenidos y materiales con las distintas escuelas e institutos de formación** de las Comunidades Autónomas y con el INAP, a través del proyecto “compartir”.

Su finalidad es compartir recursos y optimizar los contenidos de los cursos online de los distintos promotores para conseguir una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de recursos en materia de formación.

1.4 Formar en Administración 2.0 con el fin de integrar las tecnologías de la información y de la comunicación en la gestión de los servicios públicos

Se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Integrar las **tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs)** como uno de los referentes de la gestión, mediante acciones formativas en conocimiento y manejo de nuevas tecnologías y redes sociales.
- **Mejorar la información y comunicación de los planes** de formación a través de la página Web del IVAP, consolidándola como herramienta de comunicación con el personal empleado público.
- **Formar en administración 2.0 y en redes sociales** para acercar la administración a los ciudadanos.
- **Nuevas técnicas de formación Online:** Comunidades de conocimiento, biblioteca virtual, píldoras formativas.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

2. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

Todos los proyectos y acciones a desarrollar (estudios, metodologías, acciones formativas, etc.), dentro de esta Estrategia de formación del personal al servicio de la Generalitat en el periodo 2014-2016, serán ejecutados de forma continuada, en el marco de los sucesivos planes de formación que se aprobarán con carácter anual.

El coste de los mismos, será sufragado con cargo a los fondos que, con carácter anual, se dediquen a la formación continua (aplicación presupuestaria de la Dirección General de Recursos Humanos para 2014 nº 06.03.01.121.30 "Formación y Estudios"). Las estimación global para la vigencia de este plan (periodo 2014-2016) se cifra en 2,5 millones de €, estimación que, no obstante, deberá ajustarse (y corregirse) a los presupuestos que con carácter anual se aprueben y que están condicionados a las transferencias de los correspondientes fondos del Estado. En ningún caso se superarán las cuantías que, con este fin, se aprueben en los presupuestos anuales de la Generalitat. Para 2014 el presupuesto aprobado asciende a 0,88 millones de € (887.560,6 €, de los cuales 733.220,60 € son fondos del INAP transferidos para formación del personal y 154.340,00 € corresponden a la aportación de la Generalitat a dicha formación).

Por último, y a continuación, en la tabla siguiente se detallan de forma resumida los objetivos estratégicos fijados para el periodo 2014-2016, en esta materia, los principales proyectos o acciones a desarrollar y las metas a alcanzar junto con los indicadores que nos permitirán efectuar un seguimiento y evaluación de su ejecución.

FORMACIÓN (2014-2016): OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACTUACIONES, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Vincular la formación del Plan anual a las necesidades reales de la administración pública y a las competencias profesionales de las empleadas/os públicos.	- Acciones formativas de apoyo a los Planes SIRCA-2, Agenda Digital Valenciana, Calidad e Inspección de Servicios y Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo (RCT).	- % de acciones formativas que dan apoyo a los distintos planes estratégicos.	- 100% de acciones formativas de apoyo a los planes citados impartidas al finalizar cada plan anual.
.. Ampliar y adaptar los planes de formación de las empleadas/os públicos a las nuevas expectativas y necesidades de la sociedad.	- Desarrollo y aplicación efectiva de instrumentos que permitan detectar necesidades formativas y evaluar la calidad de la formación impartida.	- % de alumnos que utilizan los cuestionarios de detección de necesidades y de evaluación.	- 100% de utilización y cumplimentación de cuestionarios en alumnos que reciben formación en cada plan anual.
3. Compartir recursos de formación on-line entre todos los promotores de formación de la Comunitat Valenciana y de otras comunidades autónomas y con el INAP.	- Crear una red de alianzas con otros promotores de formación, en especial con otras CCAA y con el INAP.	- % de cursos on-line compartidos con otros promotores.	- 50% de cursos on-line compartidos del total de cursos incluidos en cada plan anual.
4. Formar en administración 2.0 con el fin de integrar las tecnologías de la información y de la comunicación en la gestión de los servicios públicos.	- Acciones formativas relacionadas con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.	- % de personas que han recibido cursos relacionados con las TICs.	- Lograr que el 90% de personas realicen, durante la vigencia del plan, alguna actividad formativa relacionada con las TICs.

B.2. PLAN RCT DE REDISTRIBUCIÓN DE CARGAS DE TRABAJO

La actual configuración de la Administración Pública de la Generalitat sigue siendo reflejo, en su mayor parte, de una administración con una composición propia del período de construcción del ente autonómico. Por otra parte, la sociedad actual está fuertemente condicionada por una constante expansión y desarrollo de nuevas tecnologías de la información, hecho que influye notablemente en el quehacer de la administración, en todas las actuaciones administrativas y, en general, en la propia “vida administrativa”, tanto de las organizaciones públicas, como en las personas que en ellas trabajan.

A lo anterior, debe de añadirse las dificultades sobradamente conocidas del momento económico actual que exigen a todas las Administraciones Públicas ser extremadamente exigentes a la hora de utilizar los recursos de que disponen, conseguir los máximos resultados, en el mínimo tiempo y con la inversión de gasto público justo. En este sentido, es una responsabilidad y una exigencia el que las Administraciones Públicas, en nuestro caso la Generalitat, priorice y destine los recursos disponibles a dar solución a las problemáticas sociales más urgentes, importantes y acuciantes, removiendo aquellos obstáculos que impidan lograr dichos objetivos y la consecución del interés general.

Consecuencia de lo expuesto y dentro de la obligación que el Consell de la Generalitat tiene con la sociedad de garantizar una prestación de servicios regida por los principios de eficacia y eficiencia, se hace necesario el desarrollo del compromiso reflejado en el Plan de Redistribución de Cargas de Trabajo (en adelante PRCT), con la pretensión de lograr que la Administración de la Generalitat sea más ágil, eficaz y eficiente, a la vez que mejorar las condiciones de trabajo del personal empleado público y la dignificación de su función.

1. OBJETIVOS

Con la puesta en marcha del PRCT se pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- ➔ Garantizar la optimización de la gestión diaria de las empleadas y empleados públicos de la Administración Valenciana existentes mediante un adecuado dimensionamiento de la organización.
- ➔ Analizar los efectivos de los distintos ámbitos orgánicos, funcionales y territoriales, llevando a cabo un diagnóstico de las necesidades reales exigibles para la adecuada prestación del servicio público a la ciudadanía.
- ➔ Establecer los criterios de movilidad y asignación de puestos en los diferentes ámbitos orgánicos y funcionales.
- ➔ Adoptar los cambios de adscripción de puestos y/o efectivos que resulten necesarios y que permitan una adecuada distribución de las cargas de trabajo en función de las necesidades y estructuras de la administración de la Generalitat.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

La consecución de dichos objetivos redundará, básicamente, en:

- La racionalización y mejora de la gestión.
- La adecuación de las plantillas.
- La profesionalización, aumento de la autoestima y dignificación de la función pública de la Generalitat.

Por todo ello, el **objetivo estratégico final** no puede ser otro que la consecución de una administración más equilibrada, ágil, austera, eficaz y eficiente, mediante una ubicación de sus efectivos más racional y adecuada para la prestación del servicio, sin que existan desajustes y descompensaciones en la distribución funcional y territorial de los mismos y donde el apoyo, la motivación y el compromiso de las empleadas y empleados públicos constituyen un factor esencial a destacar y potenciar.

2. FINALIDAD

La finalidad del PRCT es la **obtención y mantenimiento sostenido de la distribución racional y equilibrada de los efectivos de la Administración de la Generalitat** en todo el ámbito estructural de su organización, tanto sectorial y funcionalmente, como territorial y temporalmente.

Esta finalidad exige una actuación constante y permanente, tanto en el momento inicial de reconducción y ajuste de la distribución existente para adecuarla a las necesidades reales de la organización, como otras posteriores de mantenimiento. Por tanto, una actuación concreta en el momento de su puesta en funcionamiento y, al propio tiempo, también dinámica y de equilibrio sostenido en el futuro, lo que exige una continua retroalimentación del sistema y una vigilancia constante, disponiendo, previniendo e implantando los elementos y sistemas que permitan configurar dicha finalidad.

Este propósito exige que el propio sistema cuente con una serie de instrumentos que actúen cuando resulte necesario, bien por contar con el necesario automatismo que haga que las actuaciones y decisiones del propio modelo se pongan en marcha, bien porque los órganos y unidades administrativos competentes cuenten con los elementos indiciarios y la capacidad suficiente para poner en funcionamiento el procedimiento adecuado para la nueva reconducción de la estructura y distribución de los efectivos, a los parámetros que se han considerado como adecuados para el tipo y modelo de organización exigible en cada momento, y para dar una respuesta adecuada y ágil a las peticiones de servicios públicos que les demanda la ciudadanía valenciana.

Por tanto, la finalidad última es lograr una **redistribución racional de los efectivos desde una doble perspectiva**: inicial y sostenida en el tiempo o si se quiere en otros términos, **estática y dinámica**.

3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

La puesta en marcha del PRCT requerirá el desarrollo de un análisis de las cargas de trabajo de todos los servicios o unidades asimiladas y de todos los procedimientos y tareas asignados a los puestos de trabajo y, a continuación, la adopción de las

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

medidas normativas necesarias para el desplazamiento de los efectivos de unos órganos o unidades que se ha advertido que están sobredimensionadas a otras que requieran una menor dotación de medios humanos.

3.1 Análisis de las cargas de trabajo

A fin de poder determinar las cargas de trabajo existentes en las diferentes dependencias administrativas se ha desarrollado una **metodología de medición de cargas de trabajo**, aplicable a todos los servicios o unidades asimiladas y a todos los procedimientos y tareas asignadas a los puestos de trabajo, como premisa necesaria para poder comparar y permitir tomar decisiones con respecto al equilibrio y estructura de las plantillas.

La medición de las cargas de trabajo en el ámbito de la Administración de la Generalitat se llevará a cabo a través de la **aplicación informática “Hércules”** y con ella se pretende captar, periódicamente, los datos de unas 450 dependencias administrativas.

3.2 Distribución de efectivos

A fin de equilibrar los efectivos/cargas de trabajo existentes en las diferentes dependencias administrativas, y de acuerdo con los datos reflejados de la aplicación informática, por parte de las Subsecretarías o jefaturas de personal de entidades y organismos o, en su caso, por la Secretaría Autonómica de Administración Pública, se adoptarán las medidas normativamente establecidas para redistribuir los efectivos en los órganos y unidades donde así se requiera.

Entre las posibles **medidas a adoptar**, tanto en el momento de la evaluación inicial de las cargas de trabajo, como en las posteriores fases temporales de mantenimiento, se encuentran las siguientes: la reorganización de tareas y funciones, cambios de adscripción con limitaciones geográficas y competenciales, asignación temporal de funciones, comisiones de servicio forzosas en los términos establecidos legalmente, concurso de traslados limitados al personal del o de los ámbitos excedentarios, propuesta de suspensión de la incorporación de personal externo en el ámbito excedentario y la reasignación de efectivos interdepartamental

4. INDICADORES Y METAS A ALCANZAR E INVERSIÓN PREVISTA

Desde el punto de vista de la inversión, todas las acciones contenidas en el PRCT no comportan un incremento de gasto adicional y se financiarán con cargo al presupuesto ordinario de la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría Autonómica de Administración Pública y sin superar, en ningún caso, las partidas que, con carácter anual, se aprueben en los presupuestos anuales para ese órgano directivo. En 2014 con cargo a la aplicación presupuestaria 06.03.01.121.40 “Función Pública”.

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

No obstante, una parte fundamental de este plan, aquella que tiene que ver con el desarrollo de una aplicación informática de soporte (aplicación “Hércules”) y su mantenimiento posterior, será financiada con cargo a las dotaciones antes previstas para la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, en concreto y durante la vigencia del plan en la previsión recogida en la Agenda Digital, línea 3.5. Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública; en el ejercicio 2014, con cargo a la aplicación presupuestaria 06.03.02.121.60 “Dirección General de Tecnologías de la Información”.

Por último y a continuación, en la tabla siguiente, se recoge un resumen de las acciones a desarrollar para cumplir el objetivo estratégico marcado así como los indicadores y metas a alcanzar en el horizonte temporal fijado para este plan.

PRCT (2014-2016): OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ACTUACIONES, INDICADORES Y METAS

OBJETIVOS	ACTUACIONES O PROYECTOS	INDICADORES	METAS
1. Racionalizar y ordenar la función pública de la Administración de la Generalitat.	- Evaluación inicial de Cargas de trabajo en las diferentes dependencias administrativas de la GVA para dimensionar adecuadamente las plantillas y detectar desequilibrios en materia de personal.	- % de departamentos con la evaluación inicial finalizada.	- 100% de departamentos con evaluación inicial realizada en el primer trimestre de 2014.
	- Impulso, elaboración y ejecución de planes de ordenación de recursos humanos derivados del los análisis realizados.	- % de ejecución de los planes de ordenación.	- 100% de ejecución de los planes de ordenación de recursos humanos aprobados en el plazo de tres meses desde su publicación DOCV.
	- Seguimiento y actualización de las evaluaciones de cargas de trabajo realizadas para detectar nuevas necesidades, proponer mejoras futuras y revisar las implantación de las medidas adoptadas.	- % de departamentos con re-evaluaciones anuales realizadas.	- 100% de departamentos re-evaluados en el primer trimestre de cada año (2015 y 2016).

V. LIDERAZGO, APROBACIÓN, DIRECCIÓN Y EVALUACIÓN

La necesidad de implicar, comprometer y hacer partícipes en el plan a todos los departamentos de Consell, exige que el **liderazgo** del mismo se asuma de forma colegiada y al más alto nivel, por ello este plan marco se aprueba por el **Consell**, a propuesta del Conseller de Hacienda y Administración Pública, y se publicará en el DOCV.

Junto a ello, interviene activamente, tanto en su impulso como en su coordinación posterior, la **Comisión Interdepartamental para la Reforma de las Administraciones Públicas creada por Decreto 86/2013, de 20 de junio, del Consell (CIRA)**, comisión a la que ya hemos hecho referencia en el apartado II de este plan y a la que, como allí se adelantaba, se le asignan, entre otras, funciones de seguimiento de todas las medidas y políticas que se adopten en materia de administración pública en la Generalitat, de estudio y análisis de las mismas así como de la planificación estratégica de las medidas a adoptar por la Generalitat en su ámbito de actuación y de la coordinación de su implantación, tanto desde el punto de vista normativo como de ejecución.

También, al igual que en el anterior plan, tendrá un papel fundamental en su desarrollo y ejecución la **Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (CITEC)** y su Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, comisión esta última que conforma la Red de Calidad de la Generalitat Valenciana y que constituye un instrumento básico para impulsar y coordinar, en cada departamento, muchos de los proyectos derivados de este plan, en especial los relativos a las prácticas de calidad, simplificación y administración electrónica.

Tras la **aprobación de este plan marco** por el Consell, se irán aprobando de forma escalonada y con una vigencia que abarcará el periodo 2014-2016, los correspondientes planes individuales que lo integran salvo en el caso del plan de formación del IVAP, que se aprobara anualmente por Resolución del órgano directivo competente a través de los sucesivos planes de formación. Por otra parte en el plan marco se integra el Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas SIRCA-2, plan que tiene, en consonancia con las estrategias de simplificación y reducción de cargas desarrolladas en el Estado y en la UE, una vigencia distinta (2013-2015) y que ya fue aprobado en 2013, dando continuidad a un plan SIRCA anterior cuya vigencia finalizó en 2012.

La dirección, coordinación y evaluación superior de todo el Plan Estratégico de Innovación y Mejora se asigna a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública a través de su Secretaría Autónoma de Administración Pública, como órgano directivo que tiene reglamentariamente asignadas las competencias en materia de función pública, atención al ciudadano, calidad e inspección general de servicios, simplificación administrativa, administración electrónica y tecnologías de la información. A tal fin, esta Secretaría, a través de su Subdirección General de Atención

Innovación y Mejora de la Administración de la Generalitat

al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, elaborará un informe de evaluación final que agrupará y contendrá información agregada de las evaluaciones que de los distintos planes se realicen con carácter anual, para su presentación y aprobación por la CIRA y la CITEC y su posterior traslado al Consell.

La **dirección, ejecución y evaluación periódica (anual) de cada uno de los planes** que integra y forma parte de este Plan Estratégico se asigna a los respectivos órganos directivos que planifican y ejecutan las acciones aquí contempladas (Dirección General de Tecnologías de la Información para la Agenda Digital Valenciana, Dirección General de Recursos Humanos para el Plan de Formación del Personal empleado público y el Plan de Redistribución de Cargas, y la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, para los planes SIRCA-2 y Calidad e Inspección de Servicios).

VI. PARTICIPACIÓN SOCIAL, COMUNICACIÓN, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Por último hay que destacar, como se ha señalado antes al hablar de las demandas ciudadanas, la importancia que tiene la **Participación de los agentes sociales y de otros grupos de interés**, tanto en la génesis como en la posterior ejecución del plan. De ahí que tratemos de alinear los objetivos y estrategias en él definidos con las expectativas y necesidades de la ciudadanía y de la sociedad en general y que se identifiquen aquellos agentes sociales, económicos, ciudadanos, etc., que se consideren relevantes en aras a darles una participación directa y real en la formulación y despliegue de las acciones específicas contempladas en el plan, para garantizar que se da una adecuada respuesta a sus demandas.

Entre otros agentes o grupos de interés, se considera necesario involucrar y consultar a los siguientes **actores**:

- ✓ Cámaras de Comercio
- ✓ Organizaciones Empresariales
- ✓ Organizaciones de Consumidores y usuarios
- ✓ Asociaciones de Ciudadanos
- ✓ Federación Valenciana de Municipios y Provincias
- ✓ Diputaciones Provinciales
- ✓ Consejo Valenciano del Emprendedor
- ✓ Organizaciones Sindicales

Dicha participación se canalizará de forma individualizada para cada plan y con las personas o grupos de interés que en cada caso resulten relevantes o imprescindibles, y no se limitará a la consulta previa para el diseño de los mismos sino que se tratará de ampliar, a las fases posteriores de evaluación y seguimiento, tratando así de recabar y conocer su opinión y valoración respecto de los logros alcanzados durante su ejecución. Se tratará así de conocer, en primer lugar y de una forma directa, sus requerimientos y demandas para tratar de satisfacerlas y, después, en una fase posterior y a lo largo de la ejecución de los respectivos planes, para conocer su percepción y satisfacción con las medidas adoptadas y las políticas desarrolladas.

Finalmente, de todos los planes que integran y conforman esta planificación estratégica se dará una adecuada **difusión y publicidad**, tanto en lo que respecta a su formulación inicial como de los informes de avance y seguimiento posterior que se emitan de forma individualizada. En todo caso, cada plan deberá incorporar y/o acompañarse de medidas específicas que garanticen y aseguren una efectiva **transparencia de su ejecución y de los resultados alcanzados**.