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

2018-2019

Informe
(Diciembre 2020)

CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Subsecretaría
Inspección General de Servicios

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

ÍNDICE

ÍNDICE	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. RECURSOS ASIGNADOS Y COLABORACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS	7
III. METODOLOGÍA UTILIZADA	9
IV. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN	11
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14
VI. ANEXOS:	19
- ANEXO I: LÍNEAS Y PROYECTOS DE ACTUACIÓN DEL PLAN	19
- ANEXO II: PONDERACIÓN DE LOS PROYECTOS	24

I. INTRODUCCIÓN

1. Origen y departamentos afectados

El Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos da continuidad al Plan anual de Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos de 2016, así como a otros Planes anteriores como el SIRCA1 y SIRCA2 (Planes de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas), atendiendo también a las resoluciones aprobadas de Les Corts sobre el impulso de una política de reducción de cargas administrativas y simplificación de procedimientos; la implantación total de la administración electrónica en la Generalitat; y la modernización de los servicios de atención a la ciudadanía, según se especifica en la Resolución de su aprobación de 15 de enero de 2018.

Dicho Plan, al que nos referiremos a lo largo de este informe de evaluación como "el PACSMC", reúne en un único instrumento los proyectos a desplegar por parte de la Generalitat en materia de atención a la ciudadanía, simplificación administrativa y calidad de los servicios hasta el ejercicio 2019, cuyas competencias estaban atribuidas, en el momento de su aprobación, a la entonces Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, departamento que asumió entonces el liderazgo, impulso, dirección y coordinación del Plan, actuando como elemento dinamizador y cohesionador.

Posteriormente, con fecha 5 de julio y coincidiendo con el inicio de una nueva legislatura, se adscriben a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, a través de la nueva Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, "*las funciones en materia de inspección general de servicios, simplificación administrativa, planificación e innovación para la implementación de nuevas técnicas de organización e instrumentos de trabajo tendentes a la mejora de la eficiencia y eficacia de la Administración Pública, así como el desarrollo y aplicación de las diferentes herramientas de impulso, difusión y gestión del conocimiento en el ámbito de la Administración*" (Artículo 75 del Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat).

De ello deriva que **la ejecución y seguimiento de este Plan pase a estar atribuida a dos consellerias**, la nueva Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática (a través de la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno) y la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (a través de la ya citada Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública[1]). Este hecho resulta relevante pues ha afectado, sin duda y de forma negativa, a la ejecución y seguimiento del plan al disgregar en dos departamentos y en

1 En el momento de redactar este informe y tras la aprobación del Decreto 168/2020, de 30 de octubre, del Consell, de modificación del Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerías de la Generalitat, la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública desaparece y sus competencias son distribuidas entre dos departamentos: La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que asume, a través de su Subsecretaría las competencias en materia de inspección general de servicios y de simplificación administrativa, y a través de la Dirección General de Función Pública las relativas al desarrollo y aplicación de las diferentes herramientas de impulso, difusión y gestión del conocimiento en el ámbito de la Administración, y por la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico que, a través de su Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asume las relativas a la planificación e innovación para la implementación de nuevas técnicas de organización e instrumentos de trabajo tendentes a la mejora de la eficiencia y eficacia de la Administración Pública.

diferentes órganos directivos unas competencias que hasta entonces estaban unificadas y eran lideradas, coordinadas e impulsadas desde un mismo órgano directivo.

2. Objetivo General, estructura y alcance temporal del Plan

El **objetivo general** que perseguía el PACSMC era mejorar la calidad de los servicios prestados por la Generalitat a la ciudadanía, simplificando sus procedimientos y adaptando los canales de atención ciudadana al nuevo paradigma de la administración electrónica inclusiva y, para ello, abarca tres aspectos: la mejora y adaptación a las nuevas necesidades de los canales de información a la ciudadanía, la simplificación administrativa de los trámites y procedimientos de la Generalitat y el impulso de una cultura corporativa de excelencia orientada a la satisfacción ciudadana y la mejora continua.

Tras realizar un análisis de situación, a través de un DAFO, y exponer un total de siete principios inspiradores, la **estructura del Plan** estaba definida partiendo de las **3 áreas funcionales** que componían la antigua Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios dependiente de la Subsecretaría de la entonces Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, y en las que se incorporaron las siguientes actuaciones:

- **Atención a la ciudadanía:** actuaciones orientadas a las actividades y medios que se ponen a su disposición para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos en lo que respecta al trato, al sistema de atención dispensado y la calidad del servicio.
- **Simplificación administrativa:** actuaciones orientadas a la mejora de la eficiencia a través de la simplificación y de la implantación de protocolos, procedimientos y herramientas tecnológicas de administración electrónica, así como al fomento del uso de aplicaciones corporativas.
- **Cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat:** actuaciones que se dirigen a alcanzar una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, promoviendo una gestión de calidad mediante el uso de determinadas herramientas.

Con el fin de disponer de una estructura operativa apropiada que materializase el conjunto del PACSMC en actuaciones o proyectos concretos y medibles, las 3 áreas anteriores se desagregaron en **16 líneas de actuación** que conformaban la hoja de ruta a seguir, las cuales contenían un total de **44 proyectos** que constituyen el nivel operativo del plan y que cuentan con **objetivos** (**84** en total), **indicadores** (hasta **106**) y plazos a ejecutar durante su periodo de vigencia. Un detalle de las líneas del plan en cada área funcional y de los distintos proyectos que las integran, tomados del propio resumen ejecutivo del plan, se reproduce en el Anexo 1 de este informe.

En cuanto al **alcance temporal**, el Plan recogía la planificación de algunos proyectos ya iniciados en 2017 y aquellos que tenía previsto abordar en el periodo 2018-2019 y en las tres áreas funcionales antes citadas.

3. Responsables, control y seguimiento

La previsión inicial respecto a que correspondía a la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios de la Subsecretaría de la entonces Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, asumir el liderazgo, impulso, dirección y coordinación del PACSMC, actuando como elemento dinamizador y cohesionador, se ha visto alterada por los cambios organizativos ocurridos en 2019 y que ya han sido comentados en el punto 1 de esta introducción.

Junto a ello, la actuación de coordinación y cohesión se debía impulsar y dinamizar a través de una Comisión Interdepartamental, la Comisión de Modernización Tecnológica y las Comunicaciones en la Comunitat Valencia (CITEC), que tenía por objeto, coordinar e impulsar el despliegue y la ejecución de la política de la Generalitat en materia de tecnologías de la información y la comunicación, sociedad del conocimiento y calidad de los servicios públicos en el ámbito de la Administración de la Generalitat y del sector público dependiente de la misma, sin perjuicio de constituir, además, el punto de encuentro de la Red de Calidad.

Como consecuencia de los cambios estructurales ya citados, en especial a partir del segundo año de vigencia del plan y coincidiendo con el inicio de una nueva legislatura, **el seguimiento de la ejecución del Plan**, fue asumido y compartido -desde dos departamentos distintos- por la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, en las áreas de simplificación y calidad, y por la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno, en el área funcional de atención a la ciudadanía. El papel de impulso y dinamización del Plan que debía ejercer la CITEC, comisión que constituía el punto de encuentro de la Red de Calidad, asumiendo la coordinación de los temas de las materias incluidas en el PACSMC que tenían que ser abordados por todos los órganos implicados en el nivel departamental, se vio asimismo alterado al haber sido parte de sus funciones finalmente asumidas por una nueva Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP), comisión que no obstante fue aprobada, ya finalizada la ejecución del PACSMC, en 2020 (Decreto 26/2020, de 21 de febrero, del Consell), algo que comentamos posteriormente en el apartado II siguiente al referirnos a la colaboración con otros departamentos.

En atención al nuevo reparto competencial, el seguimiento efectivo del PACSMC, ha correspondido a los siguientes órganos directivos:

- A la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública, a través de su Servicio de Calidad y Simplificación Administrativa respecto de todos los proyectos de las áreas de simplificación, los del área funcional de cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y tres proyectos del área de atención a la ciudadanía, cuyo detalle es el siguiente:

    - Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica
    - Análisis de necesidades para la mejora de la difusión de novedades en materia de trámites y empleo público.

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

- A la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno, a través de su Subdirección General de Calidad y Atención a la Ciudadanía en relación con todos los proyectos del área funcional de atención a la ciudadanía, a excepción de los tres proyectos citados en el punto anterior.

4. Evaluación del Plan y publicación de resultados

Por último, en cumplimiento del Plan aprobado y de acuerdo con la previsión contenida en el mismo, la Inspección General de Servicios de la Generalitat ha realizado este informe de evaluación del grado de eficacia alcanzado, tratando de verificar si los resultados obtenidos se han ajustado a los objetivos programados, todo ello de conformidad con las competencias que este órgano de control interno tiene atribuidas por el artículo 3 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental y en los artículos 3.1.b) y 4.4 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de servicios de la Administración de la Generalitat.

Finalmente, el resultado de este informe de evaluación se publicará, al menos, en el Portal de Transparencia de la Generalitat GVA Oberta.

II. RECURSOS ASIGNADOS Y COLABORACIÓN CON OTROS ACTORES

En el desarrollo de las actuaciones contenidas en el plan, cuyo horizonte temporal ha sido de dos años, se ha dispuesto del personal asignado a la actual Subdirección General de Calidad y Atención a la Ciudadanía, de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, y del Servicio de Calidad y Simplificación Administrativa de la Subsecretaría de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, en este último caso contando además con la colaboración de la Inspección General de Servicios, unidad dependiente también de este último órgano. Así, en el área correspondiente a la cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios públicos, en particular en lo que se refiere a la implantación y desarrollo de los instrumentos de calidad recogidos en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, ha colaborado la propia Inspección General de Servicios, incorporando para ello y en su propio plan, algunas de las acciones recogidas en el PACSMC. Es preciso señalar, no obstante, que esta colaboración se ha visto alterada, por lo señalado en el punto 1 de la Introducción de este informe, al pasar a depender desde julio de 2019, junto con el ya citado Servicio de Calidad y Simplificación, de otro departamento distinto del que aunaba competencialmente, en el momento de su aprobación, las tres áreas funcionales señaladas.

Por otra parte, **en materia de colaboración**, hay que destacar también que, según establece el Plan, la Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la Administración Pública adscrita a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno adscrita a la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, debían actuar como elemento coordinador, dinamizador y cohesionador, sin perjuicio de la implicación de otros departamentos de la Generalitat para conseguir el objetivo común y último del Plan que es orientar y acercar el funcionamiento de la Generalitat como Administración pública a la ciudadanía desde criterios de excelencia en la gestión y mejora continua.

Numerosos proyectos que integraban este Plan eran partes de un conjunto de acciones que debían ser desplegadas de forma paralela o consecutiva desde distintos departamentos, con la debida cooperación y coordinación, como la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o la Dirección General de Función Pública. El enfoque dado a los proyectos en este Plan ha sido el de identificar el papel de ambas direcciones generales, señalando los departamentos de los que se precisaba su colaboración previa, su intervención simultánea o su actuación posterior en las tareas derivadas, en función de su ámbito competencial.

En el momento de la aprobación del Plan, como ya se ha comentado, las acciones a desplegar en otros departamentos debían ser impulsadas y dinamizadas a través de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica y las Comunicaciones en la Comunitat Valencia (CITEC), asumiendo la coordinación de los temas de las materias incluidas en el Plan que debían ser abordados por todos los órganos implicados en el nivel

departamental de la red, aprovechando, así, las sinergias del trabajo coordinado, que se generaba en la Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ). El papel de esta importante comisión, también se ha visto alterado en su normal funcionamiento, a raíz de los cambios en las estructuras departamentales acontecidos tras la aprobación del Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell y por la creación de una nueva Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública (CIMAP), cuya norma de aprobación se elaboró y tramitó durante la ejecución de este Plan. Esta nueva Comisión, aprobada y publicada en 2020[2], se encargará en el futuro y junto con la CITEC de afrontar los retos que para las administraciones públicas supone el crecimiento imparable de la presencia de las nuevas tecnologías y la necesidad de introducir una cultura del cambio en el seno de la organización que garantice el éxito de la transformación digital de acuerdo con las posibilidades de modernización y mejora de la calidad que ello ofrece.

Durante la vigencia del Plan, la CITEC celebró dos reuniones en el ejercicio 2018 (febrero y octubre) y una reunión en el ejercicio 2019 (enero).

En la primera reunión, celebrada el 28 de febrero de 2018, se analizaron, entre otros, los siguientes temas: los resultados de las reuniones de los grupos de trabajo de simplificación administrativa; la Transformación Digital en la Generalitat (transformación de las oficinas de registro en oficinas de asistencia en materia de registro; nuevas instrucciones sobre el registro departamental; registro electrónico de apoderamientos y registro de funcionarios habilitados; modelo organizativo para poner en marcha el sistema "cl@ve" de identificación de los ciudadanos, notificaciones electrónicas desde el registro y nuevos servicios de la PAI); presentación de este Plan y el Plan de evaluaciones de Calidad.

El 23 de octubre de 2018 se celebró la segunda reunión en la que se hizo un seguimiento del estado de situación de la Transformación Digital en la Generalitat y se propuso la creación de la Comisión para la implantación de la administración electrónica en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (CIMAE).

Finalmente, en la tercera reunión, celebrada el 29 de enero de 2019, se debatió sobre la propuesta de las bases de la Ley valenciana para el desarrollo de la Sociedad Digital (LVDSD) y se informó del nuevo modelo de oficina PROP propia, del registro presencial y del proyecto de oficina PROP virtual.

2 Decreto 26/2020, de 21 de febrero, del Consell, de creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública, comisión que, de acuerdo con su objeto, coordinará, impulsará y supervisará el diseño y desarrollo de la política de la Generalitat en materia de modernización, gestión del conocimiento y mejora de los procesos y calidad de los servicios públicos.

III. METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología de evaluación utilizada se ha basado en el **seguimiento del grado de ejecución del Plan** que han venido realizado, de forma continuada y de manera individual, cada una de las unidades afectadas y que ha sido facilitado a esta inspección de servicios para la elaboración de este informe de evaluación. Dicho seguimiento, que hay que reconocer y valorar, se ha basado en el seguimiento de resultados a través de **cuatro niveles** representados por **16 líneas de actuación**, **44 proyectos, 84 objetivos y 106 indicadores,** recogidos en el plan y que, por su extensión, obviamos reproducir aquí, remitiéndonos al propio plan publicado.

Aunque este seguimiento pormenorizado ha sido de gran utilidad para la realización de esta evaluación, desde la Inspección General de Servicios y en aras a realizar una evaluación de la eficacia alcanzada en términos porcentuales, se ha considerado imprescindible introducir una serie de modificaciones en los criterios de evaluación utilizados y que se explican a continuación:

1. La valoración de la eficacia alcanzada se centra en los 44 proyectos incluidos en el Plan, toda vez que constituyen el nivel más operativo del mismo y, consecuentemente, son estos los que han sido **objeto de evaluación**. Un detalle de los mismos se ofrece en las tablas del Anexo 1 que se adjuntan al final de este informe.

2. En el seguimiento del grado de ejecución del Plan recibido se han incorporado ponderaciones entre sus tres áreas funcionales y en los 44 proyectos con el objetivo de reflejar la importancia relativa y el peso real de cada uno de ellos. Dichas ponderaciones han sido consensuadas previamente con los responsables técnicos de la ejecución y seguimiento del PACSMC. Así:

- Se han ponderado las 3 áreas funcionales del Plan de acuerdo con el siguiente reparto:
    - Atención a la ciudadanía: 50%
    - Simplificación administrativa: 40%
    - Cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat: 10%
- Los porcentajes de ponderación de los 44 proyectos se reflejan, dada su extensión, en el Anexo 2 de este informe.

3. La cuantificación del grado de ejecución del Plan no ha considerado los objetivos y/o indicadores calificados como no evaluables debido a situaciones sobrevenidas que afectan a la planificación inicial de los dos ejercicios de vigencia del Plan o incumplimientos que derivan de la falta de ejecución de actuaciones previas consideradas imprescindibles por parte de otros departamentos de la Generalitat. Con este criterio se pretende evaluar exclusivamente aquellas acciones que dependen de la actuación de las tres unidades administrativas relacionadas con el Plan evaluado. En particular, se han considerado no

evaluables un total de 7 indicadores que afectan a 4 proyectos en materia del sistema de información del Gestor único de Contenidos (GUC), el registro electrónico de apoderamientos y el sistema de gestión de cartas de servicios y los sistemas de reconocimiento, estos dos últimos en atención a que fueron modificados a través de la aprobación de una adenda al Plan de la Inspección General de Servicios 2018-2019 que modificó la previsión inicial incluida en el PACSMC.

4. La evaluación realizada considera el porcentaje del grado de avance real alcanzado en cada uno de los proyectos contenidos en el Plan, aunque el proyecto no haya sido ejecutado en su totalidad**.** Esto supone la aplicación de un criterio diferente respecto al utilizado por los gestores en el seguimiento de la ejecución del Plan realizado y que solo consideraban como realizado aquel proyecto cuyo grado de ejecución hubiese alcanzado el 100%.

Este cambio de criterio se justifica en el hecho de que se considera conveniente valorar aquellos proyectos que han avanzado aunque no hayan sido ejecutados en su totalidad, diferenciándolos de aquellos proyectos que no han sido iniciados y cuyo grado de avance es del 0%.

Con todo lo anterior, los **porcentajes de ejecución utilizados en la evaluación final de este plan**, se obtienen del resultado de considerar, para cada uno de los proyectos del plan, el grado de avance y su importancia relativa, en términos porcentuales. Posteriormente, este mismo criterio se ha obtenido con la ponderación ya señalada en el punto 2 anterior de las tres áreas funcionales, obteniendo como resultado final un **porcentaje global del grado de ejecución del Plan**.

IV. RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN

De acuerdo con la metodología descrita en el apartado anterior, el **Porcentaje de Ejecución Ponderada Global del Plan de Atención a la Ciudadanía, Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos** ha sido del **84,0%.**

Del análisis individual de las tres áreas funcionales del Plan se obtienen porcentajes de ejecución muy similares, obteniéndose los siguientes resultados de ejecución ponderada para cada línea de actuación: **82,4%** en atención a la ciudadanía, **85,8%** en simplificación administrativa y el **85,0%** en excelencia en la gestión.

El análisis detallado de cada una de las áreas funcionales ofrece los siguientes resultados:

1. En el conjunto del Plan, el **Área funcional de Atención a la Ciudadanía** incluye 6 líneas de actuación (de un total de 16 líneas incluidas en el Plan), 14 proyectos (sobre un total de 44), 27 objetivos (de un total de 84) y 38 indicadores (de un total de 106). **En términos relativos de peso cuantitativo, el área representa un 31,8% de los proyectos Plan** (14/44 proyectos).

El porcentaje de ejecución ponderada del **Área funcional de Atención a la ciudadanía** alcanza un **82,4%,** porcentaje ligeramente superior al que se obtendría si los proyectos del área no hubieran sido ponderados (82,0%). De la información que se desprende del seguimiento realizado por el departamento, cabe destacar, por un lado, el cumplimiento en su totalidad de 8 de los 14 proyectos incluidos en el área (proyectos nº 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 10) relacionados con el nuevo modelo de oficinas PROP y la coordinación entre oficinas, la atención no presencial y plataforma del 012, difusión vía internet, Guía PROP electrónica y contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo. Por otro lado, se observa la falta de inicio de 3 proyectos (proyectos nº 9, 11 y 13) referidos a la identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía PROP electrónica; estudio de viabilidad para la implantación de oficinas PROP virtuales en ayuntamientos y el análisis y propuesta de diseño de la maquetación para un acceso directo en terminales móviles de la página web de atención a la ciudadanía de la Generalitat.

2. El **Área funcional de simplificación administrativa** engloba 5 líneas de actuación, 23 proyectos, 43 objetivos y 50 indicadores (descontados 2 indicadores que han sido calificados de no evaluables), por lo que a nivel de proyectos, **el área representa un 52,3% del Plan** (23/44 proyectos).

El porcentaje de ejecución ponderada del **Área funcional de Simplificación Administrativa es del 85,8%,** ligeramente superior al resto de áreas funcionales y 10 puntos porcentuales por encima del porcentaje que resultaría sin ponderar los proyectos que se incluyen en el área. Los porcentajes de ponderación considerados, detallados en el anexo 2 de este informe, oscilan entre el 1% (mínimo) y el 6% (máximo). El 65% de los proyectos han alcanzado un porcentaje de ejecución del 100% (15/23 proyectos) referidos a las siguientes materias: implantación y mantenimiento del sistema de información del Gestor único de Contenidos (GUC), elaboración del protocolo del trámite telemático, protocolos e instrucciones relacionados con el registro electrónico único y registro departamental, bases organizativas de la administración electrónica, realización de análisis funcionales de

adaptación de las aplicaciones corporativas de contratación y gestión económica y coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI. Únicamente hay un proyecto no iniciado (elaboración y publicación de la guía del sistema IMI en la administración valenciana) que no ha sido incluido en los planes en vigor para el ejercicio 2020, al considerarlo innecesario por la gran cantidad de guías y manuales ofrecidos por la propia Comisión Europea de quien depende el sistema.

3. El **Área funcional de cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios públicos** de la Generalitat abarca 5 líneas de actuación, 7 proyectos, 14 objetivos y 11 indicadores (excluidos 5 indicadores calificados como no evaluables), por lo que **representa un 15,9% del Plan a nivel de proyectos** (7/44 proyectos).

El porcentaje de ejecución ponderada del **Área funcional de Excelencia en la gestión es del 85,0%,** superior al que resultaría sin ponderar los proyectos debido a la mayor relevancia de los proyectos relacionados con la aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos, así como la consolidación del sistema de gestión de cartas de servicios. El 67% de los proyectos han alcanzado un porcentaje de ejecución del 100% (4/6 proyectos) mientras que un proyecto no ha sido iniciado. A diferencia de las otras áreas funcionales, existe un proyecto que ha sido calificado de no evaluable (impulso y puesta en marcha de sistemas de reconocimiento a través de certificaciones y premios) debido a que el propio plan de la Inspección General de Servicios, en su revisión, ya lo pospuso para el ejercicio 2020.

Dadas las particularidades de este Plan (que ha terminado por afectar a 3 unidades que inicialmente estaban agrupadas en una misma subdirección general pero que, posteriormente, pasaron a depender de dos órganos directivos en dos consellerias distintas) y considerando que las tres unidades afectadas tienen funciones con una estrecha vinculación, se ha observado alguna lógica disfuncionalidad en la asignación del cumplimiento de los objetivos, tal y como se comenta en el punto siguiente, junto con otras consideraciones que resulta relevante destacar en este informe de evaluación.

4. Así, en relación con estos resultados, cabe señalar las siguientes **consideraciones referidas al grado de ejecución obtenido en cada una de las áreas funcionales**:

- La ejecución del plan se ha visto afectada en el ejercicio 2019 por la coincidencia con un periodo electoral y la nueva estructura de gobierno resultante y, como consecuencia de ello, la reorganización de los distintos departamentos de la Generalitat y los cambios aprobados en su estructura orgánica y funcional, que en el caso de los órganos y unidades administrativas relacionadas con este concreto plan supusieron el cambio de adscripción y sede física del Servicio de Calidad y Simplificación Administrativa y de la Inspección General de Servicios, que pasaron a depender de una dirección general de nueva creación. Estos cambios tuvieron una incidencia directa en la ejecución de determinados proyectos, provocando en algunos casos una suspensión temporal hasta la definitiva configuración de la nueva estructura de la Generalitat.

- Sin perjuicio de la estrecha relación que conllevan las funciones de atención a la ciudadanía, calidad y simplificación administrativa, la nueva estructura de la Generalitat supuso el reparto de competencias y funciones entre dos consellerias distintas afectando, en el nivel administrativo, a la entonces Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios que las aglutinaba. Ello ha añadido un mayor grado de dificultad en la ejecución de proyectos comunes y ha exigido una mayor colaboración entre los departamentos afectados.

5. Por último, **la situación derivada de la declaración por el Gobierno de España del Estado de Alarma** para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (RD 463/2020, de 14 de marzo) ha supuesto una situación sobrevenida y excepcional que ha demorado en exceso la realización de este informe de evaluación.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del resultado de esta evaluación se ofrecen a continuación, a modo de **resumen ejecutivo** final, las principales **conclusiones** que se derivan de la misma. A ellas, de forma adicional, se añaden una serie de **recomendaciones que**, derivadas del análisis realizado, **tratan de ofrecer mejoras** en el diseño, elaboración y ejecución de futuros planes en la materia, **corrigiendo algunas de las debilidades detectadas** como fruto de esta evaluación.

1. Conclusiones:

Primera. Considerando los resultados señalados en el apartado IV de este informe, con carácter general, se considera que el plan ha **dado suficiente respuesta a los proyectos y objetivos** que han sido explicitados en el mismo. Así, los principales logros alcanzados están referidos a las siguientes materias:

- Atención presencial en oficinas PROP: impulso de cambio de paradigma de la oficinas Prop propias en cumplimiento de los nuevos requerimientos y coordinación de las oficinas PROP.
- Atención no presencial y plataforma del 012: nuevas funcionalidades y mejoras en el servicio del canal telefónico; potenciación del canal chat de texto y seguimiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido; lanzamiento, presentación y difusión del canal chat de vídeo en lengua de signos; consolidación del buzón de la ciudadanía, suministro de información sin intervención humana.
- Difusión de internet, Guía Prop electrónica: análisis de necesidades para la mejora de la difusión de novedades en materia de trámites y empleo público; rediseño y visualización, a primer nivel, del contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo de la Generalitat.
- Gestor Único de Contenidos (GUC): seguimiento del desarrollo del nuevo sistema de información; elaboración del protocolo de mantenimiento y del trámite telemático guiado y general e impulso de su tramitación.
- Bases organizativas de la administración electrónica: diagnóstico del grado de avance de la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica; redacción de protocolos e instrucciones relacionadas con el registro electrónico único y registro departamental; análisis de los requerimientos mínimos relacionados con el registro del personal funcionario habilitado y de apoderamientos; diseño y puesta en marcha del protocolo de generación de copias electrónicas auténticas e identificación o autenticación de la persona interesada; diseño del protocolo para realizar las notificaciones por comparecencia; diseño e impulso de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros.
- Proyectos corporativos: realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de contratación y de gestión económica a la gestión unificada.
- Sistema de información del Mercado Interior Europeo: coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI en la Administración valenciana.
- Cartas de servicios: impulso y consolidación del sistema de gestión de cartas de servicios.

- Quejas, sugerencias y agradecimientos: realización del análisis funcional para los trámites telemáticos de quejas, sugerencias y agradecimientos, así como elaboración del manual del análisis de la nueva aplicación corporativa.

Segunda. El porcentaje del grado de ejecución del plan ha alcanzado un 84,0%, porcentaje que se considera satisfactorio teniendo en cuenta los condicionantes y circunstancias señaladas en el apartado anterior y a lo largo de este informe.

Tercera. El Porcentaje de Ejecución Ponderada por Proyectos, que se considera igualmente satisfactorio, **ofrece el siguiente grado de cumplimiento:**

- Atención a la ciudadanía: 82,4%.
- Simplificación administrativa: 85,8%.
- Cultura de excelencia y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat: 85,0%.

Cuarta. Los **proyectos que no han sido desarrollados** en ejecución del plan han sido los siguientes:

- Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica (proyecto número 9).
- Estudio de viabilidad para la implantación de oficinas Prop virtuales en ayuntamientos (proyecto número 11).
- Análisis y propuesta de diseño de la maquetación para un acceso directo en terminales móviles al contenido de la página web de atención a la ciudadanía (proyecto número 13).
- Elaboración y publicación de la guía del sistema IMI en la administración valenciana (proyecto número 37).
- Definición y difusión de la misión, visión y valores de la nueva cultura corporativa de la Administración Valenciana a través del portal institucional de la Generalitat (proyecto número 38).
- Impulso y puesta en marcha de sistemas de reconocimiento a través de certificaciones y premios (proyecto número 44).

2. Recomendaciones

Durante la evaluación realizada se ha constatado la existencia de algunas **debilidades** que se considera que deberían ser subsanadas en planes futuros, por lo que se formulan las siguientes **recomendaciones y propuesta de mejora:**

Primera. Sobre el diseño del plan

En el diseño del plan se observan inconsistencias y diferencias en la definición de objetivos e indicadores, que no siempre han sido adecuadamente formulados, en unos casos porque los primeros resultan excesivamente genéricos y hay que recurrir a los indicadores -que se convierten en los verdaderos objetivos-, para entenderlos y, en otros, porque no cuantifican el logro a alcanzar o no concretan con precisión el plazo temporal. La separación en el plan,

por este orden, de objetivos, indicadores, valor y plazo, no siempre bien definidos, dificulta su seguimiento y evaluación posterior.

Facilitaría el proceso de evaluación que el objetivo se enunciara de una forma más clara incorporando el logro a alcanzar (de forma cuantitativa siempre que sea posible) y concretando con mayor precisión el plazo en que se pretender conseguir (la meta a alcanzar).

Segunda. Sobre los proyectos a incluir en el plan

Se ha observado en esta evaluación que existen algunos incumplimientos del Plan que derivan de la no ejecución de determinadas acciones que corresponden a otros departamentos y órganos directivos de la Generalitat, lo que penaliza su grado de ejecución final.

Para evitar esta situación se considera conveniente que cualquier Plan incluya únicamente aquellos proyectos que están y forman parte del ámbito competencial y de funciones de quien lo aprueba, evitando, siempre que sea posible, incluir proyectos o fijarse objetivos que dependan o puedan estar condicionados por terceros. Cuando ello no sea posible, debería señalarse y advertirse en su formulación inicial.

Por esa misma razón, de existir esos proyectos que afectan a órganos directivos y hasta departamentos distintos (como ocurría en el plan aquí evaluado), en la valoración del grado de seguimiento del Plan no deberían considerarse como no realizados, y por tanto con un grado de ejecución del 0%, aquellos objetivos e indicadores que la unidad y el órgano directivo afectado considera como no evaluables debido a que el incumplimiento depende de terceros y no les es imputable a ellos.

Tercera. Sobre la necesidad de ponderar las distintas líneas y proyectos

Con el objeto de efectuar un adecuado seguimiento del grado de ejecución del Plan se considera conveniente que **los proyectos a evaluar se ponderen** en función de su importancia y carácter, dando mayor relevancia al cumplimiento de aquellas actuaciones que se consideren estratégicas o claves porque constituyen la actividad esencial de la organización y asignando una menor ponderación a aquellas actuaciones que tienen un carácter más complementario.

Esta ponderación, que debería definirse ya en la planificación inicial, debería cuantificar, por un lado, el diferente peso que se asigna a cada una de las áreas funcionales definidas en el Plan y, por otro lado, el peso otorgado a cada uno de los proyectos desarrollados en cada una de esas áreas.

Cuarta. Sobre los criterios de evaluación utilizados para el seguimiento del plan

De la revisión realizada se ha comprobado que el grado de cumplimiento de los objetivos del Plan, en el seguimiento realizado por los gestores, se califica en función de 3 estados: realizado, no realizado y pendiente. El criterio que han seguido las unidades u órganos directivos afectados consiste en diferenciar aquellos objetivos que no se han cumplido y no se van a cumplir en un futuro (no realizado) de aquellos que no se han ejecutado en la fecha de finalización del plan pero se espera ejecutar en el futuro (pendiente).

Teniendo en cuenta que el ámbito temporal de ejecución del Plan finalizó en diciembre de 2019, se ha considerado que esta clasificación no resultaba procedente en esta evaluación final, no debiendo calificarse un objetivo como pendiente sino, en su caso, como no realizado. Ello no impide que a la hora de evaluar y asignar un porcentaje de ejecución a un determinado proyecto, se hayan considerado y reconocido los avances reales (asignando porcentajes de ejecución intermedios distintos del 0 ó del 100).

Quinta. Sobre el seguimiento realizado y la flexibilidad de la planificación

Más allá del seguimiento realizado durante la ejecución de este plan, por las unidades y órganos responsables de su ejecución, que se reconoce en este informe, es preciso señalar que una característica fundamental de todo proceso de planificación es y debe ser su flexibilidad, lo que permite adaptar su formulación, siempre de forma motivada, a los cambios y/o necesidades sobrevenidas que siempre ocurren, más aún si como ocurre en este caso se plantea con un horizonte temporal amplio.

El Plan que ha sido objeto de esta evaluación tenía un alcance temporal de dos ejercicios (2018 y 2019), por lo que hubiera sido conveniente que, tras finalizar el primer ejercicio, el órgano directivo y las unidades afectadas realizaran un seguimiento y evaluación global del mismo para revisar los proyectos y **proceder a ajustar su formulación a las nuevas necesidades o demandas** que pudieran surgir tras el transcurso del primer ejercicio. Como resultado de esa revisión anual y, en su caso, se debería **aprobar una adenda al Plan** en la que se incluyera el detalle de aquellas acciones que, estando previstas inicialmente en su ejecución para el primer ejercicio, se abandonan, se posponen o prorrogan al segundo ejercicio de vigencia del Plan, y aquellas otras que, por necesidades sobrevenidas, se pudieran incluir como nuevas acciones a incorporar al plan inicialmente aprobado. Hay que reconocer, no obstante, que esta tarea exige un esfuerzo adicional en unidades que están ejerciendo funciones que requieren una considerable carga de trabajo.

Ello hubiera permitido, en este caso y como ejemplo, actualizar y alinear mejor el PACSMC con el Plan de la Inspección General de Servicios que sí fue corregido en su segundo año de ejecución, y evitar la incoherencia de mantener en ese plan una acción que, en el otro, había sido pospuesta.

Por otra parte, también se ha constatado que algunos objetivos de los proyectos han sido modificados por las unidades y órganos afectados en el seguimiento del Plan, para adaptarse a las nuevas circunstancias que se han producido en un horizonte temporal de dos ejercicios, sin que quede constancia previa de ello, lo que refuerza aún más la necesidad de disponer e

incorporar una adenda al plan tras su revisión en el primer año de ejecución, adenda que debería ser aprobada por el mismo órgano que aprobó el plan inicial.

Sexta. Sobre la necesidad de evidenciar adecuadamente los resultados alcanzados

En el desarrollo de esta evaluación se ha detectado que, en ocasiones, las unidades y órganos directivos afectados consideran que los objetivos del Plan se han cumplido aunque no dispongan de evidencia documental que lo justifique y avale.

Tal y como se ha señalado en la primera recomendación, para evitar esta situación se considera conveniente que los objetivos e indicadores del Plan no sean formulados con carácter genérico con la finalidad de evitar que el cumplimiento de un objetivo dependa de una interpretación que, en cualquier caso, implicaría un componente subjetivo. Con el fin de reducir la discrecionalidad en la valoración del cumplimiento del Plan, los proyectos no sólo deberían concretar las acciones a realizar sino también el/los destinatario/s a los que se pretenden dirigir. Esto último es especialmente significativo en aquellos objetivos que definen como indicador la elaboración de informes o la formulación de recomendaciones y/o de instrucciones**.**

Asimismo, el Plan no debería incluir objetivos que plantean mejorar la situación anterior si se desconoce la situación de partida y no existe la certeza de que se va a conocer en el proceso de ejecución del plan dado que, en ese caso, el cumplimiento del objetivo no se va a poder justificar.

La **necesidad de justificación documental de cumplimiento de objetivos** no debería suponer una carga adicional de trabajo para las unidades y órganos directivos afectados sino que los objetivos del Plan se deberían haber diseñado y formulado de tal manera que el trabajo que se prevé realizar sirva de justificación documental y no a la inversa.

VI. ANEXO 1. LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PROYECTOS DEL PLAN

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Líneas de actuación

- I — Atención presencial, oficinas Prop
- II — Atención no presencial, Plataforma 012
- III — Difusión vía internet, Guía Prop electrónica
- IV — Nuevo canal de atención a la ciudadanía
- V — Contenido del área de atención a la ciudadanía en el Portal Corporativo
- VI — Indicadores de gestión, encuestas de satisfacción y Cartas de servicios

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Líneas de actuación

- VII — Gestor único de contenidos (GUC)
- VIII — Tramitación telemática
- IX — Bases organizativas de la administración electrónica
- X — Proyectos corporativos
- XI — Sistema de información del Mercado Interior Europeo (IMI)

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Líneas de actuación

- XII — Nueva cultura corporativa de la Administración valenciana
- XIII — Cartas de servicios
- XIV — Quejas, sugerencias y agradecimientos
- XV — Instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios y de evaluación de los planes y programas
- XVI — Sistemas de reconocimiento en el ámbito de la Generalitat

REVISIÓN, ADAPTACIÓN Y DESARROLLO DE LA NORMATIVA → FORMACIÓN → RECURSOS PREVISTOS, APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN → SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PROYECTOS (1)

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Línea de actuación	Proyectos
I. Atención presencial, oficinas Prop.	**1.** Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos. **2.** Seguimiento de convenios de oficinas Prop mixtas y apertura de las oficinas Prop mixtas pendientes. **3.** Coordinación de las oficinas Prop.
II. Atención no presencial, Plataforma 012.	**4.** Nuevas funcionalidades y mejoras en el servicio del canal telefónico. **5.** Potenciación del canal chat de texto y seguimiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido. **6.** Lanzamiento, presentación y difusión del canal chat de vídeo en lengua de signos. **7.** Consolidación del buzón de la ciudadanía. **8.** Suministro de información sin intervención humana (IVR).
III. Difusión vía internet, Guía Prop electrónica.	**9.** Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica. **10.** Análisis de necesidades para la mejora de la difusión de novedades en materia de trámites y empleo público.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

PROYECTOS (2)

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

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

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

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

PROYECTOS (3)

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

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

VI. ANEXO 2. PONDERACIÓN DE LOS PROYECTOS DEL PLAN

ÁREA FUNCIONAL: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

PROYECTOS	PONDERACIÓN (%)
Diseño e impulso del nuevo modelo de oficinas Prop propias como oficinas de asistencia en materia de registros y en el uso de medios electrónicos	15
Seguimiento de convenios de oficinas Prop mixtas y apertura de las oficinas Prop mixtas pendientes	8
Coordinación de las oficinas Prop	7
Nuevas funcionalidades y mejoras en el servicio del canal telefónico	10
Potenciación del canal chat de texto y seguimiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido	6
Lanzamiento, presentación y difusión del canal chat de vídeo en lengua de signos	3
Consolidación del buzón de la ciudadanía	9
Suministro de información sin intervención humana (IVR)	6
Identificación de necesidades y posibles mejoras de la interfaz de la Guía Prop electrónica	6
Análisis de necesidades para la mejora de la difusión de novedades en materia de trámites y empleo público	8
Estudio de viabilidad para la implantación de oficinas Prop virtuales en ayuntamientos.	2
Rediseño y visualización, a primer nivel, del contenido del área de atención a la ciudadanía en el portal corporativo de la Generalitat	7
Análisis y propuesta de diseño de la maquetación para un acceso directo en terminales móviles al contenido de la página web de atención a la ciudadanía/Guía Prop	2
Impulso a la definición y seguimiento de indicadores de gestión, la realización de encuestas de satisfacción y las Cartas de servicios de los canales de atención y difusión	11
PUNTUACIÓN TOTAL	**100%**

ÁREA FUNCIONAL: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

PROYECTOS	PONDERACIÓN (%)
Seguimiento e implantación del nuevo sistema de información de Gestor Único de Contenidos (GUC)	4
Impulsar y dinamizar la desagregación de los códigos GUC en sus distintos procedimientos administrativos	1
Elaboración del protocolo de mantenimiento de la información en GUC	3
Elaboración del protocolo del trámite telemático guiado e impulso de su implantación	6
Elaboración del protocolo del trámite telemático general e impulso de su implantación	6
Diagnóstico del grado de avance de la implantación de la tramitación telemática y de la administración electrónica	3
Seguimiento de la implantación de las soluciones tecnológicas para el impulso de la tramitación telemática y de la administración electrónica	7
Redacción de protocolos e instrucciones relacionadas con el Registro electrónico único y Registro departamental	2
Análisis sobre los requerimientos mínimos relacionados con el Registro del personal funcionario habilitado	6
Análisis sobre los requerimientos mínimos del Registro electrónico de apoderamientos	6
Diseño y puesta en marcha del protocolo de generación de copias electrónicas auténticas	6
Diseño y puesta en marcha del protocolo de identificación o autenticación de la persona interesada	6
Diseño y puesta en marcha del protocolo de asistencia en el uso de medios electrónicos y para la autoadministración	5
Diseño del protocolo para realizar las notificaciones por comparecencia	6
Definición del catálogo de las utilidades de administración electrónica e impulso de su integración en las aplicaciones de gestión	6
Análisis de viabilidad, funcional y de diseño de una aplicación básica de gestión de expedientes	4
Diseño e impulso de la guía de funcionamiento de los procesos en las oficinas de asistencia en materia de registros	4
Simplificación de la documentación de entrada por trámite y detección de nuevas consultas interactivas	2
Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de contratación a la gestión unificada y administración electrónica	4
Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de subvenciones a la gestión unificada y administración electrónica	4
Realización del análisis funcional para la adaptación de la aplicación corporativa de gestión económica a la gestión unificada y administración electrónica	6
Coordinación, mantenimiento e implantación del sistema IMI en la Administración valenciana	2
Elaboración y publicación de la guía del sistema IMI en la Administración valenciana	1
PUNTUACIÓN TOTAL	**100%**

ÁREA FUNCIONAL: EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

PROYECTOS	PONDERACIÓN (%)
Definición y difusión de la misión, visión y valores de la nueva cultura corporativa de la Administración valenciana a través del portal institucional de la Generalitat	5
Impulso y consolidación del sistema de gestión de Cartas de servicios	15
Realización del análisis funcional para la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos	25
Realización del análisis funcional para los nuevos trámites telemáticos de quejas, sugerencias y agradecimientos	20
Elaboración del manual del análisis de la nueva aplicación corporativa de quejas, sugerencias y agradecimientos	20
Impulso y seguimiento de las autoevaluaciones y evaluaciones de calidad en todas las consellerias	15
Impulso y puesta en marcha de sistemas de reconocimiento a través de certificaciones y premios	NE
PUNTUACIÓN TOTAL	**100%**

NE: no evaluable