



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



PRÁCTICUM

DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PROPUESTA DE REDISEÑO DE LAS COMPETENCIAS
FUNCIONALES DEL DIRECTOR-COORDINADOR EDIFICIOS
PROP VALENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA**

ALUMNO: JOAQUÍN CERVERÓN FERNÁNDEZ

**PROFESORES DIRECTORES: JOSÉ MARÍA TORRALBA MARTÍNEZ Y
MARTA FERNÁNDEZ DIEGO**

Valencia, noviembre 2012.

PRÓLOGO

El presente Trabajo Fin de Carrera que ahora se presenta, pone fin a una etapa en que el autor ha realizado un sueño, el de realizar una carrera universitaria. Empezó a trabajar joven por circunstancias de la vida, más tarde, en el año 1992, aprobó la oposición de Auxiliar Administrativo de la Generalitat Valenciana y, posteriormente, aprobó la promoción interna a Administrativo. En el transcurso de este tiempo, siempre le atrajo la idea de realizar una carrera universitaria que tuviera que ver con su trabajo y, claro, esta Diplomatura de Gestión y Administración Pública era la idónea.

Pero el camino no ha sido fácil, ha requerido mucho esfuerzo pues trabajando y con dos niñas se requiere una gran dosis de sacrificio. Antes de empezar los estudios tuvo que realizar la prueba de acceso para mayores de 25 años pues contaba con el Bachiller pero no con el COU y selectivo, además con nota pues en aquel momento la nota de corte estaba por encima del 7. Luego, los tres años de la diplomatura se realizaron muy satisfactoriamente al no haber suspendido ninguna asignatura y haber obtenido al final un 8,7 de nota media ponderada. Pero repito que esto no fue fácil, requirió mucho esfuerzo y perseverancia. A mediados del segundo curso tuvo que sufrir la experiencia más dolorosa de su vida, un divorcio contencioso en el que al final consiguió la custodia compartida de sus dos niñas de 4 y 6 años, pero que le exigió mucho esfuerzo y templanza para rehacer su vida y no abandonar los estudios. La situación se salvó con el apoyo de inmejorables amigos que le ayudaron en el cuidado de las niñas cuando tuvo que asistir a las prácticas que eran obligatorias y, en otros casos, con el apoyo de compañeros de clase que le ponían al corriente cuando no podía asistir. Desde aquí su más sincero agradecimiento a Víctor, Magda y David, José y Charo y a su compañero y amigo en la carrera Marcelino García, sin la ayuda de todos ellos difícilmente hubiera finalizado los estudios.

Al final, afirma el autor, el trabajo y la perseverancia tienen sus frutos. No solo finalizó los estudios sino que lo hizo con excelencia puesto que a principios del presente año fue galardonado en el certamen de "Premios a los Alumnos de Segundo Curso con Mejor Expediente" convocado por la Universidad Politécnica de Valencia, un premio que si en una situación normal puede llenar de alegría, en la suya personal le hizo estremecer el alma por el reconocimiento a todo el esfuerzo realizado.

Este trabajo está dedicado a su familia, a sus padres que le han apoyado en todo momento, a su hermana que siempre ha estado preocupándose por él y, en especial, a sus hijas, sin las cuales nada tendría sentido.

A Paula y Laia.

SUMARIO

PRÓLOGO	2
SUMARIO	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS	8
ÍNDICE DE TABLAS	9
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	10
RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO	11
MEMORIA	14
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.	15
CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA.	26
CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL	52
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACTUACIÓN	87
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES.	125
BIBLIOGRAFÍA	129
ANEXOS	136

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRÓLOGO	2
SUMARIO	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS	8
ÍNDICE DE TABLAS	9
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	10
RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO	11
MEMORIA	14
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.	15
1.1) Objeto del trabajo.	17
1.2) Objetivos del trabajo.	17
1.3) Breve descripción de los servicios y unidades objeto de estudio.	17
1.4) Metodología y plan de trabajo.	18
1.5) Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC.	20
1.6) El TFC en comparación con otros ya presentados.	24
CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA.	26
2.1) La Generalitat Valenciana.	28
2.2) Estructura organizativa de la Generalitat Valenciana.	29
2.2.1) Servicios centrales y territoriales.	30
2.2.2) Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios.	31
2.2.3) Las Oficinas PROP.	33
2.3) Las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana	34

2.3.1) Carta de Servicios del sistema de información general de las Oficinas PROP de la Generalitat	41
2.4) Los Recursos Humanos	43
2.4.1) El personal de la Generalitat Valenciana.	44
2.4.2) Régimen retributivo.	45
2.4.3) El Presupuesto. Costes de personal.	46
2.5) La Sociedad de la Información	47
2.5.1) Las nuevas tecnologías en la Generalitat Valenciana.....	48
2.5.2) Accesibilidad electrónica.	50
CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL.....	52
3.1) Introducción.....	54
3.2) Unidades administrativas	54
3.3) Organización y funcionamiento de las unidades administrativas	55
3.4) Servicios que se prestan al ciudadano.....	60
3.4.1) Canal presencial.....	60
3.4.2) Canal telefónico	65
3.4.3) Canal internet.....	66
3.4.4) Guía PROP	70
3.5) Gerencia del Edificio PROP-I.....	71
3.6) Estadísticas de acceso e indicadores de calidad	73
3.7) Especial mención al impacto de la crisis económica.....	80
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACTUACIÓN	87
4.1) Introducción.....	89
4.2) Objetivos	90
4.3) Justificación de la propuesta.	91
4.4) Posibles mejoras.....	92

4.5) Propuesta de mejora principal.....	102
4.6) Extensión de las mejoras a otras oficinas PROP.....	107
4.7) Presupuesto.....	111
4.8) Viabilidad.....	114
4.9) Gestión del proyecto.	115
4.10) Evaluación y seguimiento de las mejoras.	121
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES.....	125
BIBLIOGRAFÍA	129
ANEXOS.....	136
ANEXO 1 - Organigrama de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública (citado en página 29).....	137
ANEXO 2 - Convocatoria puesto Director PROP-I (citado en página 68).....	140
ANEXO 3 – Proyecto de Decreto, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de las Oficinas PROP de la Generalitat Valenciana (citado en página 98).....	142
ANEXO 4 - Carta de servicios de las oficinas de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm (citado en página 104).....	150
ANEXO 5 - Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat (citado en página 110).....	153
ANEXO 6 - Tablas salariales de la Generalitat Valenciana para el año 2012 (citado en página 112).....	158

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Organigrama específico de la SGACCIS.	33
FIGURA 2: Organigrama actual de la atención en el Edificio PROP-I.....	59
FIGURA 3: Relación de Oficinas PROP en la Comunidad Valenciana.	62
FIGURA 4: Buscador de oficinas para solicitar la firma electrónica.	63
FIGURA 5: Oficinas de información especializada.....	63
FIGURA 6: Buscador de servicios on-line	68
FIGURA 7: Suscripción al boletín de novedades	69
FIGURA 8: Envío de preguntas y sugerencias.....	70
FIGURA 9: Tabla de indicadores relacionados con la atención telefónica	79
FIGURA 10: Tabla de indicadores relacionados con la atención presencial	80
FIGURA 11: Organigrama propuesto con las mejoras 1 y 2.	94
FIGURA 12: Horario de atención al ciudadano actual.....	96
FIGURA 13: Horario de atención propuesto en la mejora	96
FIGURA 14: Fotografía de un datáfono.....	97
FIGURA 15: Cita previa para Oficinas PROP.....	98
FIGURA 16: Cita previa para la Oficina PROP-I	99
FIGURA 17: Diagrama de Gantt del proyecto de mejora principal.....	117
FIGURA 18: Diagrama de Gantt de la Fase 1 de mejoras organizativas	118
FIGURA 19: Diagrama de Gantt de la Fase 2 de mejoras informáticas	119
FIGURA 20: Diagrama de Gantt de la Fase 3 de mejora Carta de Servicios .	120
FIGURA 21: Ficha A relativa al nivel de cumplimiento de los compromisos. .	122
FIGURA 22: Ficha B relativa a las quejas y sugerencias.	122
FIGURA 23: Ficha C relativa a las acciones de mejora detectadas.	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Atenciones por año por canal presencial	74
GRÁFICO 2: Atenciones por año por canal telefónico	75
GRÁFICO 3: Atenciones por año por canal Internet	76
GRÁFICO 4: Atenciones presenciales por oficina PROP	77

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: TFCs estudiados a propuesta del Director del proyecto.	24
TABLA 2: Compromisos e indicadores de la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat.	42
TABLA 3: Horario de atención al ciudadano propuesto.....	95
TABLA 4: Formas de evaluar el funcionamiento de las Oficinas PROP.....	107
TABLA 5: Puestos de Director de Oficina PROP	108
TABLA 6: Percepciones salariales de un diplomado en GAP	112
TABLA 7: Presupuesto de la mejora principal.....	113
TABLA 8: Percepciones salariales de un Técnico Informático	114
TABLA 9: Mejoras propuestas en el TFC.....	127

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ACCV (Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana)

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)

CCTFC (Comisión Coordinadora de Trabajos Fin de Carrera)

CE (Constitución Española)

DNI (Documento Nacional de Identidad)

DOCV (Diario Oficial de la Comunidad Valenciana)

EBEP (Estatuto Básico del Empleado Público)

GAP (Gestión y Administración Pública)

INAP (Instituto Nacional de Administración Pública)

ISO (Organización Internacional de Normalización)

IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido)

LOTRAVA (Ley Orgánica de Transferencia de Competencias a la Comunidad Valenciana)

NIE (Número de Identidad de Extranjero)

PIB (Producto Interior Bruto)

PRU (Punto de Registro de Usuario)

RPT (Relación de Puestos de Trabajo)

SERVEF (Servicio Valenciano para el Empleo y la Formación)

SMS (Servicio de Mensajes Cortos)

TFC (Trabajo Fin de Carrera)

TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO

Con este Trabajo Fin de Carrera (en adelante TFC) se pretende aplicar los conocimientos adquiridos en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública (en adelante GAP), tanto teóricos como prácticos, a un caso real en el ámbito de una Administración Pública. Así, partiendo también de la experiencia del autor como empleado de la Generalitat Valenciana desde 1992 y con destino en el Edificio PROP-I desde 1996, se han aplicado estos conocimientos adquiridos a analizar y proponer mejoras para el funcionamiento del Edificio PROP-I, que supongan una mejor gestión de los recursos públicos y una mejor calidad en la atención a los ciudadanos.

De este modo, en el Capítulo 1, denominado "Introducción" se ha descrito el objeto y objetivos del trabajo, la metodología y plan de trabajo que se ha llevado a cabo, una breve descripción de los servicios y unidades que prestan sus servicios en el Edificio PROP-I y, por último, se han justificado las asignaturas que han sido de utilidad en la elaboración del TFC.

En cuanto al Capítulo 2, denominado "Marco de referencia", se ha descrito el marco normativo en el que se desarrolla la actividad de la Generalitat Valenciana: su estructura organizativa, las Oficinas PROP, los recursos humanos, el Presupuesto, las nuevas tecnologías y, más en concreto, los servicios y unidades objeto de estudio. Este marco de referencia es de gran ayuda para entender la estructura, normativa y situación actual de los órganos afectados por el presente TFC. También se estudia en este capítulo las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana, en concreto, la Carta de servicios del sistema de información general de las oficinas PROP, su normativa, su aplicación, cómo se elaboran, todo ello en vías a desarrollar una carta de servicios como posible mejora.

Ya en el Capítulo 3, denominado "Situación actual", se ha descrito la organización y funcionamiento en la actualidad del Edificio PROP-I, como funcionan los distintos servicios territoriales que lo integran, los distintos puntos de información al ciudadano, los registros de entrada, la recepción al ciudadano, etc. En concreto, en este capítulo se ha detallado la situación actual de la atención al ciudadano en el edificio administrativo PROP-I, la organización y funcionamiento de las unidades administrativas y los servicios que estas prestan. Se han señalado las carencias y deficiencias que se observan en la actualidad como punto de referencia para la posible mejora que se señalará en el siguiente capítulo. También se ha analizado, como no, el funcionamiento actual de la gerencia del edificio, las funciones que tiene asignadas y las que realmente puede realizar. Se han expuesto las estadísticas de las atenciones que se prestan con relación al proyecto PROP, tanto por canal (presencial, telefónico, Internet) como por año o por oficina PROP. Por último, también se ha analizado en este capítulo el impacto de la actual crisis

económica, el efecto negativo de los recortes salariales en la motivación de los empleados públicos y en la implantación de mejoras.

En el capítulo 4, relativo a la "Propuesta de actuación", se han señalado los objetivos que se pretenden alcanzar, la justificación de la propuesta y, junto con la propuesta principal de este TFC, unas posibles mejoras a las que se da un tratamiento descriptivo más superficial por ser complementarias de la mejora principal, puesto que sin la mejora principal difícilmente podrán acometerse las complementarias.

La propuesta principal está orientada a dotar de las competencias funcionales necesarias al actual puesto de Director del Edificio PROP-I y la forma de llevarla a cabo es con la confección de un Reglamento de las oficinas PROP, que adoptaría la forma de Decreto del Consell, que regule claramente y con efectos vinculantes las funciones del Director de una oficina PROP.

Con esta mejora el Director podría asegurar el correcto funcionamiento no solo de los equipos e instalaciones, sino también de la atención al ciudadano. También se podría coordinar con los responsables de los departamentos ocupantes del edificio las cuestiones comunes, pero con la responsabilidad última de quien está llamado a la gestión y representación de la oficina PROP. Debería no solo consolidar sino también controlar el Sistema de Gestión de Esperas para de este modo poder contar con indicadores de la atención. Esta mejora permitiría promover la implantación de iniciativas de modernización, registro único, seguimiento y gestión de expedientes, normalización y transmisión electrónica de documentos o dinamización de los grupos de calidad.

Respecto a las posibles mejoras que se derivarían de la mejora principal, éstas se podrían agrupar según la fase en que se implantarían de la siguiente forma:

FASE 1: Mejoras organizativas

Mejora 1 - Dotar de presencia de todos los servicios en planta baja.

Mejora 2 - Unificar la información y registro de cada servicio territorial.

Mejora 3 - Horarios unificados de todos los servicios.

FASE 2: Mejoras que implican al Servicio Informático

Mejora 4 - Implantación de un sistema de cobro de tasas.

Mejora 5 - Implantación de un sistema de cita previa.

Mejora 6 - Implantación de un registro telemático.

FASE 3: Mejora para el control de la calidad

Mejora 7 - Obtención de la Carta de Servicios para la Oficina PROP-I.

También en el Capítulo 4 se ha señalado la posibilidad de extender las mejoras propuestas a otras Oficinas PROP, opción muy interesante pues abarataría más si cabe el proyecto, dado que existen 24 oficinas PROP, más las que pudieran crearse, que podrían beneficiarse del presente trabajo.

En cuanto al Presupuesto de la mejora principal, no es necesario contratar un servicio externo, y el coste es mínimo. No obstante, para tener en cuenta el trabajo realizado con el presente proyecto se ha calculado el tiempo dedicado como el de un empleado público graduado en GAP. Del mismo modo y para las mejoras que implican la participación del Servicio Informático, se ha calculado el tiempo utilizado por un empleado público licenciado en Informática.

También en la propuesta de actuación se plantea su viabilidad no encontrando inconvenientes en su ejecución y sí ventajas como más calidad en la atención al ciudadano, ahorro de tiempo y dinero para la Administración, autogestión de las oficinas PROP, uniformidad en la atención que se presta en la oficina, etc.

Por otra parte, la gestión del proyecto se ha detallado, tanto para la mejora principal como para las complementarias, mediante Diagramas de Gantt que incluyen las hojas de tareas que señalan los plazos y períodos de implantación.

En cuanto a la forma de evaluar y realizar el seguimiento de las mejoras propuestas, se ha optado por realizarla a través del seguimiento del grado de cumplimiento de los estándares establecidos en la Carta de Servicios de la Oficina PROP-I que se propone dentro de las mejoras complementarias.

Por último, en el capítulo 5, el de “Conclusiones”, se citan las conclusiones generales a las que se ha llegado tras la redacción del trabajo, la viabilidad del proyecto junto con las ventajas que tendría su implantación. Como punto importante se adjunta como anexo al presente TFC el modelo de Reglamento Orgánico y Funcional de las Oficinas PROP de la Comunidad Valenciana.

MEMORIA

CAPÍTULO 1

ÍNDICE CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.	15
1.1) Objeto del trabajo.	17
1.2) Objetivos del trabajo.	17
1.3) Breve descripción de los servicios y unidades objeto de estudio.	17
1.4) Metodología y plan de trabajo.	18
1.5) Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC.	20
1.6) El TFC en comparación con otros ya presentados.	24

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1) OBJETO DEL TRABAJO.

El objeto del presente trabajo es aplicar los conocimientos adquiridos en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública, tanto teóricos como prácticos, aplicándolos a un caso real en el ámbito de una Administración Pública. Para ello, el que suscribe, como trabajador de la Generalitat Valenciana desde 1992 y con destino en el Edificio PROP-I desde 1996, intentará aplicar los conocimientos que ha adquirido para mejorar la gestión y, por ende, la atención al ciudadano en el edificio administrativo en el que presta sus servicios.

1.2) OBJETIVOS DEL TRABAJO.

En primer lugar, analizar la situación actual en el funcionamiento de las distintas unidades y la atención al ciudadano prestada, así como el impacto de la actual crisis económica.

Una vez realizado este análisis, presentar una serie de posibilidades de mejora acorde con los conocimientos adquiridos, que propicien una mejor gestión de los recursos públicos y una mejor calidad en la atención a los ciudadanos.

Además de describir estas posibles mejoras, presentar una Propuesta de mejora principal basada en el aumento de competencias del puesto de Director del Edificio PROP-I, mejora esta que se tratará más profundamente para justificar su importancia. El aumento de competencias que se propondrá propiciará que el Director pueda operar como un verdadero gestor público de acuerdo con los conocimientos adquiridos en la Diplomatura y, de este modo, gestionar mejor los recursos tanto materiales como humanos y mantener, y mejorar si cabe, la atención prestada a los ciudadanos

1.3) BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES OBJETO DE ESTUDIO.

El Edificio PROP-I de la Generalitat Valenciana presenta cierta complejidad en su gestión dado que el mismo alberga distintos servicios territoriales pertenecientes a distintas Consellerias, una Dirección del edificio y un Negociado de Atención al Ciudadano, que dependen de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, y un servicio desarrollado por una empresa privada que se ocupa de la recepción de los ciudadanos y de la información general. Así pues, los servicios y unidades que realizan sus funciones hacia los ciudadanos en el Edificio PROP-I son:

- El Servicio Territorial de Vivienda y Proyectos Urbanos

- El Servicio Territorial de Urbanismo
- El Servicio Territorial de Carreteras
- El Servicio Territorial de Transportes
- El Servicio Territorial de Medio Ambiente
- El Servicio Territorial de Industria
- El Servicio Territorial de Energía
- El Servicio Territorial de Comercio y Consumo
- La Dirección Territorial de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua
- El Negociado de Atención al Ciudadano
- El Director del Edificio
- Y el servicio externo (empresa privada) que presta el servicio de recepción e información general.

1.4) METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO.

Metodología técnica

Para la realización de este Trabajo Fin de Carrera (en adelante, TFC) se ha seguido una metodología estructurada en cinco grandes fases que se relacionan a continuación:

- 1.- Introducción: Se define el objeto y objetivos del trabajo, se describe la metodología y plan de trabajo, se justifican las asignaturas relacionadas con el trabajo y se compara el TFC con otros ya presentados
- 2.- Estudio del marco de referencia: Se analiza el marco normativo en el que se desarrolla la actividad de la Generalitat Valenciana y, en concreto, de los servicios y unidades objeto de estudio.
- 3.- Estudio de la situación actual: Se detalla la situación actual de la atención al ciudadano en el Edificio PROP-I, las unidades administrativas, su organización y funcionamiento, los servicios que se prestan. Así mismo, se analizará la situación actual respecto al puesto de Director del edificio, sus funciones y competencias actuales.
- 4.- Propuesta de mejora: Por una parte, se esbozan algunas posibles mejoras que se describen superficialmente y que necesitarían de un diseño más profundo para su implementación. Por otra parte, se diseña una mejora seleccionada como prioritaria consistente en dotar de las competencias funcionales necesarias al actual puesto de Director del edificio para que pase a ser un verdadero gestor público, responsable no solo del mantenimiento del

edificio sino también del funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios que en él se prestan.

5.- Conclusiones: Se sintetiza el trabajo marcando el énfasis en la situación actual y la Propuesta de mejora.

Metodología de TFC académico

En este TFC se ha seguido la normativa del TFC de la titulación de Diplomado en Gestión y Administración Pública de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas y, en concreto, la última modificación de la Comisión Permanente de fecha 20/10/2011.

Tal como señala esta normativa, se ha realizado el TFC individualmente, sobre un tema previamente aceptado por la Comisión Coordinadora de TFC (en adelante CCTFC). También se cumple que el TFC cuenta con un índice numerado y que contiene al menos los apartados siguientes:

1. Introducción
 1. Resumen
 2. Objeto del TFC y justificación de las asignaturas relacionadas
 3. Objetivos
2. Antecedentes (situación actual)
3. Desarrollo (metodología y resultados)
4. Propuestas de actuación y/o conclusiones

Bibliografía

Metodología de estructura documental.

Se ha seguido la norma UNE 157001/2002 de criterios generales para la elaboración de proyectos, así como la norma UNE 157601/2007 de criterios generales para la elaboración de proyectos de actividades. De acuerdo con esta última norma, el proyecto de actividad debe constar, en general, de los siguientes documentos básicos: Índice General, Memoria, Anexos, Planos y, cuando proceda, Presupuesto, Pliego de Condiciones y Estudios con Entidad Propia; documentos que se han tenido en cuenta en el presente TFC a excepción del Pliego de Condiciones.

Conforme a la norma UNE 157601, el Pliego de Condiciones tiene como misión establecer, en aquellos casos que sea necesario, las condiciones técnicas, económicas y administrativas para que la actividad objeto del proyecto pueda desarrollarse en las condiciones especificadas, evitando posibles interpretaciones diferentes de las deseadas. Así pues, por no considerarlo necesario es por lo que no se acompaña a este TFC el Pliego de Condiciones que sí se citó en la propuesta inicial aprobada por la CCTFC.

Plan de Trabajo y sus etapas.

El plan de trabajo consiste en analizar y describir el funcionamiento del edificio administrativo PROP-I con relación a la atención al ciudadano; se detalla su estructura y organización, los servicios que lo integran y los servicios que se prestan al ciudadano. Más tarde se presenta una propuesta de mejora que dote de mayor eficacia y eficiencia en la atención al ciudadano, se estudia su posible implantación, su coste y posible viabilidad.

En la realización de este plan de trabajo se distinguen tres etapas:

En primer lugar, se relaciona la base normativa para comprender y conocer el funcionamiento del Edificio PROP I, sus responsabilidades, competencias, estructura organizativa, funciones y los recursos humanos de los que consta.

En segundo lugar, se continua con una descripción de la situación actual del funcionamiento y de los recursos humanos, así como de los servicios al ciudadano que presta una oficina PROP y en concreto, el edificio administrativo PROP-I ubicado en la C/ Gregorio Gea, nº 27, de Valencia.

En tercer lugar se desarrolla la Propuesta de mejora, se proponen una serie de mejoras generales, a las que se dará un tratamiento descriptivo más superficial, y una propuesta de mejora más concreta orientada a dotar de las competencias funcionales necesarias al actual puesto de Gerente o Director del edificio.

1.5) JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS CON EL TFC.

Información y documentación administrativa, informática básica.

Para la realización de todo el TFC ha sido fundamental los conocimientos adquiridos en esta asignatura respecto a la tecnología informática y los paquetes de software tales como Word, Excel, etc., sin olvidar el conocimiento de otros programas de software libre como el Calc y el Write, que han ampliado las posibilidades y la capacidad de exposición del presente trabajo.

Información y documentación administrativa I y II.

Al igual que en la asignatura anterior, en estas se siguieron ampliando los conocimientos informáticos que han facilitado la presentación de este TFC. Además, esta asignatura ha proporcionado una base conceptual en cuanto a documentos y sus soportes, tipología documental e instituciones documentales, sistemas y fuentes y acceso a la información administrativa.

Derecho Constitucional I.

El conocimiento de esta asignatura ha permitido situar la Generalitat Valenciana, administración pública en que se desarrolla este TFC, en el marco de la Constitución. Por otra parte, también ha permitido adquirir cierta destreza en la utilización de tecnicismos jurídicos.

Derecho Constitucional II.

Continuando con los conocimientos adquiridos en Derecho Constitucional I, destacan en esta asignatura los conocimientos relativos al modelo de Estado comunitario autonómico respecto al presente trabajo y los conocimientos relativos al Derecho europeo por su relación con el derecho interno.

Estructuras políticas/Formas políticas.

La finalidad de esta asignatura fue entender en profundidad las fórmulas de organización política y la función democrática de los partidos políticos, así como las fórmulas de representación política y el sistema político español, conocimientos que han servido para describir los servicios y unidades objeto del presente trabajo.

Estructuras políticas/Administraciones Públicas.

Al igual que la anterior, esta asignatura ha servido para describir los servicios y unidades objeto de estudio. En esta asignatura se estudió la burocracia, los principios de organización, acción y funcionamiento de las Administraciones Públicas, los distintos tipos de administraciones públicas españolas y la evolución de las políticas públicas, conocimientos todos ellos que han ayudado en la confección de la Introducción del capítulo 1 y en el Marco de referencia del capítulo 2.

Derecho Administrativo I.

En esta asignatura se estudió el ordenamiento jurídico-administrativo y sus fuentes específicas, los agentes públicos y la posición jurídica de la Administración, conocimientos que han ayudado a analizar y describir la situación actual del objeto de estudio del presente proyecto.

Derecho Administrativo II.

Al igual que en la anterior, en esta asignatura se continuó con el estudio de la Ley 30/92 de Procedimiento Administrativo, haciendo hincapié en la posición jurídica del ciudadano, su tutela jurisdiccional y la jurisdicción contencioso-administrativa. Todos estos conocimientos han servido no solo para describir la situación actual sino también para describir la situación deseable respecto a la atención a los ciudadanos que se describe en el TFC.

Gestión Administrativa I.

Esta asignatura ha ayudado a comprender los distintos modelos de gestión y su evolución en el tiempo, a aplicar estos conocimientos para contribuir a la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos, a analizar el impacto del "cambio" en la Cultura Organizacional de la Administración Pública, a analizar y reflexionar sobre las distintas formas y niveles de gestión en la Administración Pública, a interpretar y conocer semejanzas y diferencias entre la gestión pública y privada y, por último, al aprendizaje de habilidades para adoptar decisiones en diferentes situaciones y poder resolver posibles conflictos. Todos estos conocimientos han facilitado el análisis de la situación actual en la organización y funcionamiento del edificio administrativo PROP I y han ayudado a determinar las propuestas de mejora que en mayor medida aumentarán la calidad del servicio.

Gestión Administrativa II.

En esta asignatura se aprende a aplicar algunos métodos, técnicas, procedimientos, y herramientas básicas de Gestión de servicios públicos, y de Administración y Gestión de personal en Organizaciones Públicas, conocimientos que se afianzan en los trabajos prácticos de la asignatura y que han resultado fundamentales en la elaboración del presente TFC.

Gestión Administrativa III.

Del mismo modo que la asignatura anterior, esta asignatura me ha permitido aprender ciertos métodos, técnicas, procedimientos y herramientas básicas que me han facilitado la elaboración del TFC. Tanto Gestión Administrativa II como la III han sido las asignaturas que más han introducido en la ardua realización del TFC y que más documentación han facilitado al respecto.

Gestión de calidad.

En esta asignatura se estudió la política de calidad en las Administraciones Públicas, el ciudadano como cliente, la medición de la satisfacción del cliente, la gestión de la insatisfacción y los sistemas de gestión de certificados por una Norma; conocimientos muy útiles en el presente trabajo en el que se busca mejorar la calidad en la atención al ciudadano y poder acreditar dicha calidad.

Dirección de organizaciones.

El estudio de esta asignatura ha capacitado para ocupar puestos de dirección en los distintos niveles de la administración pública y ha capacitado también, entre otras cosas, para desarrollar habilidades y sensibilidades directivas que se consideren básicas para la mejora de la gestión en los servicios públicos, facilitar la comprensión de la complejidad de la gestión pública, entender la gestión pública como un servicio al ciudadano – cliente, analizar el Poder en las organizaciones, a concentrar o delegar las facultades, a comprender la

cadena de mando, etc. Todas estas habilidades se han tenido en cuenta en la realización del TFC, máxime cuando la mejora propuesta gira en torno al puesto de Director del Edificio PROP I, puesto de dirección que requiere de todas las habilidades estudiadas.

Teoría Social I y II.

Esta asignatura se ha centrado en el estudio de los conceptos básicos del análisis sociológico para conocer y poder analizar aquellos elementos que sustentan y bajo los cuales se organizan las sociedades. Los conocimientos adquiridos en la asignatura han servido para comprender el desarrollo de la sociedad en su conjunto y la evolución de la misma en cuanto a las necesidades de los ciudadanos que la conforman.

Estadística I y II.

Ambas asignaturas han sido más técnicas que el resto y el objetivo de estas ha sido aprender a manejar datos para finalmente convertirlos en información de relevancia. Su aprendizaje ha facilitado la comprensión de las estadísticas e indicadores de calidad que suelen ofrecerse para garantizar la calidad de los servicios, así como para operar con datos de investigación cuantitativos y cualitativos.

Sistema Económico y Financiero I, II y III.

Estas asignaturas nos han introducido en los problemas básicos de la economía y en el papel del sector Público en los sistemas económicos de mercado. Nos han introducido también en el análisis del sistema monetario financiero español y en los problemas básicos de la economía española en el contexto de la Unión Europea.

Los mercados de dinero y capitales se han convertido en pieza fundamental para las Administraciones Públicas en la búsqueda de fondos para dotar los presupuestos anuales. Es necesario tener especialistas en dichos campos con el fin de conseguir una financiación adecuada y equilibrada, más aún en la situación actual de crisis económica que será analizada en el presente trabajo.

Marketing en el Sector Público.

Con esta asignatura se han adquirido competencias relativas al conocimiento de la filosofía del Marketing en las Instituciones Públicas y las herramientas comerciales disponibles para satisfacer las necesidades y problemas de los ciudadanos. Asimismo, también se han adquirido competencias relacionadas con la investigación y el análisis del mercado público, con el objetivo de desarrollar las fases de un Plan de Actuación Pública.

En este trabajo se desarrollan herramientas de marketing para poder hacer un seguimiento de las medidas adoptadas, de su acogida por los ciudadanos afectados y del grado de mejora aportado.

Gestión y Dirección de Recursos Humanos.

Esta asignatura nos ha formado en la problemática y el entorno de la Dirección y Gestión de los Recursos Humanos en las Administraciones Públicas para que, conociendo las distintas variables y peculiaridades del personal, poder desarrollar estas funciones adoptando las decisiones más adecuadas, teniendo en cuenta el entorno y el marco donde se desarrollan.

Así pues, esta asignatura resulta fundamental en la Propuesta de mejora que se presentará en este trabajo relativa al rediseño de las competencias funcionales del Director de los Edificios PROP I y PROP II de la Generalitat Valenciana.

1.6) EL TFC EN COMPARACIÓN CON OTROS YA PRESENTADOS.

Para la elaboración del presente TFC se han estudiado tres TFC propuestos por el Director D. José María Torralba y que han sido los siguientes:

TABLA 1: TFCs estudiados a propuesta del Director del proyecto.

TÍTULO DEL TFC	AUTOR
La Sección de Nóminas de la Universitat de València	M ^a Carmen Asencio Jordán
Análisis, diseño y desarrollo de un plan de mejora de la Unidad de Gestión Económica de los centros de formación, innovación y recursos educativos de la Comunidad Valenciana	Elena Martínez Tarín
El programa PROP de atención al ciudadano de la Generalitat Valenciana. Situación actual y propuesta de mejora.	Nuria Fortea Costa

Fuente: Elaboración propia según los TFC estudiados.

Respecto a la forma de los trabajos, todos tienen un Sumario en el que incorporan: los Índices, el Resumen General del Trabajo, la Memoria (capítulos 1 a 5), la Bibliografía, el Presupuesto, el Pliego de Condiciones y los Anexos.

En cuanto a las diferencias que existen entre los tres TFC, en primer lugar señalar que dos tienen un apartado de agradecimientos y el otro, con el mismo

significado, tiene un prólogo. También destaca en uno de los TFC un índice de siglas y acrónimos, detalle que puede ser útil como ayuda al lector.

Además, todos tienen un Índice General o de Contenido pero uno de los TFC, el de Nuria Fortea, distingue entre 4 capítulos, mientras que los otros dos TFC están compuestos por 5 capítulos. En concreto, la diferencia está en que dos TFC catalogan el capítulo 2 como Marco de Referencia. Así pues, también se he optado por incluir el Marco de Referencia como capítulo 2, añadiéndolo así a la metodología establecida en la normativa actual.

Respecto al Resumen general del trabajo, en todos los trabajos se plantea una visión general del porqué del trabajo, del contenido del mismo, de su viabilidad y de la documentación que acompaña.

Respecto a los Capítulos 1 a 4 (o 5, según casos), en todos los TFC estudiados se siguen las pautas establecidas en la normativa respecto a los apartados que deben especificarse y, aunque se ha leído cada TFC para conocer como desarrolla cada apartado, no se va a entrar ahora a diferenciar cada TFC puesto que se cree que cada desarrollo depende del tema analizado y lo importante es que dicho desarrollo se ciña al apartado en el que se encuentra.

En cuanto a la bibliografía, todos los TFC estructuran la misma en distintos apartados: libros, legislación, revistas, páginas Web, trabajos fin de carrera, apuntes, etc. Así pues, he decidido realizarla igual para facilitar después la lectura de la misma.

El presupuesto, mejor dicho, la forma de presentarlo, varía bastante de un TFC a otro. En mi caso, he optado por realizarlo de acuerdo con la documentación de ayuda facilitada en la práctica 4 de la asignatura de Gestión Administrativa II.

En general, la lectura de los tres TFC me ha ayudado a familiarizarme con el tipo de trabajo a realizar, a conocer la forma práctica de llevarlo a cabo, así como a comparar tres puntos de vista distintos de realizar un TFC. En concreto, el trabajo más cercano al tema que se ha desarrollado es el de Nuria Fortea, exalumna de GAP y compañera mía de Negociado desde 1996 hasta la actualidad.

En este capítulo se ha señalado el objeto y objetivos del trabajo, se han descrito, aunque brevemente, los servicios y unidades objeto de estudio, se han explicado la metodología y plan de trabajo y también se han justificado las asignaturas estudiadas en la diplomatura de GAP que tienen relación con el trabajo. Por último, se ha comparado el trabajo con los tres TFC ya presentados e indicados por el Director del trabajo. A continuación se va a pasar al capítulo 2 en el que se describirá el marco normativo en el que se desarrolla la actividad de la Generalitat Valenciana y, en concreto, de la oficina administrativa PROP-I.

CAPÍTULO 2

ÍNDICE CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA.	26
2.1) La Generalitat Valenciana.	28
2.2) Estructura organizativa de la Generalitat Valenciana.....	29
2.2.1) Servicios centrales y territoriales.....	30
2.2.2) Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios (SGACCIS).	31
2.2.3) Las Oficinas PROP.	33
2.3) Las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana	34
2.3.1) Carta de Servicios del sistema de información general de las Oficinas PROP de la Generalitat	41
2.4) Los Recursos Humanos.	43
2.4.1) El personal de la Generalitat Valenciana.	44
2.4.2) Régimen retributivo.	45
2.4.3) El Presupuesto. Costes de personal.	46
2.5) La Sociedad de la Información.....	47
2.5.1) Las nuevas tecnologías en la Generalitat Valenciana.....	48
2.5.2) Accesibilidad electrónica.	50

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA

2.1) LA GENERALITAT VALENCIANA.

La Generalidad de la Comunidad Valenciana (en valenciano, Generalitat) es el conjunto de instituciones de autogobierno de la Comunidad Valenciana, en España.

La Comunitat Valenciana surgió como consecuencia de la manifestación de la voluntad autonómica del pueblo de las provincias valencianas, después de la etapa preautonómica, a la que accedió en virtud del Real Decreto-ley 10/1978, de creación del Consell del País Valencià.

Aprobada la Constitución Española fue, en su marco, donde la tradición valenciana proveniente del histórico Reino de Valencia se encontró con la concepción moderna del País Valencià y dio origen a la autonomía valenciana, como integradora de las dos corrientes de opinión que enmarcan todo aquello que es valenciano en un concepto cultural propio en el estricto marco geográfico que alcanza.

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, promulgado por Ley Orgánica 5/1982, de primero de julio, fue fruto del consenso de las principales fuerzas políticas valencianas que quisieron recuperar el autogobierno de nuestro pueblo, haciendo uso del derecho a la autonomía que la Constitución Española reconoce a toda nacionalidad. A pesar de que la vía por la que el pueblo valenciano accedió a la autonomía fue una vía intermedia entre las de los artículos 143 y 151 de la Constitución, nuestro Estatuto ha garantizado, como norma institucional básica de la Comunitat Valenciana, la recuperación del autogobierno del pueblo valenciano y sus instituciones, ejerciendo las competencias asumidas dentro del marco constitucional, como corresponde a su condición de nacionalidad histórica.

Es asumido por todos los valencianos que, desde que nuestro Estatuto se aprobó, el desarrollo político, económico, cultural y social de la Comunitat Valenciana ha generado un innegable progreso a todas las personas que en ella residen. Gozar de un ordenamiento jurídico propio, fruto de la importante actividad legislativa de Les Corts y del ejercicio de la potestad reglamentaria del Consell, ha generado un desarrollo institucional que ha permitido el autogobierno y la afirmación de su identidad.

Les Corts llevaron a cabo una reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana mediante Ley Orgánica 4/1991, de 13 de marzo, que modificaba el artículo 12.4 y determinaba que la fecha para celebrar las elecciones autonómicas sería el cuarto domingo de mayo. Hubo otra reforma mediante Ley Orgánica 5/1994, de 24 de marzo, que supuso la inclusión de una nueva disposición adicional tercera que expresaba que todas las

competencias atribuidas por el Estatuto quedaban incorporadas plenamente y se asumían con carácter estatutario por la Generalitat Valenciana. Al mismo tiempo se derogaron las disposiciones transitorias primera y segunda que hacían referencia a la validación competencial. También, al mismo tiempo, se derogó, mediante Ley Orgánica 12/1994, de 24 de marzo, aprobada en Les Corts, y posteriormente en las Cortes Generales, la Ley Orgánica 12/1982, de 10 de agosto, de Transferencias a la Comunitat Valenciana de Competencias en Materia de Titularidad Estatal, "LOTRAVA".

Con la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la ley orgánica 5/1982, de 1 de julio, de estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, se pretendió realizar una reforma de mucho más calado, una reforma sustancial que permitiera disponer de un Estatuto que, dentro del marco constitucional, estuviese equiparado al más alto nivel. El objetivo fue incorporar las nuevas competencias, acompañadas de la financiación adecuada, que permitieran a nuestro autogobierno gozar de un techo competencial lo más alto posible, tanto añadiendo en el Estatuto todas aquellas competencias asumidas desde 1982 como aquellas otras emergentes. Entre las nuevas aportaciones, la nueva reforma incorporó los derechos de los ciudadanos valencianos, la promoción y defensa de éstos por los poderes públicos y la mención expresa de una serie de valores y derechos universales de las personas entre los que destacan los derechos sociales, derechos de los ciudadanos ante la administración de justicia y otros derechos como los referidos a las nuevas tecnologías, defensa de los consumidores y usuarios entre otros, incluso el derecho al asociacionismo. Asimismo, el derecho al agua de calidad y al aprovechamiento de los excedentes de otras cuencas de acuerdo con la Constitución y la legislación estatal, derechos del sector agrario valenciano, de la protección del medio ambiente y al desarrollo de políticas activas de infraestructuras (Ley Orgánica 1; 2006; Preámbulo).

2.2) ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA GENERALITAT VALENCIANA

- Forman parte de la Generalitat Valenciana (Estatuto de autonomía de la Comunidad Valenciana; 2006; artículo 20): Las Cortes Valencianas (o Corts Valencianes, o simplemente Corts).
- El Presidente (o President).
- El Gobierno Valenciano (o Consell).

Son también instituciones de la Generalitat:

- La Sindicatura de Cuentas (o Sindicatura de Comptes).
- El Síndico de Agravios (o Síndic de Greuges).
- El Consejo Valenciano de Cultura (o Consell Valencià de Cultura).

- La Academia Valenciana de la Lengua (o Acadèmia Valenciana de la Llengua).
- El Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana (o Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana).
- El Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana (o Comitè Econòmic i Social).

El Consell es el órgano colegiado de gobierno de la Generalitat, que ostenta la potestad ejecutiva y reglamentaria. En particular, dirige la Administración, que se encuentra bajo la autoridad de la Generalitat. Los miembros del Consell que reciben el nombre de Consellers son designados por el President de la Generalitat. Sus funciones, composición, forma de nombramiento y de cese son regulados por Ley de Les Corts. Las Consellerias actuales en la Comunitat Valenciana son (Decreto 5; 2011; artículo 1):

- La Conselleria de Presidencia.
- La Conselleria de Hacienda y Administración Pública.
- La Conselleria de Sanidad.
- La Conselleria de Justicia y Bienestar Social.
- La Conselleria de Turismo, Cultura y Deporte.
- La Conselleria de Economía, Industria y Comercio.
- La Conselleria de Educación, Formación y Empleo.
- La Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.
- La Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua.
- La Conselleria de Gobernación.

2.2.1) SERVICIOS CENTRALES Y TERRITORIALES.

Territorialmente, las Consellerias se organizan en servicios centrales y servicios periféricos y, funcionalmente, en órganos superiores del departamento, nivel directivo y nivel administrativo. Los servicios centrales extienden su competencia a todo el ámbito de la Comunitat Valenciana y las direcciones territoriales al respectivo ámbito provincial (Ley 5; 1983; artículo 74).

En el Edificio PROP-I, el que se va a analizar, se sitúan diversos Servicios Territoriales de distintas Consellerias y también un Negociado de Atención al

Ciudadano que depende de la Dirección del edificio y que, a su vez, depende la Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección de Servicios que se pasa a analizar a continuación.

2.2.2) SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS (SGACCIS)

La Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, bajo la supervisión del titular de la Secretaría Autonómica, dirige, controla, coordina y supervisa la ejecución de los proyectos, objetivos o actividades que se le asignen, así como los servicios y unidades administrativas que se le adscriben (Decreto 119; 2011; artículo 34).

Para el cumplimiento de sus funciones, la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios se estructura en los siguientes servicios a los que corresponden las funciones que asimismo se indican:

- Servicio de Canales de Información, Calidad e Inspección de Servicios.
- Servicio de Coordinación Administrativa de las Tecnologías de la Información.

Servicio de Canales de Información, Calidad e Inspección de Servicios.

- La coordinación y gestión de las actividades de atención al ciudadano en la Generalitat, que integran la coordinación del Sistema de Información al Ciudadano y la dirección de los canales de atención, tanto presenciales en las oficinas PROP, como no presenciales: en la plataforma 012, en terminales móviles, en la Web, así como en los nuevos canales emergentes que proporcione la implantación de las nuevas tecnologías.
- La coordinación, homogeneización y validación de la información que contenga el Sistema de Información al Ciudadano de la Generalitat.
- La gestión de las funciones atribuidas por el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.
- La gestión y seguimiento de los planes y programas de modernización administrativa, simplificación administrativa y en materia de calidad de los servicios públicos.
- La ejecución de los programas de actuación para la medición de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat.
- La ejecución de los programas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y de acreditación y certificación de la calidad de los servicios.

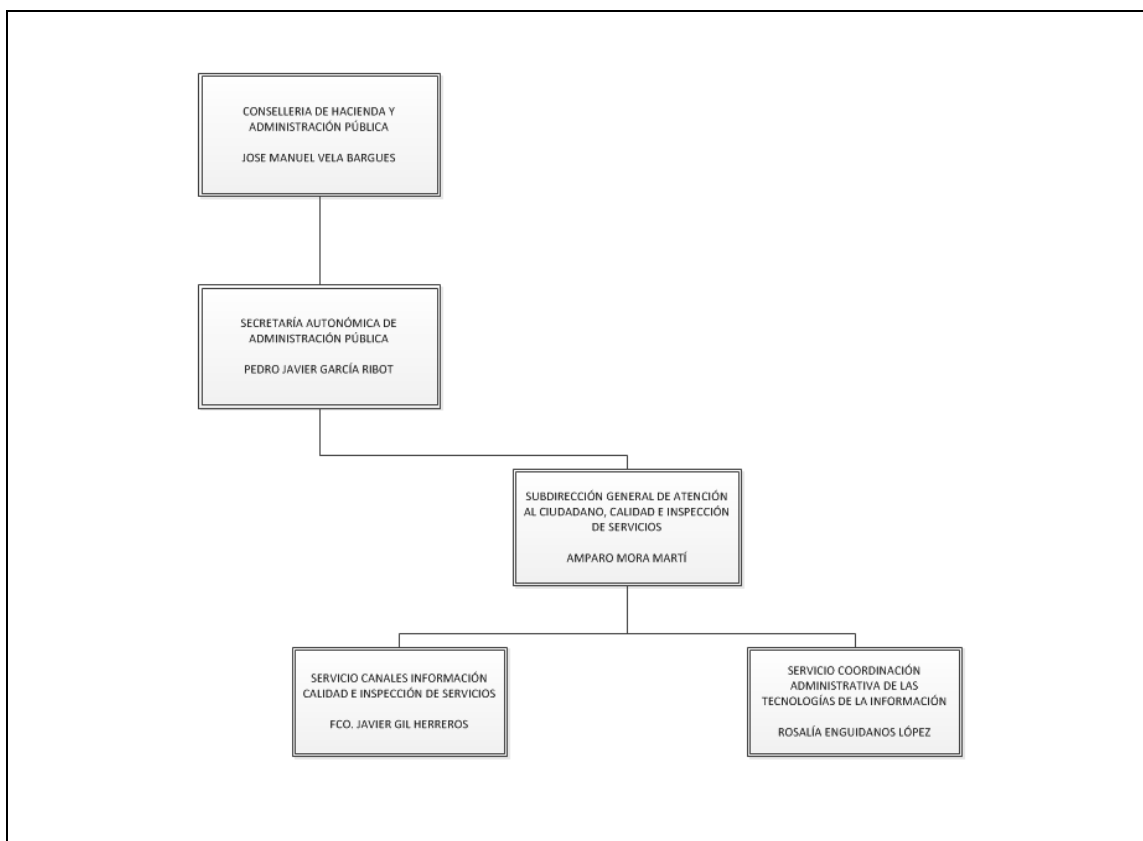
- La ejecución de las funciones de control e inspección de los servicios previstas en el Decreto 236/1997, de 9 de septiembre, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia de inspección general de los servicios de la administración valenciana.

Servicio de Coordinación Administrativa de las Tecnologías de la Información.

- Supervisión de los pliegos de prescripciones técnicas, estudio y preparación de las propuestas de los expedientes de contratación, así como la elaboración de las incidencias que se deriven de los contratos, en el ámbito de la Secretaría Autonómica.
- La gestión de las propuestas de convenios, acuerdos y protocolos de colaboración de la Secretaría Autonómica.
- Gestionar las líneas de subvención en materia de tecnologías de la información.
- Estudios y análisis de los asuntos relacionados con la gestión económico-presupuestaria de los distintos Programas presupuestarios de la Secretaría Autonómica y la propuesta para su tramitación a los órganos competentes.
- La coordinación del Proyecto de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
- Apoyo jurídico a todas las actuaciones realizadas en el ámbito competencial de la Secretaría Autonómica.
- Seguimiento de las normas que, en materia de tecnologías de la información, sean promulgadas, a los efectos de su compilación y difusión entre los demás Servicios de los distintos órganos directivos de la Secretaría Autonómica.
- Prestar apoyo técnico y administrativo e informar al órgano superior y al órgano de nivel directivo, en las materias propias de su ámbito competencial, así como cualquier otra función que por estos le sea encomendada expresamente.
- La coordinación general de las actuaciones administrativas cuya competencia está atribuida a la Secretaría Autonómica.

Con el propósito de ubicar a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios en su respectiva Conselleria, se adjunta como **ANEXO 1** el Organigrama de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública. No obstante, se muestra a continuación en la Figura 1 el detalle de este organigrama en lo que afecta a esta Subdirección General.

FIGURA 1: Organigrama específico de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios.



Fuente: Elaboración propia a partir del organigrama de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública

2.2.3) LAS OFICINAS PROP.

El sistema de información PROP consiste en una red de oficinas PROP geográficamente distribuidas, para facilitar información sobre trámites o procedimientos de la Generalitat y sobre empleo público, desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a los ciudadanos de la Comunitat (Generalitat Valenciana; http://www.gva.es/va/inicio/atencion_ciudadano/ac_que_es_prop; 12/11/2012).

Las oficinas PROP prestan los siguientes servicios:

- Información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la administración de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.
- Facilitan de forma gratuita impresos oficiales para iniciar o realizar trámites o procedimientos de modo que éstos puedan completarse en una sola visita.

- Información sobre el estado de tramitación de expedientes relacionados con subvenciones de planes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas a las amas de casa para el cuidado de ancianos, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos.
- Información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat, así como sobre los horarios de atención y registro de documentos.
- Organización, a través de un sistema informatizado, de la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el direccionamiento correcto de las personas a cualquiera de las unidades administrativas autonómicas y, en su caso municipales, que se encuentren ubicadas en la oficina.
- Permiten a los ciudadanos, a través del registro de entrada instalado en la propia oficina, ya sea propio o concertado con una entidad local, la presentación y registro de los documentos dirigidos a la Generalitat, a la Administración del Estado o a la entidad local en que ella se encuentra.
- Consulta del Diario Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV).
- Suscripción al Servicio de Alertas.

2.3) LAS CARTAS DE SERVICIOS EN LA GENERALITAT VALENCIANA

La Generalitat de la Comunitat Valenciana viene, desde hace muchos años, trabajando de una forma activa en la modernización y mejora de la calidad de sus servicios públicos, tratando con ello de atender y dar respuesta a las mayores exigencias y demandas de los ciudadanos a los que sirve.

A través de sucesivos planes de modernización se han venido ejecutando diferentes proyectos específicamente dirigidos a ese fin, entre los que destacó, en su día, el Proyecto Carta del Ciudadano cuyo soporte normativo quedó recogido en el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, norma que ha sido modificada y revisada, en lo que hace referencia las Cartas de Servicios, por el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, que establece y aprueba una nueva regulación.

Este decreto, impulsado por la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas y en el marco del Plan de Modernización e Innovación de la Administración Pública Valenciana, Gobernanza 2013, establece y aprueba 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. Entre estos instrumentos, en su capítulo III, se recogen y regulan las Cartas de Servicios que se configuran como un instrumento clave para mejorar el nivel de calidad de los servicios públicos a través de definir y difundir compromisos de calidad ante los

ciudadanos (Generalitat Valenciana; http://www.gva.es/CartasWeb/va/cartas_servicio_v.html; 12/11/2012).

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana (Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell).

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana nace como un complemento de los derechos que el ciudadano ya tiene garantizados por la Constitución y resto del ordenamiento jurídico, ya que comprende los compromisos del Consell referentes a la mejora de los servicios públicos. Es un instrumento de mejora de la administración para lograr, por un lado, una mayor transparencia al ofrecer compromisos de calidad en la gestión del servicio y, por otro, una mejora de la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana constituye el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos deben tener aseguradas en sus relaciones con la Administración de la Generalitat.

Todos los órganos de la Administración de la Generalitat de la Comunitat Valenciana se comprometen a garantizar que la actuación pública desarrollada dará adecuada satisfacción a dichas expectativas y aspiraciones, de acuerdo con el principio de mejora continua de los servicios que presten a los ciudadanos.

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana se estructura en tres ejes fundamentales de actuación, desarrollándose cada uno en compromisos:

1. **Una administración orientada al ciudadano**, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

- Se atenderán adecuadamente las necesidades de los ciudadanos por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- Se potenciará la mejora del trato y la atención ciudadana, formando especialmente al personal destinado a esta función.
- Se fomentarán y ampliarán los canales para la participación de los ciudadanos en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.
- Se investigarán las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.
- Se impulsará el desarrollo y consolidación de una cultura de servicio en la organización con el objetivo de ser excelentes en la atención dispensada.

- Se medirá el grado de satisfacción de los ciudadanos con relación a los servicios que se le ofrecen.
- Se facilitarán las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de los ciudadanos.
- Se informará detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la administración valenciana, así como de dónde, cómo y cuándo puede recibirlos.
- Se plasmarán, en Cartas de Servicios sectoriales y específicas, los estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los servicios públicos los órganos que conforman la administración valenciana, de acuerdo con los principios marco recogidos en esta Carta. El grado de cumplimiento de los compromisos que cada órgano publique en su Carta de Servicio, será accesible a todos los ciudadanos.
- Se favorecerá que los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.
- Se ofrecerán todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.

2. Una administración eficaz y eficiente, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

- La simplificación de los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; la eliminación de los trámites innecesarios y, en definitiva, la mejora de la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.
- La utilización de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, persiguiendo incentivar e incrementar la relación con la administración a través de las mismas, y en especial de Internet.
- La implantación de la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.
- El funcionamiento de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.
- La introducción de los medios para que las decisiones se tomen al nivel más próximo al ciudadano, dando responsabilidades a las personas que actúan en los servicios de manera directa.
- La formación permanente de los profesionales que se encuentran al servicio de los ciudadanos, incentivando programas internos de formación y

preparando de un modo especial a aquel personal que trata directamente con el mismo.

- El asesoramiento, ayuda y orientación sobre las actuaciones a emprender ante la administración.
- La coordinación entre administraciones y entre diferentes departamentos de la Administración Valenciana, de modo que al ciudadano le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat Valenciana.

3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrolla con el compromiso de consolidar:

- Una administración que se adapta a la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitivas tecnologías.
- Una administración comunicativa, abierta y accesible que establece nuevas vías de comunicación con el ciudadano, reduciendo las barreras físicas y abriendo vías más rápidas, cómodas y eficaces.
- Una administración dinámica y participativa en proyectos y eventos nacionales e internacionales, dándose a conocer e incorporando las tendencias más innovadoras de cada momento.

La Carta del Ciudadano contiene los principios en que se basarán las relaciones de servicio público de la Generalitat, constituyéndose como un plus al ordenamiento jurídico. Todos los órganos de la Administración de la Generalitat se comprometen a garantizar que la actuación pública desarrollada dará adecuada satisfacción a las expectativas y aspiraciones de los ciudadanos, de acuerdo con el principio de mejora continua de los servicios prestados.

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana es objeto de desarrollo a través de Cartas de Servicios sectoriales y específicas, que plasman los estándares de calidad a los que se ajusta la prestación de los servicios públicos de acuerdo a los principios marco recogidos en esta Carta del Ciudadano.

Las Cartas de Servicios (Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell)

La Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas lidera este proyecto que, gestionado a través de su Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, toma ahora un nuevo impulso y extensión en el marco del nuevo plan de modernización e innovación aprobado por el Consell.

Conseguir que todas las Consellerias dispongan de Cartas de Servicios como medio para definir, difundir y comunicar los compromisos de calidad de los servicios que ofrece la Generalitat, es una actividad que se impulsa y promueve

a través de este proyecto y en cumplimiento de este decreto que las regula. Esta nueva normativa, recoge la experiencia acumulada de aplicación de estos instrumentos, en los últimos años, e incorpora cambios y mejoras que han exigido una adaptación de la metodología de elaboración utilizada. La nueva metodología diseñada resulta más ágil y efectiva e introduce, como principal novedad, las Cartas de Servicios electrónicos.

Los compromisos de calidad incluidos en las Cartas exigen ajustar la prestación de los servicios a unos estándares de calidad definidos que quedan reflejados en las Cartas como objetivos a lograr y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas, información que se actualiza y publicita a través de este portal Web de la Generalitat, y de esta página, ofreciendo al ciudadano, en un ejercicio de transparencia, la posibilidad de consultar y hacer un seguimiento de los mismos.

En definitiva, se trata con ello de definir, difundir y servir de medio de comunicación de los compromisos de servicio que asumen los diferentes organismos y unidades que elaboran una Carta de Servicios, para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, así como realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.

Las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.

De acuerdo con su definición, los fines de las Cartas de Servicios son los siguientes:

- En su vertiente externa, proporcionar al ciudadano información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización.
- En su vertiente interna, sirven de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Las Cartas de Servicios se podrán realizar por todos aquellos entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una Carta de Servicios tengan un nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente.

Las Cartas de Servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

- Título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las Cartas, y compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la Carta, titular de la Conselleria, o el más alto cargo unipersonal cuando se trate de entidades autónomas o empresas de la Generalitat.
- Información general del órgano o unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.
- Descripción de los servicios objeto de la Carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.
- Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos.

La dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos aprobará la metodología que deberá ser aplicada para la elaboración y gestión completa de las Cartas de Servicios, incluyendo la modalidad específica de las Cartas de Servicios electrónicos.

La metodología actual se encuentra disponible y se puede consultar en la página Web de la Generalitat Valenciana, y ha sido aprobada por la Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas mediante Resolución de fecha 20 de mayo de 2010.

Las Cartas de Servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio, y se aprobarán por resolución de la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la Carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. En todos los casos, el acto aprobatorio de la Carta de Servicios se publicará en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Previamente a la aprobación de la Carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable de la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como a la homogeneidad de la Carta de Servicios.

Como complemento a su publicación, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a los ciudadanos los contenidos de sus Cartas de Servicios a través de las acciones divulgativas que estimen adecuadas a tal fin, de publicaciones que se facilitarán en las distintas dependencias del órgano, así como en los puntos de información y atención al público (PROP) de la Administración Valenciana, y, en todo caso, a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet.

Cada órgano revisará el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en su Carta de Servicios, con el objeto de verificar su cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregir esas potenciales desviaciones, como instrumento de mejora continua de la administración.

Cada centro directivo elaborará un informe anual relativo a las diferentes Cartas de Servicios que puedan existir en los órganos, centros o unidades que dependan del mismo y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este informe lo remitirá, dentro del primer trimestre, a la dirección general competente en esta materia.

Esta dirección general realizará el seguimiento global de todas las Cartas de Servicios a través de su unidad administrativa competente, y dictará las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.

Con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación, se procederá a la revisión de las Cartas de Servicios y, en su caso, al rediseño de las mismas, ya sea como consecuencia de los análisis de los informes anuales citados en el apartado anterior, o cuando hayan variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano o en los procesos internos, se hayan modificado las expectativas del ciudadano, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

Las Cartas de Servicios podrán ser suspendidas en su vigencia, total o parcialmente, cuando existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, llevándose a efecto la suspensión, previo informe de la dirección general competente en esta materia, mediante acto administrativo del órgano que acordó su aprobación, según dispone el artículo 19.1, en la que se especificarán las características y el período de suspensión, debiendo ser publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

Las Cartas de Servicios dejarán de producir sus efectos cuando hayan desaparecido las causas que motivaron su aprobación, siempre que se declare

de forma expresa tal circunstancia por el mismo órgano que la aprobó, previo informe de la dirección general citada en el párrafo precedente.

2.3.1) CARTA DE SERVICIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GENERAL DE LAS OFICINAS PROP DE LA GENERALITAT

Por resolución de 11 de mayo 2011, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, se aprueba la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas PROP de la Generalitat.

De acuerdo con esta carta de servicios, la mejora continua en la relación del ciudadano con la Administración y la excelencia en la prestación de sus servicios son los objetivos básicos de la Generalitat Valenciana. A través de las oficinas PROP, la Generalitat pone a disposición de los ciudadanos y empresas, información general sobre su organización así como todos sus procedimientos, la realización de trámites, la obtención de documentos y su presentación en el registro correspondiente, en un entorno diseñado específicamente para tal fin. La Generalitat se compromete por tanto a dar un servicio de calidad, que garantiza con los estándares recogidos en esta carta.

El sistema de información PROP consiste en acercar la Administración al ciudadano mediante una red de oficinas que facilitan información sobre cualquier procedimiento de la Generalitat, nuestra organización, así como empleo público de la Generalitat y de otras Administraciones, en un entorno funcional estandarizado que incorpora servicios complementarios que facilitan la realización de todos los trámites en una sola visita desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a la ciudadanía de la Comunidad Valenciana.

Así pues, señala la carta, la oficina PROP dará la información en el mismo momento que sea demandada por el ciudadano. En caso de no poder disponer de la información, la oficina PROP la remitirá dentro del siguiente día hábil, de la forma que resulte elegida por el ciudadano o ciudadana: correo electrónico, teléfono, fax o correo ordinario.

La información se ofrecerá de forma clara y accesible, con profesionalidad y rigor, en la lengua oficial en que se solicite. Se garantizará la absoluta confidencialidad de las consultas que se realicen así como de las respuestas ofrecidas.

Adicionalmente, en las oficinas PROP se prestarán otros servicios que puede consultarse a través de la página Web de la Generalitat (www.gva.es).

A continuación se muestra una tabla que señala los compromisos e indicadores establecidos en esta Carta de Servicios.

TABLA 2: Compromisos e indicadores de la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat.

1. Garantizar una atención de calidad al ciudadano en la prestación de servicios.	
Índice general de percepción de la calidad del servicio	Valor objetivo
	> 7 sobre 10
2. Esfuerzo por resolver las demandas de la forma más rápida posible y evitando desplazamientos.	
Índice general de satisfacción en el cumplimiento de los objetivos	Valor objetivo
	> 7 sobre 10
3. Compromiso de que el tiempo de espera no supere los 10 minutos	
Tiempo de espera medio mensual de las oficinas	Valor objetivo
	< 10 minutos
4. Registro de documentación dirigida a la administración de la Generalitat y del Estado	
% de casos donde han podido registrar la documentación	Valor objetivo
	98%
5. Acceso al Diario Oficial de la Comunidad Valenciana a través de puntos automatizados de acceso gratuito	
Disponibilidad de puntos de acceso	Valor objetivo
	95%
6. Disponibilidad de fotocopiadoras de uso público	
Disponibilidad	Valor objetivo
	98%
7. Organización de las visitas respetando el orden de entrada gracias a un sistema informático dotado de pantallas de anuncio de turno	
Disponibilidad del gestor de colas	Valor objetivo
	95%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat.

La carta de servicios pone a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, habilitando su seguimiento a través de la página www.gva.es/carta

Por último, también invita a los ciudadanos para que ayuden a mejorar el servicio, instándoles a presentar quejas o sugerencias mediante los impresos normalizados que, al efecto, se encuentran en cualquiera de las oficinas PROP, y también a través del portal telemático www.gva.es

2.4) LOS RECURSOS HUMANOS.

El principal activo con que cuenta una administración pública para garantizar un funcionamiento eficaz y eficiente, son sus empleados públicos y, por tanto, éstos están llamados a tener un papel fundamental.

La regulación de la función pública valenciana se abordó por primera vez con la aprobación de la Ley 10/1985, de 31 de junio, de la Generalitat. Esta ley respondía a las necesidades de la entonces incipiente administración de la Generalitat, creada mediante la aprobación del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana. Sin embargo, el modelo diseñado venía condicionado por las estructuras organizativas tradicionales de la administración general del Estado, asumidas a través de los procesos de transferencias y, desde el punto de vista normativo, por la Ley 12/83, de 14 de octubre, de Proceso Autonómico y por la Ley 30/1984, de 2 agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, que limitaban considerablemente los márgenes de configuración de la función pública valenciana.

Han pasado aproximadamente 27 años desde aquella fecha y tras sucesivas modificaciones en aquel texto inicial que dieron lugar al actual Decreto Legislativo de 24 de octubre de 1995, del Consell, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública Valenciana, se sigue constatando que la realidad social y administrativa actual difiere mucho de la existente en 1995.

En este sentido, fue de especial importancia y trascendencia la aprobación de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante EBEP), que tiene el carácter de norma estatal básica para todas las administraciones públicas españolas y exige la adaptación y ajuste de la legislación de la función pública valenciana a las previsiones básicas de la ley estatal.

En el momento actual, sólo la administración de la Generalitat cuenta con, aproximadamente, 17.000 empleados públicos a su servicio, aunque debe tenerse en cuenta que, de conformidad con su ámbito de aplicación, la legislación en materia de función pública que dicta el Consell afecta, bien de forma directa, bien indirecta o supletoria, a unos 188.000 empleados públicos.

2.4.1) EL PERSONAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA.

De acuerdo con la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana (DOCV núm. 6310, de 14.07.2010), la función pública valenciana está constituida por el conjunto de personas que prestan servicios retribuidos en la administración mediante una relación regulada por la normativa administrativa o laboral e informada por los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad en el acceso y en la promoción profesional.

En el desarrollo de sus funciones para cumplir los objetivos asignados, el personal empleado público actuará de acuerdo con los principios de imparcialidad, profesionalidad, diligencia, buena fe, confidencialidad, responsabilidad, ejemplaridad y honradez.

Con la finalidad de satisfacer los intereses generales, la Generalitat tiene atribuida la potestad de autoorganización que la faculta, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, para estructurar, establecer el régimen jurídico y dirigir y fijar los objetivos de la función pública valenciana.

Por administración de la Generalitat debe entenderse el conjunto de órganos y unidades administrativas en los que se estructuran los servicios centrales y periféricos de la Presidencia de la Generalitat y de cada una de las consellerias, así como las entidades autónomas y empresas de la Generalitat.

Los órganos ejecutivos competentes en materia de función pública son los siguientes:

- El President de la Generalitat.
- El Consell.
- El Conseller competente en materia de función pública.
- El Consell Interdepartamental de Retribucions.

La jefatura superior de personal en cada conselleria y en la Presidencia de la Generalitat, sin perjuicio de la máxima autoridad orgánica de los consellers, corresponderá a los titulares de las subsecretarías. En las entidades autónomas y resto de entes de derecho público dependientes de la Generalitat, tendrá atribuida la jefatura de personal el órgano que determinen sus leyes de creación.

Serán órganos ejecutivos en sus respectivos ámbitos de actuación y de acuerdo con su normativa específica, los titulares de las instituciones de la Generalitat a que se refiere el artículo 20.3 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

2.4.2) RÉGIMEN RETRIBUTIVO.

Tal y como indica el EBEP en su artículo 21, las cuantías de las retribuciones básicas y el incremento de las cuantías globales de las retribuciones complementarias de los funcionarios, así como el incremento de la masa salarial del personal laboral, deberán reflejarse para cada ejercicio presupuestario en la correspondiente Ley de Presupuestos.

Las retribuciones de los funcionarios de carrera se clasifican en básicas y complementarias.

Las retribuciones básicas son las que retribuyen al funcionario según la adscripción de su cuerpo o escala a un determinado Subgrupo o Grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo, y por su antigüedad en el mismo. Dentro de ellas están comprendidos los componentes de sueldo y trienios de las pagas extraordinarias.

Las retribuciones complementarias son las que retribuyen las características de los puestos de trabajo, la carrera profesional o el desempeño, rendimiento o resultados alcanzados por el funcionario.

Las pagas extraordinarias serán dos al año, cada una por el importe de una mensualidad de retribuciones básicas y de la totalidad de las retribuciones complementarias.

El artículo 24 del EBEP resulta novedoso por cuanto estipula que la cuantía y estructura de las retribuciones complementarias de los funcionarios se establecerán por las correspondientes Leyes de cada Administración Pública atendiendo, entre otros, a los siguientes factores:

- La progresión alcanzada por el funcionario dentro del sistema de carrera administrativa.
- La especial dificultad técnica, responsabilidad, dedicación, incompatibilidad exigible para el desempeño de determinados puestos de trabajo o las condiciones en que se desarrolla el trabajo.
- El grado de interés, iniciativa o esfuerzo con que el funcionario desempeña su trabajo y el rendimiento o resultados obtenidos.
- Los servicios extraordinarios prestados fuera de la jornada normal de trabajo.

La Ley 10/2010 de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, regula un nuevo sistema retributivo para los funcionarios públicos. Una de las principales novedades es la introducción de una retribución complementaria, hasta la fecha desconocida, vinculada a la carrera profesional horizontal de los funcionarios públicos, se trata de una retribución

periódica que no depende del desempeño de un puesto de trabajo concreto, lo que supone un profundo cambio en la estructura retributiva.

En cuanto a los complementos vinculados a los puestos de trabajo, se produce una reordenación sustancial y se dota de mayor coherencia al sistema, al crearse, en sustitución de los clásicos complementos de destino y específico, el complemento de puesto de trabajo, que se articula mediante dos componentes. De una parte, el componente competencial, cuya consolidación se convierte en un indicador de la progresión de los funcionarios en la carrera vertical a través del desempeño de puestos de trabajo que llevan aparejados un determinado nivel de responsabilidad o dificultad técnica, con las consiguientes garantías; y, de otra, el componente de desempeño, destinado a retribuir las condiciones particulares de los puestos, así como el nivel de dedicación e incompatibilidad exigible para desempeñarlos.

Por otra parte, se introduce un nuevo elemento en la tipología de las retribuciones complementarias, el complemento de actividad profesional, destinado a retribuir el grado de interés, iniciativa, esfuerzo con el que se desempeña el puesto y el rendimiento o resultados obtenidos, pero introduciendo un elemento de objetividad que lo distingue del anterior complemento de productividad al vincularlo a los sistemas de evaluación del desempeño que obligatoriamente deben implantarse.

2.4.3) EL PRESUPUESTO. COSTES DE PERSONAL.

El Presupuesto de la Generalitat, para el ejercicio 2012 asciende a 13.754,65 millones de euros, con una variación negativa respecto al 2011 del -0,9 por ciento.

La necesidad de ajustarse a los requisitos y límites que recoge el Programa de Estabilidad 2009-2013, presentado ante la Unión Europea por el Gobierno de la Nación, determina que para el presente ejercicio presupuestario la previsión máxima de déficit para todo el sector público valenciano es del 1,3% del PIB.

Además, el presupuesto para 2012, está enmarcado dentro del Plan Económico Financiero de Reequilibrio 2011-2013 para la Comunitat Valenciana, aprobado este año por el Consejo de Política Fiscal y Financiera en la sesión del 27 de julio de este año. Este Plan incluye todo un conjunto de medidas correctoras en orden a asegurar que los presupuestos se ajusten a la senda de consolidación fiscal comprometida.

Los presupuestos de 2012 están condicionados por las dificultades que durante el ejercicio 2011 se han producido en los procesos de renovación de la deuda, lo cual ha producido graves problemas de liquidez en el ámbito de las Comunidades Autónomas e incluso en el propio Estado.

El capítulo I de gastos de personal experimenta en el presupuesto de 2012 un descenso del 1,7 por ciento, consecuencia de la aplicación en dicho ejercicio de las medidas de reducción del gasto previstas en el Plan de Austeridad e iniciadas en este año de 2011 y que se concretan en:

- Supresión de Consellerias.
- Reducción del número de altos cargos.
- Disminución de personal eventual.
- Reducción de la estructura administrativa de áreas y servicios.
- Amortización de puestos sin titular y que permanecían vacantes más de un año, así como amortización paulatina de puestos cuyos titulares se jubilen, siempre que no afecten a la prestación de servicios básicos.
- Reincorporación a sus puestos de trabajo de representantes sindicales con permisos de carácter institucional de dispensa total de asistencia al trabajo de acuerdo con las medidas comunicadas en la Mesa General de 6 de septiembre.

La aplicación de todas estas medidas en el ejercicio 2012 permitirá un ahorro de algo más de 90 millones de euros en términos anuales, respecto al presupuesto inicial de 2011, lo que en términos relativos, se traduce en un descenso del 1,7%.

2.5) LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

La sociedad del conocimiento, caracterizada por la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación, singularmente representada en Internet, ha provocado que cualquier información esté disponible en cualquier momento y que se pueda acceder a ella desde prácticamente cualquier lugar y a través de variadísimos dispositivos o terminales electrónicos. Una revolución tecnológica en constante cambio que ha determinado también transformaciones estructurales en las relaciones humanas, en las sociedades y en sus organizaciones.

Desde la perspectiva de continuo cambio y de preeminencia del conocimiento, las administraciones públicas no deben quedarse al margen, estando llamadas a imprimir impulso a sus propias transformaciones, pero también a ser prescriptoras e impulsoras de los avances y novedades en materia tecnológica, de que el cambio transformador esté al alcance de toda la ciudadanía, de las empresas, de todas las organizaciones productivas y de la sociedad civil, promoviendo que se alcance la progresión tecnológica sostenida para todas las personas.

La administración electrónica es el concepto sintético con el que se pretende caracterizar el actual estadio de evolución de las modernas organizaciones públicas en su misión de procurar mejores servicios públicos y una atención a la ciudadanía sustentada sobre el valor del conocimiento, de su transferencia y de compartirlo, así como sobre la excelencia, la adaptación permanente al cambio, y todo ello a partir de la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación.

La administración electrónica se traduce internamente en lo que cabría calificar como inmersión tecnológica, lo que significa un cambio cultural organizativo, tanto a nivel corporativo general como en el plano de cada uno de los empleados públicos que trabajan en ella para servir a la ciudadanía. Este cambio debe impulsar el tránsito de una administración procedimental, compartimentada, opaca y compleja, hacia su configuración como centro de servicios, común, transparente y sencillo.

Externamente, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones que mantienen los ciudadanos con sus administraciones públicas es siempre de carácter instrumental, de tal grado que aquéllas son impulsoras o favorecedoras del objetivo de transformar las estructuras organizativas y funcionales de carácter burocrático para alcanzar una auténtica administración totalmente orientada a la ciudadanía: primero, a través de su conceptualización como administración de servicio; segundo como administración de permanencia, al convertirla en un centro de servicios 24 horas durante todos los días del año, más allá del concepto de «administración de guardia»; y, tercero, una administración para las personas, que debe individualizar las demandas, peticiones, solicitudes o reclamaciones de cada una de ellas, incluso anticipándolas de manera activa y proveyendo la solución o respuesta que satisfaga plenamente sus pretensiones.

La administración electrónica procura contribuir, además, a la sostenibilidad medioambiental y al desarrollo económico, a partir del ahorro en energía, papel, tiempo y costes que supone, con lo que se fomenta la inversión en la economía productiva del país. Una administración electrónica que, además, debe estar coordinada, sea interoperable y plenamente colaboradora. Se trata, en fin, de progresar hacia la administración común tecnológica, integradora de todas las administraciones que se residen o despliegan efectos dentro de la Comunitat Valenciana.

2.5.1) LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA GENERALITAT VALENCIANA

La Sede Electrónica de la Generalitat es el punto de acceso electrónico a los servicios electrónicos de la Generalitat previstos por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.

Es la sede electrónica (<https://sede.gva.es>) disponible para los ciudadanos a través de Internet, cuya titularidad, gestión y administración corresponde a la Administración de la Generalitat en el ejercicio de sus competencias. A través de esta sede se realizarán todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos.

El Decreto 165/2010, por el que se establecen las medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en la tramitación de los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público, creó la sede electrónica de la Generalitat que permite a la ciudadanía realizar todas las actuaciones, procedimientos y servicios que tengan relación con la Generalitat por medios electrónicos.

La sede electrónica de la Generalitat tiene las siguientes características:

- Su ámbito de aplicación comprende a la Administración de la Generalitat y es accesible a la ciudadanía de manera permanente y gratuita.
- La sede electrónica identifica a la Generalitat cuando se relaciona por medios electrónicos con los ciudadanos y con otras administraciones públicas. A través de la sede se realizan todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de los ciudadanos o de la Administración de la Generalitat en sus relaciones con los ciudadanos o con otras administraciones por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos en que se decida su inclusión por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.
- La sede electrónica es de titularidad de la Generalitat.
- La gestión de la sede se lleva a cabo de acuerdo con las siguientes competencias:
 - Gestión tecnológica: la gestión, administración y modificación de la sede electrónica de la Generalitat corresponde a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, Dirección General de Tecnologías de la Información, que tiene asignadas las competencias horizontales de la Generalitat en materia de administración electrónica.
 - Gestión de contenidos: cada Conselleria u organismo de la Administración de la Generalitat gestiona los contenidos específicos de su ámbito de competencias. Cada departamento es responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios hechos públicos a través de Internet.
- La sede electrónica de la Generalitat es accesible en valenciano y en castellano.

- Los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede son, además del electrónico, los siguientes:
 - El acceso a través de la atención presencial se efectuará en las oficinas PROP de atención al público de la Generalitat, por medio de los sistemas de atención existentes en dichas oficinas.
 - El acceso en el caso de la atención telefónica se realizará a través del teléfono 012 de atención al ciudadano.

2.5.2) ACCESIBILIDAD ELECTRÓNICA.

El concepto de «accesibilidad electrónica» designa las iniciativas destinadas a garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de la sociedad de la información. Se trata, por tanto, de eliminar los obstáculos técnicos, jurídicos y de otro tipo que pueden encontrar determinadas personas al utilizar los servicios vinculados a las TIC. Esto concierne muy especialmente a las personas con minusvalías y a cierto número de personas mayores.

Se trata también de fomentar entre estas personas el uso de las TIC y de Internet, y de concienciarlas de las perspectivas que éstas puedan ofrecerles.

Concretando, los obstáculos a la accesibilidad de las TIC consisten en lo siguiente:

- Ausencia de normas a escala europea (por ejemplo, existen siete sistemas de teléfono de texto destinados a las personas sordas o con problemas de audición, pero son incompatibles entre sí).
- Falta de servicios adecuados y, en particular, la insuficiencia de sitios Web de lectura y consulta adaptados a las personas con problemas de visión.
- Inexistencia de productos y servicios para determinados colectivos (por ejemplo, comunicaciones telefónicas para usuarios del lenguaje de signos).
- Falta de soluciones interoperables para TIC accesibles.
- Falta de contenidos accesibles.
- Incompatibilidades de los programas informáticos con dispositivos de apoyo (por ejemplo, los lectores de pantalla para usuarios ciegos).

Muchos de estos obstáculos podrían eliminarse, pero esto exige cooperación, coordinación y mayor determinación a nivel europeo.

La Comunicación de la Comisión Europea publicada en 2001 sobre accesibilidad de los sitios Web públicos [COM (2001) 529 final] se vio seguida de sendas resoluciones del Consejo y el Parlamento en 2002. Como resultado

de ello, los Estados miembros se han comprometido a hacer accesibles sus sitios Web públicos conforme a las pautas internacionales.

Un Grupo de Expertos en Accesibilidad Electrónica permite a la Comisión y los Estados miembros coordinar las iniciativas adoptadas. Por otro lado, un grupo de trabajo del Comité Europeo de Normalización estudia soluciones adecuadas en materia de elaboración de sistemas de certificación de la accesibilidad.

En resumen, en este capítulo 2 se ha descrito el marco normativo en el que se desarrolla la actividad de la Generalitat Valenciana: su estructura organizativa, las Oficinas PROP, los recursos humanos, el Presupuesto de la Generalitat Valenciana, las nuevas tecnologías y, más en concreto, los servicios y unidades objeto de estudio. También se ha descrito en este capítulo las Cartas de Servicios en la Generalitat y, en concreto, la Carta de Servicios del sistema de información general de las oficinas PROP. A continuación se va a pasar al capítulo 3, el de "Situación actual", en el que se describirá la organización y funcionamiento del Edificio PROP-I. En concreto, se describirán las unidades y servicios que se prestan al ciudadano. Se analizará el funcionamiento actual de la gerencia del edificio y se analizarán también los resultados de la situación actual mediante estadísticas e indicadores de calidad y, por último, se analizará el impacto de la actual crisis económica.

CAPÍTULO 3

ÍNDICE CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL.....	52
3.1) Introducción.....	54
3.2) Unidades administrativas	54
3.3) Organización y funcionamiento de las unidades administrativas	55
3.4) Servicios que se prestan al ciudadano.....	60
3.4.1) Canal presencial.....	60
3.4.2) Canal telefónico	65
3.4.3) Canal internet.....	66
3.4.4) Guía PROP	70
3.5) Gerencia del Edificio PROP-I	71
3.6) Estadísticas de acceso e indicadores de calidad	73
3.7) Especial mención al impacto de la crisis económica.....	80

CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1) INTRODUCCIÓN

En este capítulo se va a describir la organización y funcionamiento en la actualidad del Edificio PROP-I, como funcionan los distintos servicios territoriales que lo integran, los distintos puntos de información al ciudadano, los registros de entrada, la recepción al ciudadano, etc. En concreto, en este capítulo se detallará la situación actual de la atención al ciudadano en el edificio administrativo PROP-I, la organización y funcionamiento de las unidades administrativas y los servicios que estas prestan. Se analizará el funcionamiento actual de la gerencia del edificio y se analizará también los resultados de la situación actual mediante estadísticas e indicadores de calidad y, por último, se analizará el impacto de la actual crisis económica.

3.2) UNIDADES ADMINISTRATIVAS

El Edificio PROP-I de la Generalitat Valenciana alberga distintos servicios territoriales pertenecientes a distintas Consellerias, una Dirección del edificio y un Negociado de Atención al Ciudadano, que dependen de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, y un servicio desarrollado por una empresa privada que se ocupa de la recepción de los ciudadanos y de la información general.

Así pues, el PROP, como sistema de información, se ubica en la planta baja del Edificio PROP-I conjuntamente con los distintos servicios territoriales que, aunque distintos del sistema PROP, están ubicados en el edificio administrativo y también comparten las funciones de información administrativa y registro de documentos. Todos estos servicios y unidades se relacionan a continuación:

De la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente:

- El Servicio Territorial de Vivienda y Proyectos Urbanos
- El Servicio Territorial de Urbanismo
- El Servicio Territorial de Carreteras
- El Servicio Territorial de Transportes
- El Servicio Territorial de Medio Ambiente

De la Conselleria de Economía, Industria y Comercio:

- El Servicio Territorial de Industria
- El Servicio Territorial de Energía
- El Servicio Territorial de Comercio y Consumo

De la Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua

- La Dirección Territorial de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua

De la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, bajo la dependencia de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios

- El Negociado de Atención al Ciudadano
- El Director del Edificio

Además de estas unidades administrativas participa en la atención al ciudadano la empresa privada EULEN, que presta los siguientes servicios:

- Recepción y acogida al ciudadano
- Información general

3.3) ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Existen diferencias significativas en la organización y funcionamiento de las distintas unidades administrativas del Edificio PROP-I con relación a la atención al ciudadano, aspecto este central en este TFC para analizar la situación actual que se pretende mejorar. Para detallar estas diferencias se analiza por separado cada unidad administrativa:

El Servicio Territorial de Vivienda y Proyectos Urbanos

Está ubicado en la segunda planta del edificio PROP-I, teniendo servicio de información administrativa en la planta baja en la Sala A (zona izquierda). No dispone de registro de documentos por lo que estas funciones las desarrolla el Registro General del Negociado de Atención al Ciudadano ubicado en la misma Sala A. El horario de atención al ciudadano ha sido durante un tiempo de 9 a 14 horas, por las mañanas y de 16 a 19 horas, martes y jueves por las tardes. Con el nuevo decreto horario, vigente desde mayo, se ha reducido a las mañanas de 9 a 14:30 horas (Decreto 68; 2012; artículo 19).

El Servicio Territorial de Urbanismo

Está ubicado en la segunda planta del edificio y no dispone de servicio de información administrativa ni de registro de documentos en planta baja. El nuevo decreto horario establece un horario de permanencia obligatoria de 9 a 14:30 horas.

El Servicio Territorial de Carreteras

Está ubicado en la tercera planta del edificio y no dispone de servicio de información administrativa ni de registro de documentos en planta baja. El nuevo decreto horario establece un horario de permanencia obligatoria de 9 a 14:30 horas.

El Servicio Territorial de Transportes

Está ubicado en la tercera planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa y registro de documentos en la sala B (zona izquierda). El horario de atención al ciudadano ha sido durante mucho tiempo de 9 a 14 horas, por las mañanas y de 16 a 19 horas, martes y jueves por las tardes. Con el nuevo decreto del horario se ha reducido a las mañanas de 9 a 14:30 horas.

El Servicio Territorial de Medio Ambiente

Está ubicado en la quinta planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa en la sala B de la planta baja pero solo para la información de refugios y acampadas, y un par de mesas para la tramitación y obtención de licencias de caza y pesca. No dispone de registro de documentos de entrada en planta baja. El nuevo decreto horario establece un horario de permanencia obligatoria de 9 a 14:30 horas.

El Servicio Territorial de Industria

Está ubicado en la primera planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa y de registro de documentos en la sala B (zona izquierda). Normalmente solucionan al ciudadano su trámite en único turno pero, cuando el ciudadano lleva un escrito dirigido al Servicio Territorial de Industria de Alicante, Castellón o de otra Comunidad o Administración, lo renvían al Registro General. El horario de atención al ciudadano ha sido durante un tiempo de 9 a 14 horas, por las mañanas y de 16 a 19 horas, de lunes a jueves por las tardes. Con el nuevo decreto del horario se ha reducido a las mañanas de 9 a 14:30 horas.

El Servicio Territorial de Energía

Está ubicado en la primera planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa y registro de documentos en la sala B (zona

izquierda) que es ofrecido por el Servicio Territorial de Industria, por pertenecer ambos servicios a la misma Conselleria. El horario de atención es por tanto el del Servicio de Industria.

El Servicio Territorial de Comercio y Consumo

Está ubicado en la primera planta del edificio y dispone de servicio de información administrativa y registro de documentos en la sala B (zona izquierda) que es ofrecido por el Servicio Territorial de Industria. Anteriormente existían en planta baja dos mesas de atención del Servicio Territorial de Comercio, dos puestos de trabajo que fueron reubicados en la primera planta asumiendo sus tareas el Servicio Territorial de Industria. Por otra parte, el Servicio Territorial de Consumo se trasladó al edificio PROP-I en mayo 2012 ubicándose en la primera planta, no ubicando en planta baja ningún puesto de información y registro, y asumiendo tales funciones el Servicio Territorial de Industria, por pertenecer ambos servicios (el de comercio y consumo) a la misma Conselleria que el de Industria. El horario de atención es por tanto el del Servicio de Industria.

La Dirección Territorial de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua

Está ubicada en la cuarta planta del edificio y no dispone de servicio de información administrativa y registro de documentos en planta baja, solamente una mesa de atención en la sala B (zona izquierda) para lo que concierne a pesca marítima. Además esta mesa de atención está ocupada por un funcionario interino que alega que no puede compulsar, con lo que después de atender al ciudadano lo deriva al Registro General para la compulsión y presentación de su solicitud. El nuevo decreto horario establece un horario de permanencia obligatoria de 9 a 14:30 horas pero como el funcionario es interino y tiene reducida su jornada, por las nuevas medidas del Consell, su jornada es de 9 a 14 horas.

El Negociado de Atención al Ciudadano

Está ubicado en la planta baja del edificio PROP I, en la sala a (zona derecha). Su principal función es la de ser el Registro General, recoge el total de escritos dirigidos al Servicio Territorial de Vivienda, Urbanismo y Carreteras; y gran parte de los escritos dirigidos a Transportes, Medio Ambiente, Industria, Energía, Comercio y Consumo, Agricultura; y los escritos dirigidos a otras administraciones públicas. También realiza la firma electrónica a los ciudadanos.

El horario de atención al ciudadano ha sido durante un tiempo de 9 a 14 horas, por las mañanas y de 16 a 19 horas, de lunes a jueves por las tardes. Con el nuevo decreto del horario se ha reducido a las mañanas de 9 a 15 horas, de lunes a jueves, y de 9 a 14:30 horas, los viernes.

El Director del Edificio

Órgano unipersonal, asistido por un auxiliar administrativo, ubicado en la primera planta del edificio PROP-I, que tiene asignada la dirección del Edificio PROP-I (en c/ Gregorio Gea, 27) y la del Edificio PROP II (en c/ Gregorio Gea, 14).

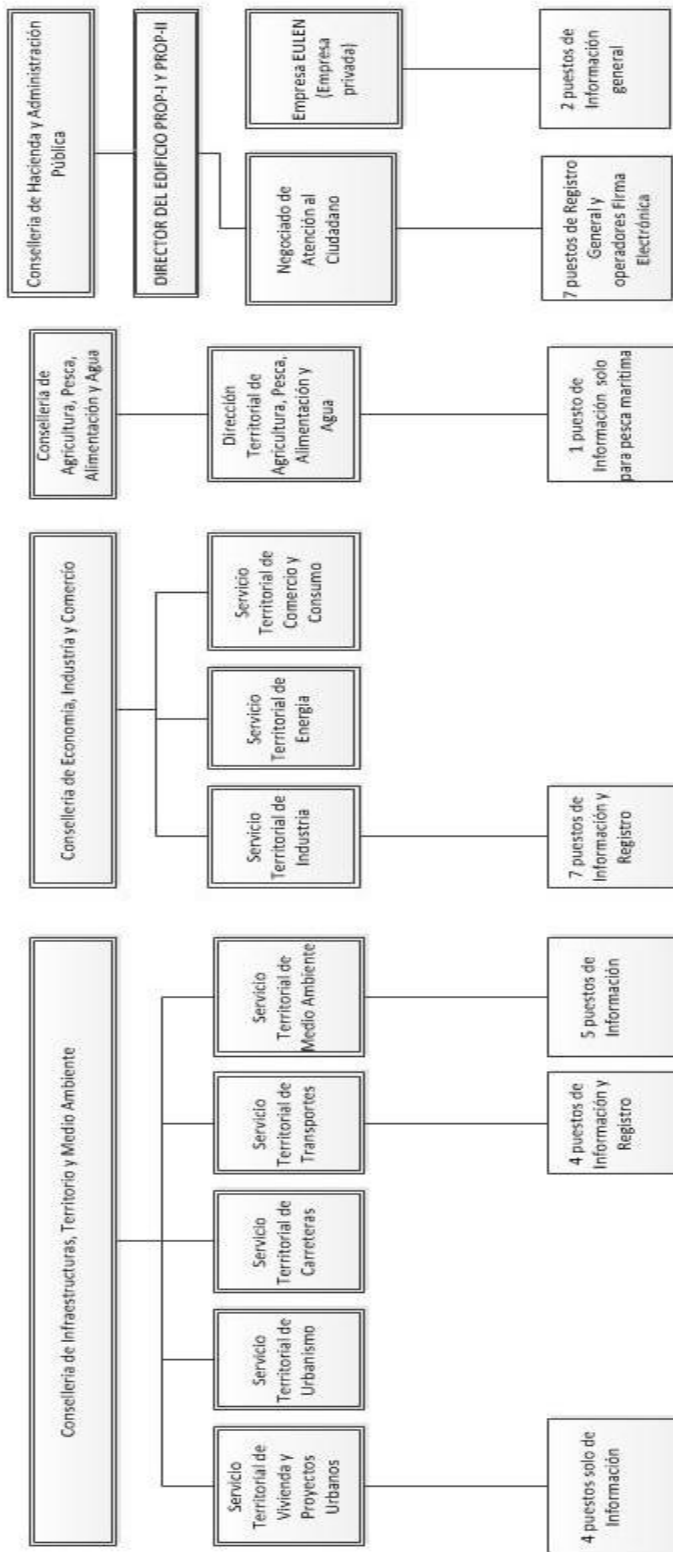
Bajo la dependencia orgánica de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios y siguiendo sus instrucciones, en la actualidad sus tareas principales son la gestión del mantenimiento de los equipos, instalaciones y servicios comunes de ambos edificios, así como la dirección del personal que tiene adscrito (1 auxiliar de gestión) y del personal del Negociado de Atención al Ciudadano (5 auxiliares de gestión y 2 administrativos)

Recepción y acogida al ciudadano e información general

Además de las anteriores unidades administrativas participa en la atención al ciudadano la empresa EULEN, empresa privada que tiene adjudicados estos servicios mediante un contrato por obra y servicio que suele renovarse cada 1 ó 2 años y que, actualmente, esta prestando sus servicios fuera del contrato que finalizó en noviembre del 2011.

Antes de la actual crisis eran ocho personas en el edificio PROP-I y ocho personas más en el edificio PROP-II las que prestaban estos servicios. En la actualidad solamente dos personas prestan ambos servicios mencionados en un horario que antes del nuevo decreto era de 9 a 14 horas por las mañanas y de 16 a 19 horas de lunes a jueves por las tardes, y que ahora ha quedado en de 9 a 14 horas de lunes a viernes con la excepción del jueves que continua de 14 a 19 horas. Incumpliendo de este modo el mandato del nuevo decreto horario que establece que la información general se ofrecerá también de 14 a 15 horas de lunes a jueves y los viernes de 14 a 14:30 horas.

FIGURA 2: Organigrama actual de la atención al ciudadano en la planta baja del el Edificio PROP-I.



Fuente: Elaboración propia.

3.4) SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

El proyecto PROP introdujo, además de la atención presencial, la atención telefónica a través de un único teléfono, el 012, y la atención por Internet, canales que complementan el canal presencial. Es necesario comentar los servicios que ofrecen estos canales para conocer las posibilidades de las que puede disponer el ciudadano que va a acudir al edificio PROP-I.

3.4.1) CANAL PRESENCIAL

El sistema de información PROP consiste en una red de oficinas PROP geográficamente distribuidas que facilitan información sobre trámites o procedimientos de la Generalitat y sobre empleo público, desde la perspectiva de una administración eficiente orientada a los ciudadanos de la Comunidad Valenciana.

El horario general de atención al público (Decreto 68; 2012; artículo 19), excepto los días festivos locales, de la Comunidad Valenciana o de carácter nacional, es:

- De lunes a jueves: de 9:00 a 15:00 horas.
- Viernes: de 9:00 a 14:30 horas.
- El jueves, se prestará el servicio de información general y registro de documentos, desde las 15:00 hasta las 19:00 horas ininterrumpidamente, en los edificios PROP:
 - Alicante: C/ Rambla Méndez Núñez, 41.
 - Castellón: C/ Germans Bou, 47.
 - Valencia: C/ Gregorio Gea, 27 (PROP I).

Excepto en julio y agosto, semana de Pascua y periodo de vacaciones escolares de Navidad, Año Nuevo y Reyes.

Las oficinas PROP prestan los servicios siguientes:

- Facilitan a los ciudadanos información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o tenga que realizarse ante la administración de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.
- Facilitan de forma gratuita los impresos oficiales para iniciar o realizar trámites o procedimientos de manera que estos puedan completarse en una sola visita.

- Información sobre el estado de tramitación de los expedientes relacionados con subvenciones de planes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas a las amas de casa para la atención de ancianos, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos.
- Información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat, así como de los horarios de atención y registro de documentos.
- Organizan, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el direccionamiento correcto de los ciudadanos a cualquiera de las unidades administrativas autonómicas y, si es el caso, municipales, que se encuentren ubicadas en la oficina.
- Facilitan a los ciudadanos, a través del registro instalado en la propia oficina, la presentación y registro de documentos dirigidos a la Generalitat, a la Administración del Estado o al Ayuntamiento.
- Consulta del Diario Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV).
- Suscripción al Servicio de Alertas.

La información que facilitan las oficinas PROP se encuentra también disponible a través del teléfono 012 y en la Web www.gva.es (Guía PROP).

FIGURA 3: Relación de Oficinas PROP en la Comunidad Valenciana.

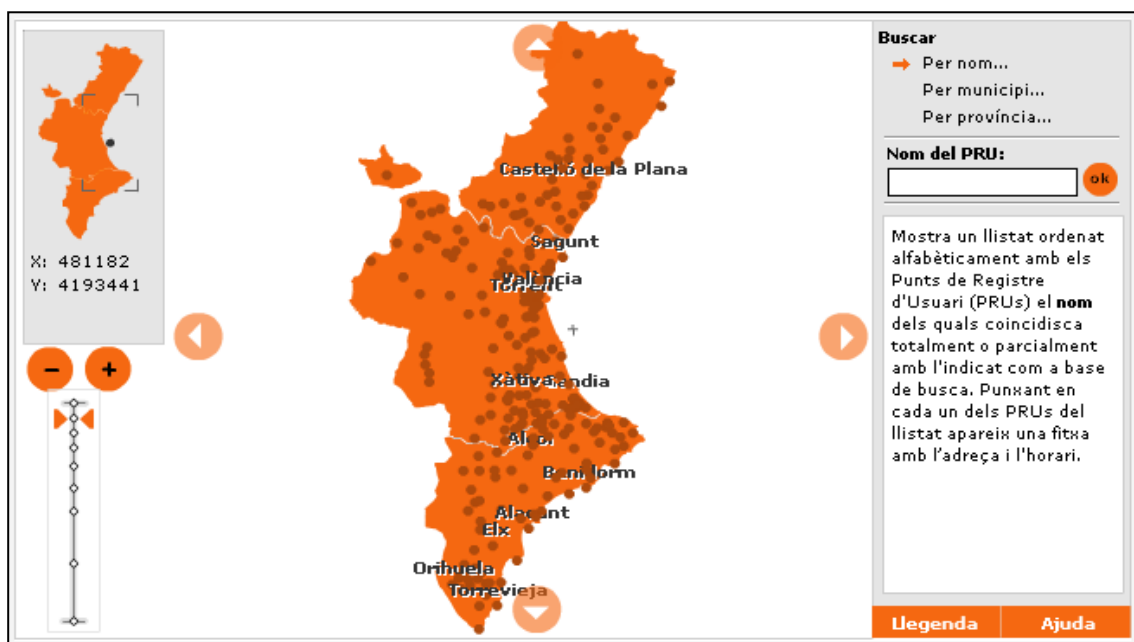
RELACIÓ D'OFICINES PROP		
		
Comunitat Valenciana		
	<u>València</u>	
01. València (PROP I)	C. Gregori Gea, 27 - 46009	
02. València	C. Santo Cáliz, 2 - 46001	
03. València (PROP II)	C. Gregori Gea, 14 - 46009	
04. Ontinyent	Pl. Mestre Ferrero, 22 - 46870	
05. Sagunt-Port	Pl. Ramón de la Sota, s/n - 46520	
06. Requena	Av. Arrabal, 9 - 46340	
07. Safor (Gandía)	Av. República Argentina, 28 - 46700	
08. Sagunto	Camí Reial, 65-67 - 46500	
09. Xàtiva	C. Montcada, 32 - 46800	
10. Alzira	Pl. Casassús, 1 - 46600	
		<u>Alacant</u>
	11. Alacant	C. Churruca, 29 - 03003
	12. Alacant	Rambla Méndez Núñez, 41 - 03001
	13. Benidorm	Foietes - Colonia de Madrid, Av. Beniardá, 61 - 03500
	14. Benidorm	Rincón de Loix, Av. Juan Fuster Zaragoza, 3-1, Edificio Aquàrium II - 03503
	15. Elx	Pl. de la Mercè, 5 - 03202
	16. Orihuela	C. López Pozas, s/n - 03300
	17. Torreveija	C. Germans Bazan, 6, Baix - 03181
	18. Elda	Plaza Constitución, 1 - 03600
		<u>Castelló</u>
	19. Castelló de la Plana	Av. Hermanos Bou, 47 - 12003
	20. Castelló de la Plana	Av. del Mar, 16 - 12003
	21. Castelló de la Plana	C. Mayor, 76 - 12001
	22. Vila-real	C. Joan Fuster, 28 - 12540
	23. Vinaròs	C. San Joaquín, 14 - 12500
	24. Segorbe	Pl. del Almudín, 1 - 12400

Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

Las oficinas operativas para el registro de documentos también vienen indicadas en la página Web de la Generalitat mediante un buscador, así como las oficinas para la solicitud de firma electrónica o Puntos PRU (Puntos de Registro de Usuario).

Los ciudadanos que deseen solicitar un certificado digital deben dirigirse a cualquier de los Puntos de Registro de Usuario (PRU) que existen en la Comunidad Valenciana. El punto PRU más próximo a la localidad del ciudadano puede localizarse de forma rápida y sencilla a través de un mapa interactivo. La solicitud del certificado digital es presencial y el solicitante tendrá que identificarse mediante el DNI, NIE o pasaporte español, en vigor.

FIGURA 4: Buscador de oficinas para solicitar la firma electrónica.



Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

Por otra parte, y dentro también del canal presencial, existen también otras oficinas que facilitan una información más concreta según un área o tema.

FIGURA 5: Oficinas de información especializada

Centres d'informació per a la Dona (INFODONA)	Centres d'Inmigrants (AMICS)
Centres de la Juventut	Centres de la Dona 24 hores
Centres de SERVEF d'ocupació	Centres de turisme per a la qualificació professional (CDT)
ESPAIS JOVES	Centres del SERVEF de formació
Oficines Comarcals de Medi Ambient (OCMA)	Oficines Comarcals d'Agricultura, Pesca y Alimentació (OCAPA)
Oficines d'atenció víctimes del delictes	Oficines Comarcals de Rehabilitació de Edificis (OCRE)
Parcs Naturals de la C.V.	Oficines liquidadores
	Tourist - Info

Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

Así mismo, también existen unos cajeros electrónicos de autoadministración “punto PROP”, que son terminales táctiles a través de los cuales el ciudadano puede acceder a la información más habitual del portal de la Generalitat, tramitar y pagar trámites de la administración autonómica.

Los puntos PROP tienen como principal objetivo facilitar al ciudadano, de una forma accesible, segura y cómoda, poder informarse, tramitar y realizar pagos en un mismo terminal reduciendo así el tiempo de espera; y permitiendo un acceso electrónico a quien no lo tiene.

El acceso a estos puntos de autoadministración se podrá realizar directamente, para las consultas de información general, y a través de la tarjeta de certificado digital de la Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana (en adelante ACCV) o del DNI electrónico, para realizar determinadas acciones.

Los puntos PROP se encuentran ubicados en las oficinas PROP de la Comunidad Valenciana y en los ayuntamientos de Paterna, Torrent y Sant Vicent del Raspeig. El horario general de utilización de los puntos PROP es el horario de atención al público establecido en cada una de estas oficinas y ayuntamientos.

Los puntos PROP prestan los siguientes servicios:

- Información sobre aquellos acontecimientos culturales, de ocio o de turismo, que sean de interés en la Comunidad Valenciana.
- Enlaces a servicios online: ProtegITs, Terrasit, tarjeta deportiva y Generalitat Jove.
- Información de los distintos canales a través de los cuales el ciudadano puede relacionarse con la Generalitat: presencial, telefónico e Internet.
- Consulta del Diario Oficial de la Comunidad Valenciana (DOCV).
- Solicitar cita previa de los siguientes servicios: cita médica, registro civil, oficinas PROP, centros SERVEF.
- Información de las ofertas de empleo existentes tanto a nivel público (convocatorias de organismos públicos) como las disponibles a través del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF).
- Información sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la administración de la Generalitat.
- Tramitación telemática de aquellos trámites que tengan habilitado el servicio electrónico por medio del certificado digital de la ACCV de la Generalitat o DNI electrónico.

- Solicitar el certificado de nacimiento, matrimonio y defunción que después recibirá por correo postal en su domicilio.
- Acceder al portal de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, donde podrá acceder a la siguiente información: pruebas, información, resultados, solicitudes, preparación de las pruebas y carta de servicios. Así como el acceso a la tramitación electrónica que permite el registro y pago electrónico.
- Acceder a la generación de las tasas disponibles para la tramitación de los trámites correspondientes.
- Acceder a la suscripción del servicio de alertas, tanto por SMS como por correo electrónico.
- Realizar el pago telemático genérico, trámite que facilita el pago del modelo 046 de autoliquidación utilizando la pasarela de pagos de la Generalitat, en la que es imprescindible el DNI electrónico o firma digital de la ACCV de la Generalitat. El pago no se realiza por medio de tarjeta bancaria, sino con cargo a la cuenta bancaria del ciudadano.

3.4.2) CANAL TELEFÓNICO

El Servicio de Información Telefónica 012 tiene como objetivo centralizar el suministro de información administrativa de la Generalitat Valenciana en un único número de teléfono, el 012. El objetivo principal es que el ciudadano obtenga una información completa, fiable y actualizada, garantizando la absoluta confidencialidad de las consultas que se realizan, como también de las respuestas que se ofrecen.

Para llamadas desde fuera de la Comunidad Valenciana y para aquellos ciudadanos que dispongan de un servicio de tarifa plana para llamadas nacionales a teléfonos fijos, el teléfono de información administrativa de la Generalitat es el 963866000 (desde el extranjero +34963866000).

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas, y en agosto de 8:00 a 16:00 horas, excepto los días festivos de ámbito nacional, festivos de ámbito de la Comunidad Valenciana, y los días 24 y 31 de diciembre.

El servicio 012 tiene como objetivos:

- Facilitar información sobre cualquier trámite o servicio que pueda o tenga que tramitarse ante la administración de la Generalitat, como también sobre las ofertas de empleo público.
- Ofrecer información sobre el estado de tramitación de expedientes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas por la atención de ancianos desde

el ámbito familiar, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos, o información de instaladores autorizados por Industria.

- Transferir llamadas de los ciudadanos a cualquiera de las personas de la organización.
- La información que se facilite telefónicamente se puede remitir de forma gratuita, por medio del correo postal o electrónico.
- La suscripción a las novedades por SMS.

La información que facilita el teléfono 012 se encuentra disponible en las oficinas PROP y en la Web www.gva.es (Guía PROP).

La información obtenida en este servicio tiene carácter meramente informativo, por lo que no originará derechos ni expectativas, ni vinculará el procedimiento al que se refiere, cuya tramitación estará siempre sujeta a la normativa legal.

Es recomendable utilizar el servicio de atención telefónica en los siguientes tramos horarios: de 8:00 a 9:00 horas y de 14:30 a 19:00 horas. En estos tramos la demanda de información es menor y, por tanto, la atención puede ser mejor.

3.4.3) CANAL INTERNET

Área personal

Para acceder al área personal o realizar una tramitación telemática se necesita un certificado digital de la ACCV o el DNI electrónico, y algunos componentes instalados en su ordenador.

En el área personal el ciudadano puede crear su espacio personalizado:

- Acceder a sus datos personales con la posibilidad de cambiarlos.
- Personalizar el acceso al Portal de la Generalitat seleccionando el idioma, perfil, enlaces y contenidos.
- Acceder a toda la información generada en sus relaciones por medios electrónicos con la Administración:
 - Todas las notificaciones telemáticas.
 - Todos los justificantes de registro generados en el inicio de todos los trámites realizados telemáticamente.
 - La relación de los trámites pendientes de finalización.

- La información relativa a las autorizaciones de representación solicitadas.
- La información sobre el estado de los expedientes activos.

Consulta al 012

En el servicio de Chat del 012 se resuelven las dudas sobre trámites y servicios, en un horario de lunes a viernes de 8 a 19 horas y en agosto de 8 a 16 horas, excepto festivos de la Comunidad Valenciana y de carácter nacional.

El ciudadano tiene que indicar su nombre o “alias” (no los apellidos), seleccionar el idioma con el que desea ser atendido y pulsar el botón “conectar al chat”, a continuación se abrirá una nueva ventana a través de la cual puede comunicarse con el agente.

Información de tramitación telemática

La Administración *On Line* de la Generalitat permite a los ciudadanos tramitar a través de Internet, ofrece a la sociedad valenciana un único punto donde encontrar todos los servicios electrónicos con los que cuenta nuestra Administración, entendiéndose como tales aquellos que no se limitan a informar, sino que permiten realizar trámites a través de Internet, y que llegan incluso, si es necesario, al pago en línea si el servicio así lo requiere. Todo esto garantizando la confidencialidad, autenticidad, integridad de la información y no repudio, por medio de la firma electrónica avanzada.

La Administración *On Line* ofrece a los ciudadanos y empresas una nueva vía de interacción con la Generalitat, adicional a la presencial y la telefónica.

El ciudadano puede realizar sus gestiones con la Administración Pública desde su casa, empresa u oficina, evitando así el desplazamiento a las oficinas de la Generalitat y facilitando la realización de dichas gestiones en cualquier momento del día.

Si lo que desea el ciudadano es conocer toda la información generada en sus relaciones con la Generalitat, por medios electrónicos, podrá acceder al Área Personal y, a través de esta zona, tendrá acceso a:

- Todas las notificaciones telemáticas recibidas.
- Todos los justificantes de registro generados en el inicio de todos los trámites realizados telemáticamente.
- La relación de los trámites pendientes de finalizar.
- La información relativa a las autorizaciones de representación solicitadas.

- La información sobre el estado de los expedientes activos.

Adicionalmente podrá también acceder a las siguientes áreas:

- Legislación.
- Registro de representantes.

Por otra parte, si lo que el ciudadano desea es acceder a los diversos servicios electrónicos, estos servicios están clasificados según el perfil del interesado: Ciudadanos, Empresas y Administración; y puede acceder desde el buscador de servicios *on-line*.

FIGURA 6: Buscador de servicios on-line



Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

Por último, el ciudadano puede enviar cualquier duda, cuestión o sugerencia, a la siguiente dirección de correo electrónico: generalitat_en_red@gva.es.

Suscripciones

Suscripción al Boletín de Novedades:

El Boletín de Novedades es una forma sencilla y gratuita de estar al corriente de las últimas novedades de la Generalitat. A través de este servicio el ciudadano puede recibir todos los días un correo electrónico con las últimas novedades de trámites, servicios y ofertas de empleo público. Para suscribirse a este servicio sólo es necesario pulsar un enlace.

FIGURA 7: Suscripción al boletín de novedades

Benvingut al servici d'enviament de Butlletins de Novetats de la Generalitat

Des d'esta pantalla pots subscriure't als servicis de novetats que més t'interessen, per a això només has de seleccionar els temes en què estigues més interessat i l'idioma en què desitges rebre la informació. A partir d'eixe moment la Generalitat et mantindrà informat de les últimes novetats per mitjà de l'enviament diari d'un correu electrònic.

La informació marcada amb * és obligatòria

Novetats d'Ocupació Pública: Valencià ▾

Novetats de Tràmits i Servicis: Valencià ▾

Nom:

Correu electrònic*:

 Escribe las dos palabras:

Si al contrari, ja estàs subscrit i el que desitges és consultar els temes a què estàs subscrit o donar-te de baixa d'este servici, pots fer-ho en els enllaços següents:

[Consulta dels temes subscrits en el Butlletí de Novetats](#)

[Baixa del Butlletí de Novetats](#)

▲ Acceptar ▲ Tornar

Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

Si por el contrario ya se está suscrito y se desea consultar los temas a que se está suscrito o darse de baja, pueden seguirse los dos enlaces distintos que aparecen al final de la pantalla anterior.

Suscripción al Servicio de Alertas:

El Servicio de Alertas le permite al ciudadano recibir, de manera gratuita, un aviso cada vez que se produce una novedad relacionada con un tema de su interés. El ciudadano puede escoger entre recibir las alertas vía SMS o través del correo electrónico. Para suscribirse a este servicio sólo hace falta pulsar un enlace y para consultar o darse de baja de las alertas suscritas, igual que se muestra en las imágenes anteriores, también basta con seguir los oportunos enlaces.

Envío de preguntas y sugerencias

Al igual que en su modalidad escrita, también se facilita a los ciudadanos la presentación de consultas o sugerencias a través de Internet.

FIGURA 8: Envío de preguntas y sugerencias.

The image shows a web contact form with an orange header labeled 'Contacta'. Below the header, there is a dropdown menu with the text 'Trie una opció'. The form contains the following fields:

- Nom :** A text input field.
- Assumpte :** A text input field.
- * Pregunta o suggeriment :** A large text area for the question or suggestion.
- * Correu electrònic de resposta :** A text input field for the email address.

Below the email field is a CAPTCHA image showing the words 'was' and 'Libro' with a small input box and a 'reCAPTCHA' logo. Below the CAPTCHA, there is a note: 'La informació marcada amb * és obligatòria'. At the bottom right of the form is an 'Enviar' button.

Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

3.4.4) GUÍA PROP

Guía PROP

La Guía PROP Electrónica, integrada en el catálogo de servicios de la Generalitat, recoge, a través de una única entrada desde su página Web, toda aquella información administrativa que puede ser de interés para los ciudadanos, empresas y otras administraciones públicas.

La Guía PROP Electrónica presta los siguientes servicios:

- Facilita información general sobre más de 2.000 trámites que se pueden realizar y los distintos servicios que la Generalitat ofrece, especificando toda aquella información necesaria para iniciar su tramitación: plazos, documentación, lugar de presentación, normativa, etc.

- Facilita información sobre las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat, administraciones locales y universidades de la Comunidad Valenciana, Administración del Estado, otras comunidades autónomas y la Unión Europea.
- Facilita el acceso a los impresos oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites, permitiendo la descarga de estos formularios y su cumplimentación, y evita desplazamientos a las unidades administrativas correspondientes.
- Facilita el acceso desde la información general del trámite a la tramitación telemática, si es el caso, de ese trámite.
- Facilita información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de todas las unidades administrativas de la Generalitat, así como su mapa de localización.
- Facilita información sobre el personal al servicio de la Generalitat: identificación y localización.
- Facilita la relación de las oficinas de registro a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunidad Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración.

Guía de Administraciones locales

Documento actualizado permanentemente que agrupa por provincias a todos los municipios de la Comunidad Valenciana, indicando para cada uno de ellos la dirección, el teléfono, el fax y el correo electrónico.

Guía de órganos judiciales de la Comunidad Valenciana

Documento actualizado permanentemente que agrupa por provincias a todos los órganos judiciales de la Comunidad Valenciana, indicando para cada uno de ellos la dirección, el teléfono, el fax y el correo electrónico.

Directorio de la Generalitat

Guía de instituciones de la Generalitat, actualizada permanentemente, en la que se indica el órgano administrativo, su titular y tratamiento, la dirección, el teléfono, el fax y el correo electrónico, así como los servicios dependientes del mismo.

3.5) GERENCIA DEL EDIFICIO PROP-I

Desde la inauguración del edificio PROP-I hasta la actualidad la gerencia de este edificio ha ido evolucionando de no existir a la actual de un Director y de

un auxiliar de gestión de apoyo. En sus inicios el edificio era gestionado por el Área de Atención al Ciudadano (la actual Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios), más tarde esta gestión, o más bien la gestión del mantenimiento, fue traspasada a la figura de Director del edificio. Continuando en su evolución se le asignó un auxiliar de gestión para que le asistiese en las tareas administrativas y de archivo. En la actualidad esta configuración ha sufrido pocos cambios pues las decisiones importantes son decididas en la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, donde se toman pocas decisiones que afecten a los procedimientos o su calidad ni respecto a los servicios que funcionan en el edificio y que lo hacen de modo independiente.

El proyecto PROP empezó fuerte, con un seguimiento férreo por parte de la entonces Área de Atención al Ciudadano y su Dirección General de Modernización. Con el tiempo, y la implantación de otras oficinas PROP, este seguimiento y control se fue debilitando, no dotando de autonomía a la gerencia del edificio para que este pudiera ser gestionado con la máxima eficiencia y calidad.

Las actuales funciones del Director del edificio vienen definidas en la Convocatoria 77/2005 para la provisión de su puesto, que se adjunta como **ANEXO 2**, y son las siguientes:

- Atender los asuntos relativos a personal, contratación y gestión económico-administrativa, canalizando la información y las demandas a los departamentos responsables de su tramitación y resolución.
- Asegurar el correcto funcionamiento de la oficina tanto en la atención al ciudadano, como en el funcionamiento de los equipos e instalaciones.
- Coordinar con los responsables de los departamentos ocupantes del edificio las cuestiones comunes, elevándolas al órgano de resolución correspondiente.
- Evaluar los tiempos de resolución de los procedimientos que se gestionan en la oficina y procurar su reducción paulatina.
- Consolidar la información del Sistema de Gestión de Esperas.
- Promover la implantación de iniciativas de modernización, registro único, seguimiento y gestión de expedientes, normalización y transmisión electrónica de documentos, dinamización de los grupos de calidad.
- Realizar el seguimiento del funcionamiento de las oficinas PROP situadas en la ciudad de Valencia, mediante el establecimiento de mecanismos de coordinación con los directores de cada uno de los centros.

No todas estas funciones se llevan o son factibles de llevarse a cabo en la actualidad. Es difícil asegurar el correcto funcionamiento de la oficina o coordinar con los responsables de los departamentos ocupantes del edificio o, mucho peor, evaluar los tiempos de resolución de los procedimientos. Los servicios que ocupan el edificio no tienen una vinculación orgánica con el Director con lo que se complica su coordinación.

La norma que hace alusión a las funciones del Director es una convocatoria que viene firmada en forma de Resolución del Director General de Administración Autonómica, pero no es una norma del Consell que afecte a todas las consellerías y por ende a todos los servicios territoriales.

En resumen, el proyecto PROP consiguió reunir en una sola ubicación a distintos servicios territoriales lo que ha conllevado una serie de ventajas como han sido la utilización por los servicios de las mismas instalaciones y servicios (como seguridad, fotocopiadoras, archivos, etc.), facilidad de comunicación entre los servicios, comodidad para los ciudadanos que realizan un solo desplazamiento para distintos trámites, etc. Ha faltado ahondar más en el proyecto en cuanto a la organización y funcionamiento de la oficina PROP, alcanzar una gerencia autónoma y única de la oficina, y conseguir unos estándares de calidad para la misma.

3.6) ESTADÍSTICAS DE ACCESO E INDICADORES DE CALIDAD

A través de los proyectos PROP y 012, la Generalitat Valenciana ha querido hacer realidad un nuevo modelo de atención que busca el acercamiento de la Administración al ciudadano.

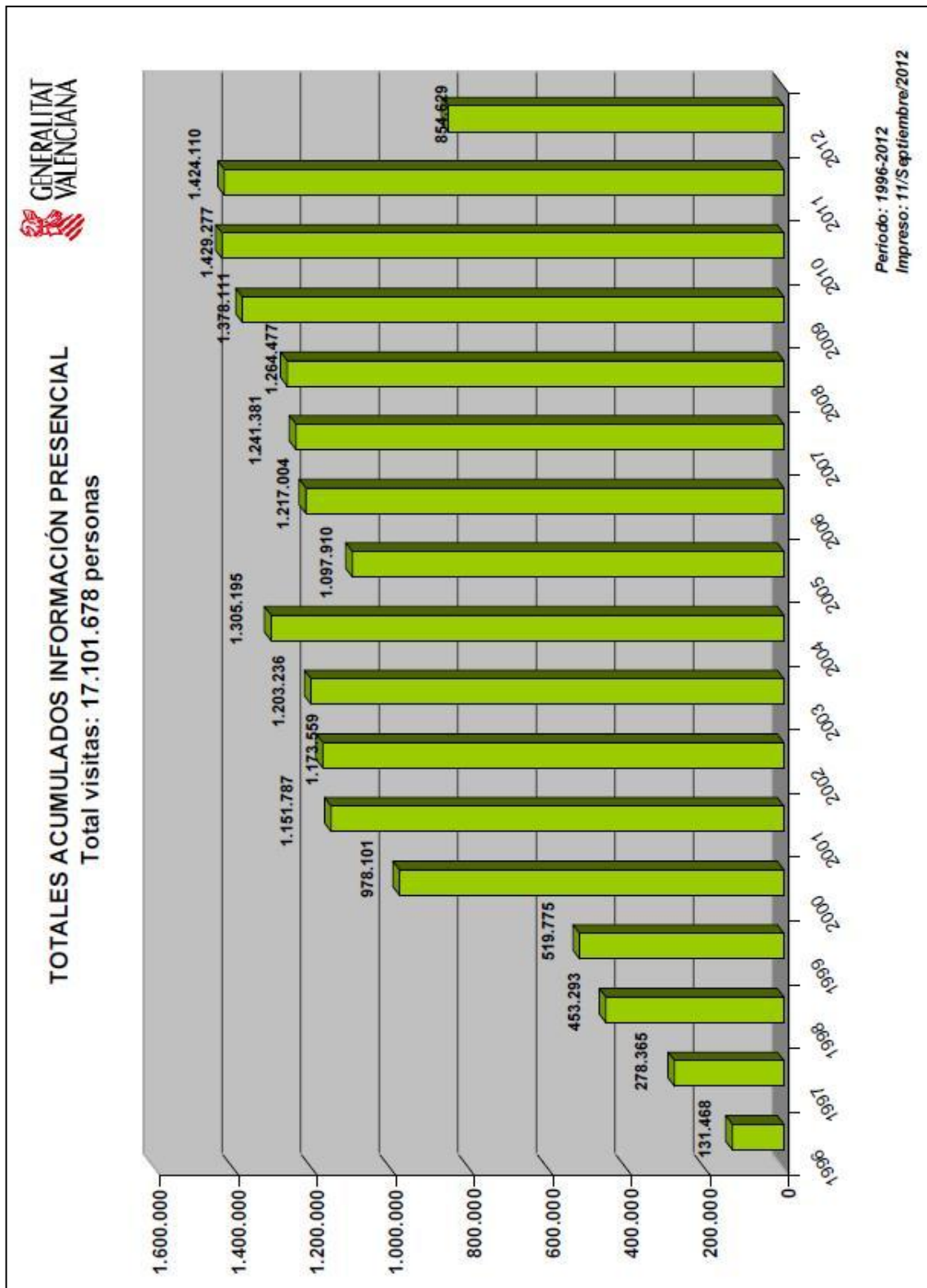
Las cifras y gráficos que están a disposición de los ciudadanos en la Web de la Generalitat muestran el grado de utilización de estos proyectos por parte de los ciudadanos a lo largo de los años.

Así pues, las estadísticas de acceso obtenidas nos muestran la evolución del proyecto PROP desde su implantación en el año 1996 hasta 2011, y así, en los siguientes gráficos, se puede observar esta evolución dependiendo del canal de atención:

- Presencial
- Telefónico
- Internet

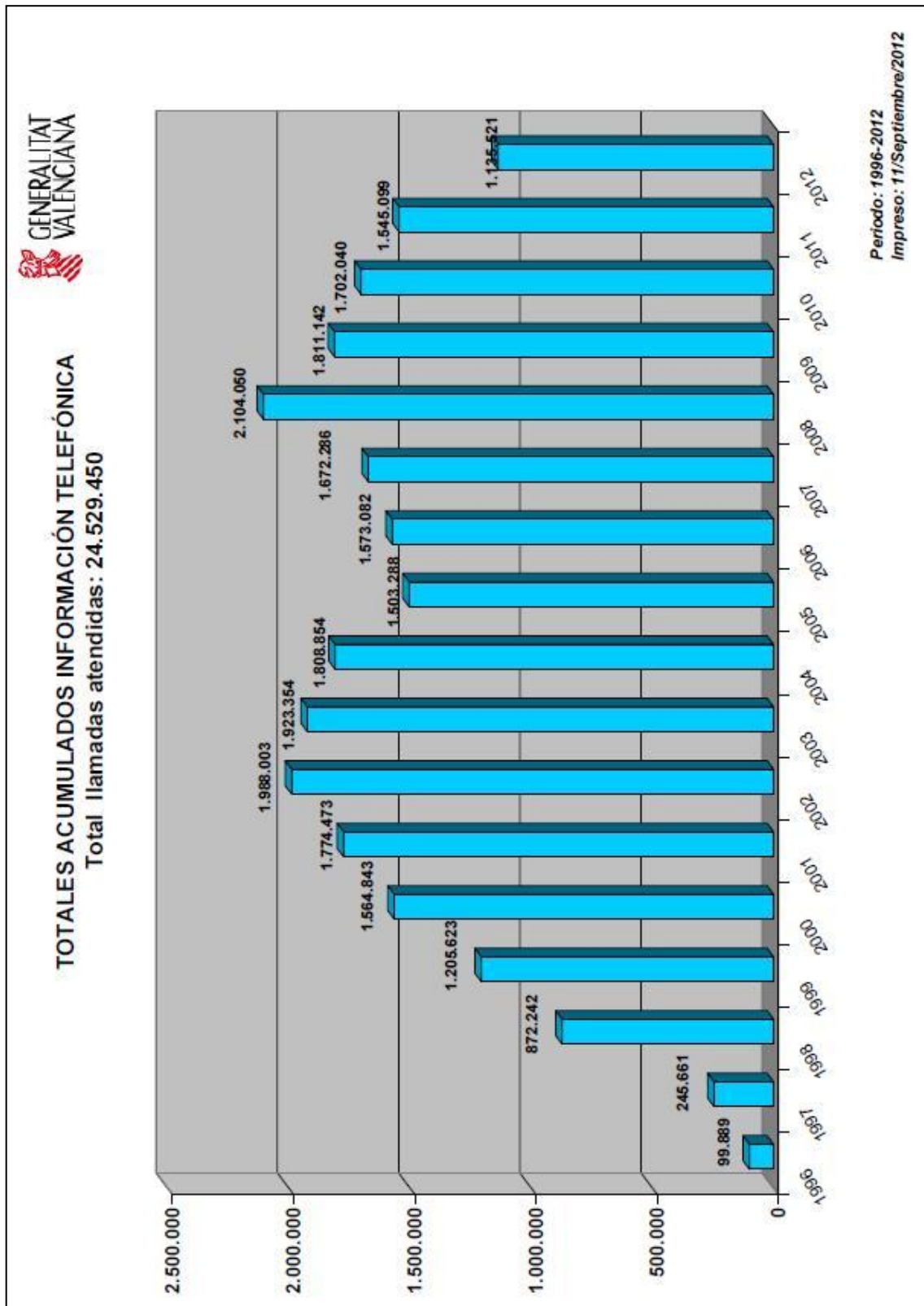
Del mismo modo, también podremos observar un gráfico con el volumen de atenciones de cada Oficina PROP en comparación con las demás y agrupadas por provincia.

GRÁFICO 1: Atenciones por año por canal presencial (1996 a 2011, y hasta Septiembre de 2012)



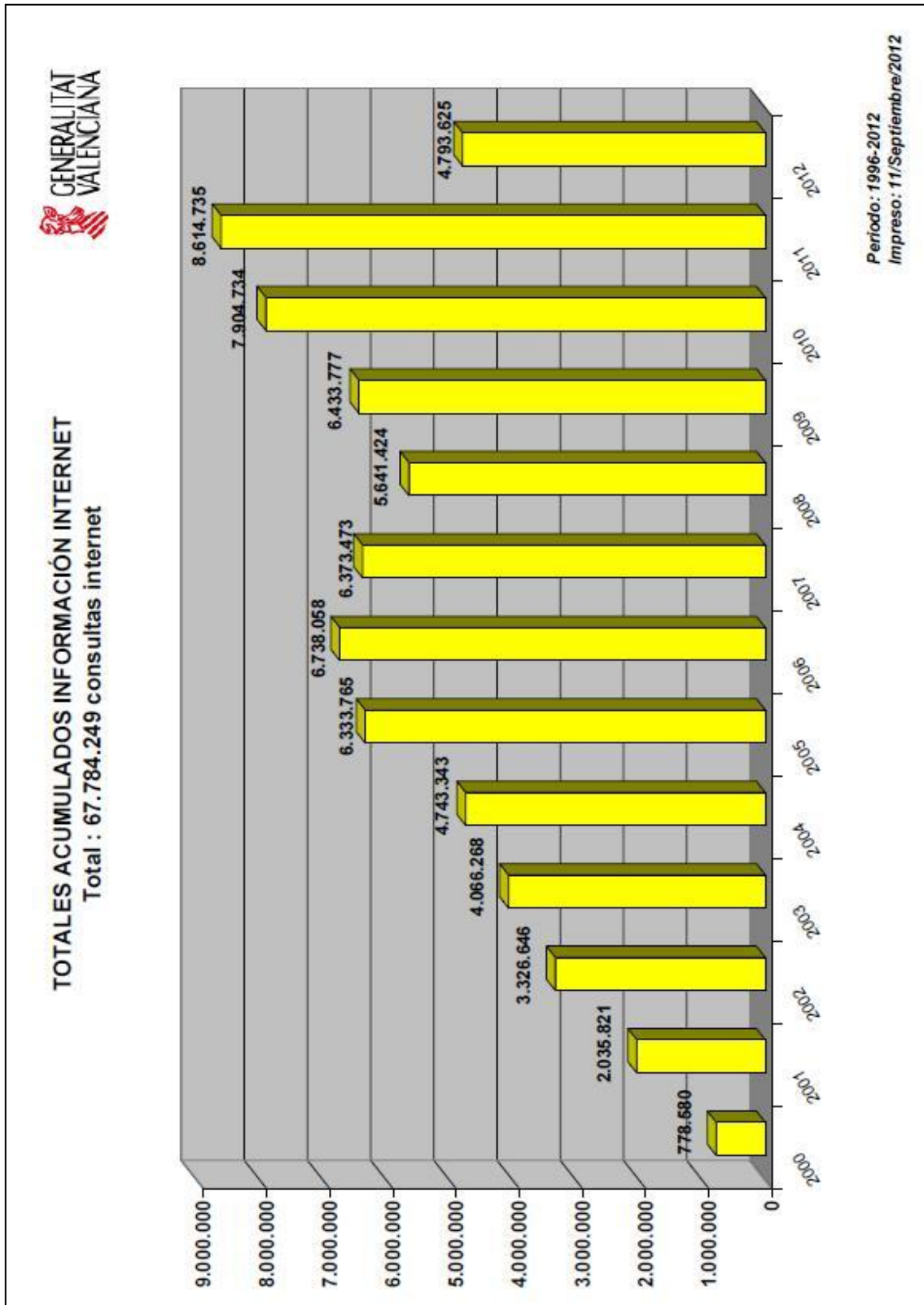
Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

GRÁFICO 2: Atenciones por año por canal telefónico (1996 a 2011, y hasta Septiembre de 2012)



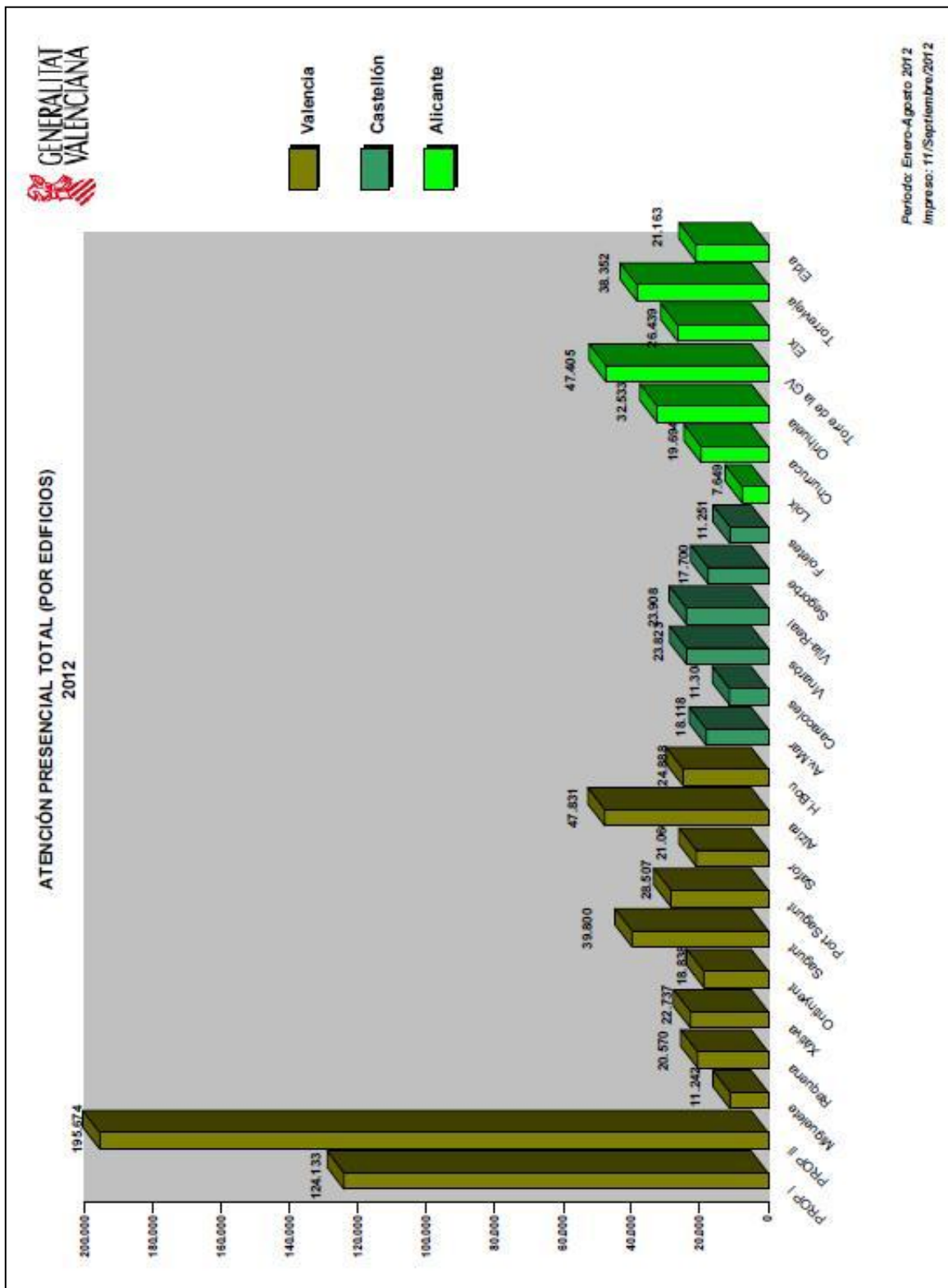
Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

GRÁFICO 3: Atenciones por año por canal Internet (1996 a 2011, y hasta Septiembre de 2012)



Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

GRÁFICO 4: Atenciones presenciales por oficina PROP (1996 a 2011, y hasta Septiembre de 2012)



Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

Estadísticas e indicadores relacionados con la atención telefónica (012).

La Orden de 19 de junio de 2002, de la Conselleria d'Innovació i Competitivitat, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Información Telefónica 012 (DOCV núm. 4283, de 2/07/2002 y DOCV núm. 4304 de 31/07/2002), establece los siguientes compromisos de calidad con los ciudadanos:

Rapidez, eficacia y fiabilidad:

- El 012 ofrecerá siempre una respuesta. En el caso de que la información no se encuentre disponible en el momento, tomarán nota del teléfono del ciudadano par ofrecerle una respuesta en el siguiente día hábil.
- El tiempo medio de espera para atender las llamadas será inferior a 20 segundos, como media mensual de las llamadas atendidas.
- El 012 aspira a responder todas las llamadas y se compromete a atender mensualmente como mínimo al 95% de aquellas que se reciban, teniendo en cuenta la capacidad de atención mensual del servicio.

Comodidad:

- La información que se facilite telefónicamente será remitida, si así lo desea el ciudadano, de forma gratuita por medio de correo postal o electrónico, como máximo el siguiente día hábil de ser solicitada.

Trato personalizado:

- Los agentes de atención telefónica se identificarán por medio de una clave personal.

Transparencia:

- El 012 responderá las quejas, sugerencias y observaciones de los ciudadanos en un plazo máximo de 25 días.

FIGURA 9: Tabla de indicadores relacionados con la atención telefónica (012)

TAULA D'INDICADORS. MASUREM LA QUALITAT		
ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJETIUS
RAPIDESA, EFICÀCIA I FIABILITAT	Temps mitjà d'espera mensual	Inferior a 20 segons
	Percentatge mensual de trucades ateses	95% mínim
COMODITAT	Sol·licituds d'informació enviades dins del termini sobre el total d'informació demandada	100%
TRANSPARÈNCIA	Accessibilitat online a les dades sobre indicadors (per internet, a les nostres oficines PROP o trucant al 012)	100%
	Percentatge mensual de reclamacions contestades en termini sobre reclamacions rebudes	100%

Fuente: [Página Web de la Generalitat Valenciana \(www.gva.es\)](http://www.gva.es)

Estadísticas e indicadores relacionados con la atención presencial.

Algunas de las Oficinas PROP cuentan con Carta de Servicios aprobada por el Decreto 2/2003, de 7 de marzo, del Presidente de la Generalitat, por el que se aprueba la Carta de Servicios de las Oficinas PROP de Vinarós, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm (DOCV núm. 4.462 de 18/03/2003), que establece los siguientes compromisos de calidad con los ciudadanos:

Rapidez, eficacia y fiabilidad:

- La Oficina PROP facilitará la información general sobre los procedimientos de la administración de la Generalitat en el mismo momento en que sea demandada por el ciudadano. En el caso de no poder disponer de la información en ese momento, la Oficina PROP la remitirá en el siguiente día hábil, de la forma que resulte escogida por el ciudadano, bien por teléfono, fax, correo ordinario o electrónico.
- El tiempo medio de espera para ser atendido al realizar consultas de información general sobre procedimientos de la Generalitat o empleo público será inferior a 9 minutos.

Comodidad y disponibilidad:

- La organización de las visitas se realizará respetando el orden de entrada por medio de un sistema informático dotado de pantallas de anuncio de turno.
- La oficina dispondrá de los impresos y formularios necesarios para la realización de trámites de procedimientos de la Generalitat. La oficina

remitirá gratuitamente los impresos al domicilio del ciudadano en el caso de que no los disponga durante la visita.

- La oficina contará con fotocopiadoras de uso público.

Transparencia:

- La Oficina PROP se compromete a responder las quejas y las sugerencias de los ciudadanos en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de su presentación.

FIGURA 10: Tabla de indicadores relacionados con la atención presencial

TAULA D'INDICADORS. MÉSUREM LA QUALITAT		
ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIUS
RAPIDESA, EFICÀCIA I FIABILITAT	Informació facilitada en un termini inferior a 24 hores.	100%
	Temps mitjà d'espera.	Inferior a 9 minuts
COMODITAT I DISPONIBILITAT	Disponibilitat del sistema de gestió de visites.	99%
	Disponibilitat del servei de fotocòpies.	100%
TRANSPARÈNCIA	Queixes i suggeriments contestats en termini	100%

Fuente: [Página Web de la Generalitat Valenciana \(www.gva.es\)](http://www.gva.es)

3.7) ESPECIAL MENCIÓN AL IMPACTO DE LA CRISIS ECONÓMICA

La crisis económica que viene afectando a España desde 2008 ha precarizado las condiciones laborales y económicas de los empleados públicos. En 2010 el personal del sector público sufrió una rebaja de su sueldo y una congelación para el siguiente año 2011.

Acrecentada la crisis en 2012, y en sintonía con las medidas que va adoptando el gobierno central, a principios de este año la Generalitat Valenciana adoptó el Decreto-ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de medidas urgentes para la reducción del déficit en la Comunitat Valenciana. Este decreto supone una reducción en las condiciones del personal que incluye como principales medidas:

- Reducción de la jornada del personal temporal al servicio de la Generalitat, con la correspondiente disminución proporcional en las retribuciones. La medida, de carácter extraordinario y temporal, tiene por objeto facilitar el cumplimiento de los compromisos en materia de estabilidad sin que se vean afectados los niveles de prestación de los servicios públicos ni las tasas de ocupación (Ley 10; 2010; artículo 16.5).

- Respecto del personal fijo o de carrera se incluye, a modo de opción, la posibilidad de que este personal acceda a una reducción de jornada, con disminución proporcional de retribuciones, de carácter voluntario y cuya concesión está vinculada a las necesidades del servicio.
- En materia retributiva, se reducen en un 50 por ciento las cuantías de los conceptos correspondientes a la carrera profesional y el desarrollo profesional, del personal al servicio de las instituciones sanitarias y del resto de personal gestionado por la Conselleria de Sanidad, y del componente retributivo relacionado con la formación permanente de los funcionarios de los diferentes cuerpos docentes.
- Adicionalmente, con la doble finalidad de contribuir a la disminución del gasto público y la reducción del absentismo laboral, se suspende, en determinados supuestos, el complemento a las prestaciones de la Seguridad Social en procesos de incapacidad temporal. Por otra parte, se suspende igualmente, toda convocatoria o concesión de ayudas en concepto de acción social.
- El texto modifica el artículo 63 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación de la Función Pública Valenciana, en el sentido de incorporar un nuevo elemento que podrá fundamentar la aceptación o denegación de la prolongación en el servicio activo.
- Dicha prolongación, aun cuando puede configurarse como un derecho subjetivo del personal funcionario, no le es reconocido por la normativa de manera absoluta y automática, sino, por el contrario, puede ser condicionado a que las necesidades organizativas de la administración hagan posible su ejercicio.
- La situación actual requiere, no solo valorar la aptitud y actitud de la persona que pretende prolongar su vida laboral, sino también, poder ponderar este interés, con las referidas necesidades organizativas de la administración que debe garantizar la racionalidad de la estructura de la misma y la austeridad en el gasto público en defensa del interés general.
- Dentro del marco descrito, de austeridad y reducción del gasto público, el Decreto-ley recoge la supresión de determinados preceptos de la Ley 10/2010, de 9 de julio, y del Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, con la finalidad de suprimir los días adicionales de vacaciones vinculados a los años de servicios prestados y los días compensatorios que se reconocían en el citado Decreto al personal empleado público.
- Por último, el Decreto-ley transcribe el mandato que con el carácter de básico se incluyó en el Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, respecto de las aportaciones a planes de

pensiones de empleo o contratos de seguro colectivos que incluyan la cobertura de la contingencia de jubilación.

Continuando con la línea de restricciones en el sector público, en mayo del presente año la Generalitat Valenciana elaboró el Decreto 68/2012, de 4 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de la Administración del Consell.

El Consell, en el marco de una política de austeridad, de eficacia y eficiencia en la prestación del servicio público, ha considerado adecuado la modificación del Decreto 175/2006 a través de una serie de medidas que se justifican en ir dirigidas a conseguir una mejor utilización del tiempo mediante la implantación de unos horarios racionales que faciliten la conciliación, favorezcan la igualdad y mejoren la productividad. Medidas estas que constituyen el Plan de Racionalización de Horarios y pretenden dar un mayor valor al tiempo y gestionarlo con mayor eficacia, proporcionando una mayor motivación en el trabajo del personal al servicio de la administración de la Generalitat.

Así pues, este nuevo Decreto establece un nuevo horario de las oficinas de atención al público, entre las que se encuentra el Edificio PROP-I (Decreto 68; 2012; artículo 19) que queda de la siguiente manera:

- Las oficinas de las sedes centrales de las Consellerias, de las sedes principales de sus delegaciones, direcciones o servicios territoriales y las oficinas PROP prestarán el servicio de información administrativa general y registro de documentos en horario general de apertura al público de 9 a 15 horas de lunes a jueves y de 9 a 14:30 horas los viernes.
- Los jueves, al menos en un edificio PROP de cada capital de provincia se prolongará el servicio de información administrativa general y registro de documentos desde las 15h hasta las 19h ininterrumpidamente. Este horario complementario será atendido por el personal que ocupe puestos de trabajo con funciones de realización del horario especial de la unidad de registro. Los edificios administrativos serán el PROP ubicado en la Rambla Méndez Núñez, 41 en Alicante; el PROP situado en Hermanos Bou, 47 en Castellón; y el PROP I ubicado en Gregorio Gea, 27 en Valencia o, en su caso, aquellos que, como consecuencia de la debida atención a la ciudadanía, pueda determinar el órgano competente en la materia.
- Durante la semana de fiestas locales correspondiente a cada emplazamiento el horario de servicio de información administrativa general y registro de documentos que registrá será de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

- En los meses de julio y agosto, así como en la semana de Pascua y en el periodo de vacaciones escolares de Navidad, Año Nuevo y Reyes, el horario de atención al público no incluirá el jueves por la tarde.
- Sin perjuicio de lo anterior, cada Conselleria podrá disponer, para la prestación del servicio de información administrativa general y de registro de documentos, el establecimiento de otros emplazamientos adicionales que contribuyan a reducir desplazamientos a los ciudadanos.
- Los órganos competentes en materia de personal de las Consellerias u organismos autónomos podrán establecer, mediante resolución, un horario ampliado de registro para aquellos procedimientos que impliquen una presentación muy elevada de documentos en periodo determinado. Este horario específico se hará público y será vigente mientras dure el plazo de presentación de escritos, comunicaciones y otros documentos en el procedimiento correspondiente.

Por último, y hasta la fecha de redacción de este proyecto, el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, pone la guinda a una serie de ataques al empleado público que han minado su entusiasmo y la seguridad jurídica que debería reinar en un país democrático como es España.

Este Decreto supone la supresión de la paga extra de los empleados públicos, hecho que con total seguridad va a generar un importante número de recursos de inconstitucionalidad, de cuestiones de inconstitucionalidad o recursos de amparo, basados en los siguientes fundamentos:

1.- Violación del art.31 CE que impone que el sostenimiento a las cargas públicas de todos sea por vía tributaria.

El Decreto que se realiza para atender cargas generales de gasto se aplica a un sector ciudadano muy concreto, a los empleados públicos.

2.- Incumplimiento del presupuesto de “la extraordinaria y urgente necesidad” que impone el art.86 CE para habilitar un Decreto-Ley.

La necesidad se ha convertido en “ordinaria”, y como tal previsible, existiendo sobrados mecanismos legislativos para tramitar por una Ley con sus garantías parlamentarias (incluso por urgencia).

3.- Incumplimiento de la funcionalidad de un Decreto-Ley que se ha convertido en un ómnibus con cargas de todo tipo.

El Tribunal Constitucional ya amonestó al legislador ordinario por la técnica del “amontonamiento” aplicada en las Leyes de acompañamiento a los presupuestos. Mediante esta técnica se aprobaba una Ley que iba en su tramitación paralela a la tramitación de la ley anual de presupuestos, por un

trámite acelerado y sin garantías, y servía para colocar infinidad de modificaciones legales. Un Decreto-Ley es un arma constitucional de emergencia y no puede servir para todo, sin respetar hacienda, ni vidas, ni leyes ordinarias ni especiales.

4.- Modificación por un Decreto-Ley con naturaleza de norma especial, una norma general.

El EBEP aprobado por Ley 7 /2007 es la norma básica por excelencia, que en bloque se ocupa del Estatuto del Funcionario, y en su articulado se dedica a la estructura retributiva de los funcionarios señalando que entre las retribuciones básicas están “las pagas extraordinarias” precisando a renglón seguido que “Las pagas extraordinarias serán dos al año, cada una por el importe de una mensualidad de retribuciones básicas y de la totalidad de las retribuciones complementarias” (Ley 7; 2007; artículo 22). Pues bien, con defectuosa técnica normativa, el Decreto-Ley no deroga el artículo 22 del EBEP ni siquiera lo suspende, sino que utiliza un eufemismo: “no percibirá en el mes de diciembre de 2012 ninguna cuantía en concepto de paga extraordinaria” (Real Decreto Ley 20; 2012; artículo 3); o sea, algo así como si subsistiese el derecho al cobro por el funcionario pero no obligación de pagarlo por el patrono-Administración obligado.

5.- Omisión del mínimo consenso o participación social.

Un Decreto-Ley puede ser incompatible teóricamente con un prolongado trámite parlamentario, pero aprobar la norma que deroga de facto o afecta al Estatuto del Empleado Público de mas de dos millones de empleados públicos, como mínimo debería cumplir el principio de participación impuesto por el art.105 CE y oírse al menos, a la Mesa General de Negociación de la Función Pública (convocándola con urgencia a tal efecto) o como mínimo al Consejo Económico y Social.

6.- Violación del principio de derecho comunitario de “confianza legítima”.

Mas allá del imperativo de respetar la confianza legítima para el Ejecutivo al aprobar reglamentos, está el principio de primacía de Derecho Comunitario. No olvidemos que el principio originado en el Derecho europeo está vinculado a los principios de seguridad jurídica así como irretroactividad y protección de los derechos adquiridos, puesto que el Derecho ampara la expectativa que se haya originado en los ciudadanos.

7.- Vulneración del principio general de proporcionalidad.

Al igual que se habla de “presión fiscal”, si la normativa retributiva fuera únicamente la estatal, podría aducirse una especie de “presión retributiva” homogénea. Sin embargo, sobre el empleado público se proyectan mas recortes en conceptos retributivos distintos de las “pagas extras” (específico,

productividad, etc.), y procedentes en ocasiones de Administraciones distintas del propio Estado, con lo que se ve sometido a una “presión retributiva” o “tormenta de tijeretazos” que resulta contraria al mas elemental principio de proporcionalidad.

8.- Violación del principio de igualdad en su vertiente de proporcionalidad.

Un recorte que afecta por igual a quienes cobran desigual no es proporcional. La paga extra se vincula al sueldo y complementos pero una cosa es que tal recorte sea proporcional y otro que sea progresivo, puesto que ciertamente la privación de la paga extra a un mileurista le ocasiona mas estragos que la supresión a un técnico superior.

9.- Vulneración de la prohibición de arbitrariedad (art.9 CE).

La arbitrariedad de la decisión se explica en su inspiración pragmática y no razonada (hay que hacer caja urgente). No se trata de incidir en yacimientos de riqueza (grandes fortunas o rendimientos) sino de remediar una necesidad y el Estado-padre de familia no vacila en saquear la hucha de sus hijos-funcionarios.

10.- Vulneración de la dignidad de la persona en relación con los derechos constitucionales y particularmente con el derecho del trabajador a una remuneración suficiente para atender las necesidades del trabajador y su familia (art.35 CE).

En particular, hay que reparar que el Estatuto Básico del Empleado Público diferencia entre retribuciones básicas (sueldo, trienios y pagas extraordinarias) y retribuciones complementarias. Por definición lo “básico” es lo esencial, lo mínimo e irrenunciable para que la condición de funcionario público no sea onerosa, y por ello, lo suyo si hubiese que acometer un recorte retributivo sería recortando las retribuciones “complementarias”.

Por los motivos expuestos, el recorte de los sueldos públicos es un hecho de especial trascendencia y gravedad:

- Es un recorte a un colectivo cuyas retribuciones endémicamente fueron mas bajas que las homólogas del sector privado.
- Es un recorte a un colectivo cuyas retribuciones son dignas pero no excesivas.
- Es un recorte a un colectivo que sufre otros recortes “en especie”: más tiempo de trabajo, menores prestaciones sociales y derechos.
- Es un recorte a un colectivo que no sabe si será el último recorte, sino más bien intuye que el melón está abierto.

La inmensa mayoría de empleados públicos sufren como cualquier ciudadano el incremento de los tipos del Impuesto de la Renta, la subida ahora del IVA y la congelación en varios ejercicios de la actualización de sus retribuciones (el IPC sube y sus retribuciones bajan). Cuentan con la fijeza de su trabajo pero “la fijeza no se come” y contaban con la paga extra como salvavidas que permitiese salvar con dignidad los excesos e imprevistos de la vida cotidiana. El recorte en el contexto de crisis pone en situación precaria a la legión de mileuristas de la Administración, especialmente cuando son bombardeados por muchas otras medidas (dedicación horaria, menos asistencia social, menos días de asuntos propios, etc.).

Todas estas medidas precarizan la función pública, desmotivan a los empleados públicos, dificultan cualquier reforma que se quiera implantar y generan, en muchos casos, distintas formas de corrupción, situaciones todas ellas que causan un detrimento de la atención de los ciudadanos.

Resumiendo, en este capítulo 3 se ha descrito la organización y funcionamiento en la actualidad del Edificio PROP-I, como funcionan los distintos servicios territoriales que lo integran, los distintos puntos de información al ciudadano, los registros de entrada, la recepción al ciudadano, etc. En concreto, en este capítulo se ha detallado la situación actual de la atención al ciudadano en el edificio administrativo PROP-I, la organización y funcionamiento de las unidades administrativas y los servicios que estas prestan. Se ha analizado el funcionamiento actual de la gerencia del edificio y se ha analizado también los resultados de la situación actual mediante estadísticas e indicadores de calidad y, por último, se ha analizado el impacto de la actual crisis económica. A continuación se va a pasar al capítulo 4 “Propuesta de mejora” en el que, aparte de unas posibles mejoras a las que se dará un tratamiento descriptivo más superficial, se propondrá una mejora concreta que estará orientada a dotar de las competencias funcionales necesarias al actual puesto de Gerente o Director del edificio. Estas mejoras se justificarán, se presupuestarán, se indicará su viabilidad y plazos de ejecución y, por último, se indicará la forma de evaluar y realizar el seguimiento de su implantación.

CAPÍTULO 4

ÍNDICE CAPÍTULO 4

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACTUACIÓN	87
4.1) Introducción.....	89
4.2) Objetivos	90
4.3) Justificación de la propuesta.	91
4.4) Posibles mejoras.....	92
4.5) Propuesta de mejora principal.....	102
4.6) Extensión de las mejoras a otras oficinas PROP.....	107
4.7) Presupuesto.....	111
4.8) Viabilidad.....	114
4.9) Gestión del proyecto.	115
4.10) Evaluación y seguimiento de las mejoras.	121

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACTUACIÓN

4.1) INTRODUCCIÓN.

En este capítulo, relativo a la propuesta de mejora, se propone una reestructuración de los servicios para hacerlos más eficaces y eficientes respecto a la atención al ciudadano y una serie de mejoras técnicas que doten de mayor servicio y comodidad en los servicios que se prestan a los ciudadanos. Todo ello sin olvidar la necesidad de ajuste presupuestario, de gran importancia debido a la crisis actual, motivo por el que también se ajustarán los recursos disponibles para elaborar un presupuesto de actuación lo más económico posible. Además, respecto a la tramitación electrónica, también se proponen algunas mejoras que facilitan el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios prestados, como el registro electrónico y la cita previa.

Las mejoras que se expondrán requerirán una nueva visión o estructura más flexible que la actual, lejos de las habituales estructuras rígidas que no permiten la adaptación continua a los cambios. Así pues, las mejoras requerirán un aumento en las competencias del Gerente del edificio administrativo PROP-I, que pasará de ser un mero gestor del mantenimiento del edificio a liderar la reestructuración para un mejor funcionamiento, a controlar la ejecución de este proyecto y, una vez conseguidos los objetivos, a velar por el sostenimiento y mejora permanente de una excelente atención al ciudadano, que haga merecedor al edificio PROP-I del reconocimiento a su calidad.

Por lo tanto, aparte de las posibles mejoras a las que se dará un tratamiento descriptivo más superficial, la propuesta de mejora concreta estará orientada a dotar de las competencias funcionales necesarias al actual puesto de Director del edificio para que sea un verdadero gestor público, responsable no solo del mantenimiento del edificio sino también del funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios que se prestan. Esta mejora concreta requerirá un tratamiento más profundo, en el que se incluirá también la norma que regule las competencias del puesto de Director de una oficina PROP, así como la forma y requisitos para su provisión.

En la actualidad, las funciones del Director vienen especificadas en la convocatoria para la provisión de su puesto pero estas funciones tienen poco que ver con la realidad. Se cita en sus funciones el asegurar el correcto funcionamiento de la oficina en la atención al ciudadano, evaluar los tiempos de resolución de los procedimientos que se gestionan en la oficina y procurar su reducción paulatina, promover la implantación de iniciativas de modernización,

seguimiento y gestión de expedientes, etc., funciones que resulta difíciles de llevar a cabo sin ningún vínculo orgánico con los servicios afectados.

La citada convocatoria viene firmada por el Director General de Administración Autonómica pero en realidad tiene poco grado de obligación para los distintos servicios territoriales que dependen orgánicamente de sus respectivas Consellerias.

En la propuesta de mejora concreta se pretende elaborar una norma que involucre a los servicios afectados, no solo al Director, de manera que sus funciones sean efectivas y obliguen, en su medida, a los distintos servicios, para de esta manera asegurar la calidad en la atención de la oficina PROP.

Con esta mejora concreta se podrían acometer otra serie de mejoras específicas, y que se detallarán a continuación, con las que se mejoraría sustancialmente la atención a los ciudadanos que se presta en el edificio PROP-I.

4.2) OBJETIVOS

Respecto a la mejora concreta:

- Alcanzar el grado de vinculación necesario para que las funciones del Director puedan suponer que este actúe como un gestor público de la calidad, eficacia y eficiencia de la atención a los ciudadanos que se presta en el edificio PROP-I.

Respecto a las mejoras específicas:

- Acercar todos los servicios a los ciudadanos, dotando de presencia de todos los servicios territoriales en la planta baja del edificio.
- Prestar una atención más eficaz, unificando la información y el registro para que los ciudadanos no se desplacen de mesa en mesa.
- Unificar los horarios de atención para que estos sean más uniformes y evitar, de este modo, los conflictos con los ciudadanos por no ser atendidos.
- Mejorar la calidad de la atención con un sistema de cobro de tasas que evite el desplazamiento de los ciudadanos a las entidades bancarias.
- Mejorar también la calidad con la implantación de un sistema de cita previa que evite la espera a los ciudadanos que, previamente, hayan solicitado su cita por Internet.
- Descongestionar el registro general y ampliar la oferta de servicios a los ciudadanos con la implantación de un registro telemático, que permitirá la

presentación de escritos y documentos durante las 24 horas del día por Internet.

- Utilizar la Carta de Servicios de la Oficina PROP-I como un instrumento de mejora con el que los ciudadanos puedan exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer, en todo momento, su grado de cumplimiento.

4.3) JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

En la actualidad, la atención que se da a un ciudadano depende del servicio territorial al que se dirige. Algunos servicios disponen de punto de información y registro en planta baja y, en cambio, otros servicios no disponen de uno o de ninguno de los dos servicios, siendo lo más chocante que en las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPTs) sí que figuran puestos con tal catalogación. Hay servicios que solo disponen de información con lo que los ciudadanos son reenviados de mesa en mesa cuando lo preferible es que el ciudadano fuera atendido en una sola ventanilla.

Respecto al horario, siempre ha habido grandes diferencias entre unos servicios que prestaban su atención en las tardes de lunes a jueves y otros que solo lo prestaban los martes y jueves, situación que creaba incertidumbre al ciudadano que en ocasiones se personaba en el día que no tenía servicio, y todo a pesar de la norma que establecía la apertura de los PROP por la tarde de lunes a jueves.

Todas estas situaciones hacen necesaria una uniformidad en la atención que prestan los distintos servicios territoriales, uniformidad que debe ser gestionada por el Director del edificio como órgano responsable de la gestión e imagen del edificio administrativo y al que se debería de dotar de las funciones necesarias para unificar, en aras de la calidad, la atención que se presta en este edificio.

El proyecto PROP es un proyecto relativamente joven (1996) dentro de una administración pública, como es la Generalitat Valenciana (1982), también joven. En los inicios del proyecto era la entonces Dirección General de Modernización la encargada de unificar la gestión y velar por su mantenimiento, el PROP-I fue el primer edificio administrativo con este logo (que significa cerca, en valenciano, cerca del ciudadano) y esta Dirección General siguió muy de cerca este proyecto por la repercusión que tenía políticamente como un avance en los servicios al ciudadano, pero con el tiempo fue perdiendo este seguimiento. Así apareció la figura del Director o Gerente del edificio con unas funciones que se limitaban al mantenimiento del edificio y siempre bajo las órdenes del Área de Atención al Ciudadano (la actual Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios). Con el tiempo se le asignó al Director un auxiliar de gestión para ayudarle en sus funciones, que continúa en la actualidad. Mientras tanto, algunos de los servicios territoriales han ido autogestionándose, bien bajo su criterio o bien amparándose en su

conselleria, y todo ello, en muchos casos, en detrimento de la atención general al ciudadano que debería reinar en el edificio.

Con la mejora que se propone la figura del Director tendría más peso en la organización de manera que sus decisiones fueran más vinculantes y así, desde una visión más general, poder gestionar mejor la atención a los ciudadanos para que esta fuera más eficaz y eficiente. De este modo, ya se podrían acometer una serie de posibles mejoras, que se van a especificar en el siguiente punto, para unificar y dotar de mayor calidad a la atención general que se presta en el edificio.

4.4) POSIBLES MEJORAS.

1.- Dotar de presencia de todos los servicios en planta baja

Tal como se pudo comprobar en el capítulo 3, el de la situación actual, existen algunos servicios que no prestan la atención al ciudadano en planta baja con lo que obligan a los ciudadanos a desplazarse a la planta oportuna, volviendo a reiterar su consulta al subalterno oportuno o funcionario que se crucen, para ser remitidos al departamento en cuestión. Esta situación no es la ideal y una oficina de atención al público PROP (cerca del ciudadano) debería acercarse lo más posible al ciudadano y la forma más correcta sería dotando de presencia a todos los servicios territoriales del edificio en la planta baja.

Los servicios territoriales que requerirían su presencia en planta baja serían:

- El Servicio Territorial de Urbanismo
- El Servicio Territorial de Carreteras
- El Servicio Territorial de Energía
- El Servicio Territorial de Comercio y Consumo
- La Dirección Territorial de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua

2.- Unificar la información y registro de cada servicio territorial.

Más allá del punto anterior, cada servicio territorial debería contar con un punto de información que a la vez fuera registro. En la actualidad existen servicios que solo facilitan información y que para la oportuna solicitud reenvían a los ciudadanos al Registro General.

Si queremos ser eficaces y eficientes no cabe este baile de reenvíos. Los ciudadanos deben, a ser posible, sentarse y terminar su trámite en la misma mesa. Cada vez que los ciudadanos cambian de mesa deben volver a esperar su turno, desplazarse a la mesa oportuna y volver a explicar, aunque sea brevemente, su caso. Esto conlleva una pérdida de tiempo, para el ciudadano, por supuesto, que además percibe como falta de calidad en la atención el ir “de

ventanilla en ventanilla”, y para la atención de ciudadanos en general, que se ralentiza.

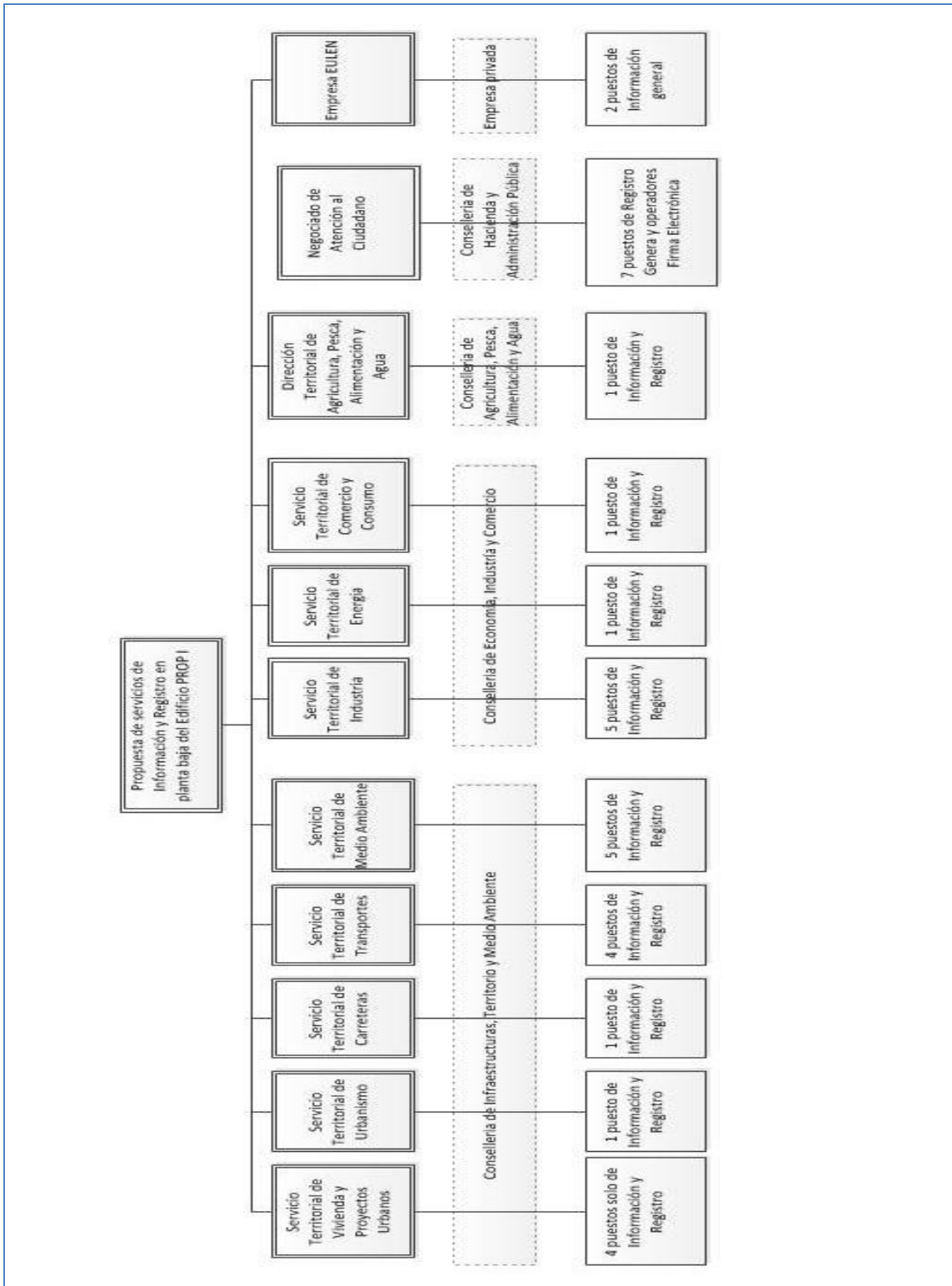
Además, que el funcionario público registre y compulse, además de informar de un determinado procedimiento, no genera ningún exceso de tareas en sus funciones, al contrario, favorece la amplitud del puesto de trabajo.

Por lo tanto, con esta mejora todos los servicios territoriales del edificio dispondrían de un punto de información y registro mientras que el Registro General, o Negociado de Atención al Ciudadano, recogería también los escritos dirigidos a estos servicios pero que no requieran de información, así como los escritos dirigidos a otras administraciones.

Estos puestos de información y registro que se plantean no se realizarían con nuevo personal sino con la reasignación de personal ya existente en los propios Servicios Territoriales afectados, personal que incluso ya tiene asignados estos cometidos tal y como se señalaba en el anterior apartado 4.3.

Así pues, por todo lo expuesto en el presente punto y anterior, el organigrama propuesto quedaría de la siguiente forma:

FIGURA 11: Organigrama propuesto con las mejoras 1 y 2.



Fuente: Elaboración propia.

3.- Horarios unificados de todos los servicios

Con el anterior Decreto 175/2006, relativo al horario vigente hasta mayo de 2012, las oficinas PROP tenían especificado en dicho decreto su apertura de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, y de 17 a 19 horas, de lunes a jueves, pero en el PROP-I algunos servicios territoriales solo prestaban el servicio de atención de las tardes los martes y jueves. Esta situación era incongruente y creaba conflictos con los ciudadanos, que con razón se veían perjudicados por la falta de uniformidad.

El actual Decreto 68/2012, que modifica el anterior Decreto 175/2006, ha solucionado esta situación en parte al reducir las tardes de atención al jueves solo para información general y registro. Así pues, este decreto especifica un horario de atención de 9 a 14:30 horas, de lunes a viernes, para todos los servicios, mientras que para información general y registro establece un horario de 9 a 15:00 horas, de lunes a jueves, de 9 a 14:30, los viernes, y de 15 a 19 horas los jueves.

El nuevo horario sigue careciendo de uniformidad, lo que provoca una fácil confusión en los ciudadanos que pueden presentarse en un horario en que no sean atendidos estando en el edificio.

Así pues, el horario propuesto para mejorar la atención y que no desvirtúa el decreto establecido por el Consell sería:

TABLA 3: Horario de atención al ciudadano propuesto

	Servicios Territoriales	Información general y Registro
Mañanas	De 9:00 a 14:30 horas	De 9:00 a 14:30 horas
Tardes		De 16:00 a 19:00 horas (los jueves)

Fuente: Elaboración propia.

El horario del jueves tarde para información general y registro viene reflejado en el nuevo Decreto para el PROP-I, en Valencia, y en otros dos centros, en Castellón y Alicante; es decir, como un registro de guardia para cada provincia. Al reducir media hora de atención de información general y registro, no se pierde calidad en la atención a los ciudadanos puesto que de 14:30 a 15:00 horas acuden muy pocos ciudadanos y, eso sí, se ofrece un horario unificado para la planta baja. Por otra parte, al reducir la atención de la tarde a los jueves se permite dar un margen para que los empleados puedan comer, independientemente que de 15 a 16 horas tampoco suele existir mucha asistencia de ciudadanos.

Con todo esto, se ofrecería un horario con menos posibilidad de conflictos con los ciudadanos por ser más uniforme que el anterior tal y como se muestra:

FIGURA 12: Horario de atención al ciudadano actual



HORARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información general y registro de documentos
De lunes a miércoles, de 9:00 a 15:00 horas
Jueves, de 9:00 a 19:00 horas
Viernes, de 9:00 a 14:30 horas

DECRETO 68/2012 de 04.05.2012 del Consell, por el que se modifica el Decreto 175/2006 (DOCV núm. 6768 de 07.05.12)

Fuente: Expuesto en la entrada del Edificio PROP-I

FIGURA 13: Horario de atención propuesto en la mejora



HORARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EN EL PROP-I

De lunes a viernes, de 9:00 a 14:30 horas

El jueves, de 16:00 a 19:00 horas,
solo Información General y Registro

DECRETO 68/2012 de 04.05.2012 del Consell, por el que se modifica el Decreto 175/2006 (DOCV núm. 6768 de 07.05.12)

Fuente: Elaboración propia

4.- Instauración de un sistema de cobro de tasas.

En la atención al ciudadano que se presta en la planta baja del edificio existen determinados servicios que en sus procedimientos requieren el pago de una tasa. Normalmente es en las entidades financieras donde se realiza el pago de las tasas, puesto que aunque en el edificio existe un cajero automático, este es de Bankia y solo puede ser utilizado por los clientes que tienen tarjeta de dicha entidad.

Aparte de los desplazamientos que deben realizar los ciudadanos a los bancos, el mayor problema es que todas las entidades de la zona tienen un horario de tasas de solo hasta las 10:30 horas de la mañana, con lo que la frustración del ciudadano, que llega más tarde y que tiene que volver al día siguiente a terminar su trámite, es más que evidente.

Ante esta problemática se propone la instauración de un sistema de cobro de tasas por medio de un datáfono, un dispositivo compacto que suele instalarse en un establecimiento comercial o tienda y que permite cobrar a sus clientes mediante tarjeta de crédito o débito.

Normalmente el datáfono de un comercio es proporcionado por el banco con el que trabaja y del mismo modo podría ser proporcionado para esta Oficina PROP, con lo que el coste del aparato sería cero.

Los datáfonos cuentan con un teclado, una pequeña impresora, un lector de la banda magnética de las tarjetas o del chip y un software para gestionar la operativa de venta y el protocolo de comunicaciones. Habitualmente utiliza el servicio de transmisión de datos por vía telefónica.

FIGURA 14: Fotografía de un datáfono



Fuente: Imagen de Internet

El funcionamiento del datáfono se basa en el empleo de la línea telefónica a la que se conecta un dispositivo especializado, que permite comunicar el establecimiento con los centros de datos de las entidades financieras. El objetivo de este servicio es mecanizar la función de cobro en el servicio cuando el pago de la tasa se realiza a través de tarjetas de crédito.

5.- Implantación de un sistema de cita previa.

El sistema de cita previa, que a fecha de inicio del presente proyecto no se había instaurado, se ha implantado en los últimos meses. Aunque esta implantación ha sido solo en parte, puesto que se puede acceder a determinados servicios pero no a todos los servicios territoriales que están ubicados en el edificio.

El procedimiento actual de cita previa es relativamente sencillo, basta rellenar los datos de la siguiente pantalla:

FIGURA 15: Cita previa para Oficinas PROP

The screenshot shows a web form titled 'CITA PREVIA PARA OFICINAS PROP' with the following elements:

- Header: 'GENERALITAT VALENCIANA' logo, 'CITA PREVIA' text, and 'PROP' logo.
- Section: 'CITA PREVIA PARA OFICINAS PROP' (orange bar).
- Section: 'DATOS PERSONALES' (dropdown arrow).
- Fields:
 - Nombre: [Text input]
 - Apellidos: [Text input]
 - Fecha de Nacimiento: (*) [Date input] (formato requerido DDMMAAAA)
 - Teléfono de contacto: [Text input]
 - Tipo de Documento: (*) [Radio NIF] [Radio NIE]
 - Nº de Documento: (*) [Text input]
- Checkbox: Autorizo expresamente que se compruebe mi identidad, para esta cita previa, mediante consulta al Sistema de Verificación de Datos de Identidad, regulado por el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, por el que se establecen medidas de Simplificación y de reducción de cargas administrativas en la tramitación de los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público (DOCV nº 6376 de 14 de octubre).
- Legend: (*) Campo obligatorio
- Buttons: 'Borrar' and 'Siguiente >>'

Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

En la siguiente pantalla, y una vez seleccionada la oficina PROP-I, se puede comprobar como no están todos los servicios territoriales que la integran.

FIGURA 16: Cita previa para la Oficina PROP-I

The screenshot displays the 'CITA PRÈVIA' (Advance Booking) interface for the 'Oficina PROP-I'. The page header includes the 'GENERALITAT VALENCIANA' logo and the 'PROP' logo. The main heading is 'CITA PRÈVIA PER OFICINES'. The form is divided into two sections: 'DADES DEL CENTRE' (Center Data) and 'DATA I HORA' (Date and Time). Under 'DADES DEL CENTRE', there are three dropdown menus: 'Provincia' (set to VALENCIA), 'Oficina PROP' (set to PROP I), and 'Servici' (set to Cap seleccionat). Under 'DATA I HORA', there is a dropdown menu for 'Cap seleccionat' with a list of services: REGISTRE, INFORMACIÓ GENERALITAT, INDÚSTRIA(REGISTRE), VIVENDA (INFORMACIÓ), and COMERÇ I CONSUM - REGISTRO. A text box below shows 'cita: cap'. At the bottom right, there are buttons for 'Tomar' and 'Següent >>'. A link 'Relació d'Oficines ací' is visible at the bottom left.

Fuente: Página Web de la Generalitat Valenciana (www.gva.es)

Así pues, en la presente mejora habría que incorporar a la cita previa los siguientes servicios territoriales que no están integrados en la cita previa:

- El Servicio Territorial de Urbanismo
- El Servicio Territorial de Carreteras
- El Servicio Territorial de Transportes
- El Servicio Territorial de Medio Ambiente
- El Servicio Territorial de Energía
- La Dirección Territorial de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua

6.- Implantación de un Registro telemático

El Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas, actualmente denominado Registro Electrónico de la Generalitat por la disposición final quinta de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, supuso un gran paso adelante en la modernización, informatización y agilidad de la administración pública valenciana, recogiendo en su anexo un listado de procedimientos y trámites administrativos susceptibles de tramitación a través del Registro Telemático.

La exposición de motivos indica que en el anexo del decreto se establece una primera lista de procedimientos y trámites susceptibles de tramitación telemática desde su entrada en vigor. Por otra parte, la disposición adicional segunda faculta a los respectivos consellers para incorporar al anexo mediante orden otros procedimientos y trámites dentro de la competencia de su respectiva conselleria o de las entidades autónomas o entidades de derecho público adscritas a la misma.

En los términos establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, cada administración pública deberá disponer de un Registro Electrónico General o Común, de acceso libre y gratuito en la sede electrónica, sin perjuicio de la posibilidad de disponer de registros electrónicos de naturaleza auxiliar integrados en aquél, para el mejor funcionamiento de la recepción y remisión de solicitudes, escritos, comunicaciones, consultas y documentos que se transmitan telemáticamente.

En los registros existentes en las oficinas administrativas de atención presencial los ciudadanos y ciudadanas podrán acceder directamente a aquéllos a través de los cajeros electrónicos de autoadministración regulados en esta ley.

Establece también esta misma Ley 11/2007 que los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a comunicarse electrónicamente con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana para formular todo tipo de solicitudes, recursos, reclamaciones, alegaciones, quejas, sugerencias, peticiones, oposiciones y consultas, así como para recibir notificaciones y todo tipo de comunicaciones de aquéllas, sin más limitaciones que las establecidas en las leyes.

Por lo tanto, existe normativa más que suficiente para la implantación del Registro Telemático o Electrónico, es más, es una necesidad y obligación acometer esta mejora porque así lo establece la Ley 11/2007.

Esta mejora se implantaría en el Registro General o Negociado de Atención al Ciudadano y redundaría en una menor afluencia de ciudadanos, además de

ofrecer un servicio de 24 horas, y todos los días del año, a los ciudadanos para que desde sus propias casas pudieran tramitar sus solicitudes.

7.- Obtención de la Carta de Servicios del Edificio PROP-I

La Carta de Servicios sería un instrumento de mejora de la calidad en la que el Director del Edificio PROP-I señalaría y difundiría los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustarán la prestación de los servicios de la oficina, en función de los recursos disponibles.

La Carta de Servicios tendría el siguiente contenido:

1. Introducción y título de la Carta de Servicios.
2. Identificación de los servicios prestados, donde se incluiría el compromiso personal del Director de la Edificio PROP-I, la misión de la carta y la descripción de los servicios que desarrolla esta oficina administrativa.
3. Compromisos de calidad, donde se relacionarían de forma clara y sencilla los compromisos asociados a los servicios públicos ofrecidos, junto con los indicadores que servirían para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad sería medido y sus resultados serían accesibles a los ciudadanos.
4. Información general de la Oficina PROP-I, donde se expresarían los datos de identificación.

El Director de la Edificio PROP-I y la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios serían los responsables del proceso de elaboración y gestión de la Carta de Servicios.

La Dirección General de Tecnologías de la Información velaría por la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración de la Carta de Servicios. Asimismo, prestaría, a través la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, el apoyo técnico necesario a lo largo del proceso de elaboración de la carta.

La metodología para la elaboración de la Carta de Servicios comprendería las siguientes fases:

1. Diagnóstico y recogida de datos de la oficina administrativa PROP-I, en la que se incluiría su descripción básica, sus procesos y servicios, y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto a estos servicios.
2. Evaluación interna, en la que se identificarían los niveles estándares deseados de los servicios territoriales que integran la oficina administrativa, comparándose con los niveles actuales de rendimiento.

En esta fase se definirían los compromisos de servicio que cada servicio territorial asuma ante sus usuarios.

3. Redacción, aprobación y publicación de la Carta de Servicios.

4. Actualización y revisión de la carta.

La Carta de Servicios, y sus sucesivas modificaciones, serían propuestas por el Director del edificio PROP-I, y se aprobarían por Resolución de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, resolución que se publicaría en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana.

Previamente a su aprobación sería necesario informe favorable de la Dirección General de Tecnologías de la Información, en cuanto a la homogeneidad y coherencia metodológica del proceso de elaboración de la Carta de Servicios.

El Director se comprometería a revisar el cumplimiento de los objetivos y los niveles estándar de servicio establecidos en la Carta de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones de los mismos. Asimismo, se actuaría en consecuencia para corregir las potenciales desviaciones, convirtiéndose la carta en un instrumento de mejora continua de la oficina PROP-I.

También debería elaborar el Director un informe anual a remitir a la Dirección General de Tecnologías de la Información, informe en el que se analizaría el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Cuando se considerara necesario se procedería a la revisión y, en su caso, rediseño de la Carta de Servicios como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura de la oficina, modificación en los procesos internos, variación en las expectativas del ciudadano, superación de los compromisos adquiridos u otras circunstancias de análoga naturaleza.

4.5) PROPUESTA DE MEJORA PRINCIPAL

En el epígrafe anterior se han detallado una serie de mejoras para dotar de mayor eficacia y eficiencia a los servicios que se prestan al ciudadano, pero la propuesta de más calado y con lo que poder abordar con firmeza esta serie de mejoras propuestas, es el aumento de competencias funcionales del Director del edificio PROP-I. Sin esta mejora difícilmente podrán acometerse las restantes puesto que no hay ninguna reglamentación que vincule los servicios territoriales con el Director.

Así pues, esta mejora deberá facultar al Director para asegurar el correcto funcionamiento no solo de los equipos e instalaciones, sino también de la atención al ciudadano. También para coordinar con los responsables de los departamentos ocupantes del edificio las cuestiones comunes, pero con la responsabilidad última de quien está llamado a la gestión y representación de la oficina PROP. Deberá no solo consolidar sino también controlar el Sistema

de Gestión de Esperas para de este modo poder contar con indicadores de la atención. Así pues, esta mejora permitirá promover la implantación de iniciativas de modernización, registro único, seguimiento y gestión de expedientes, normalización y transmisión electrónica de documentos, dinamización de los grupos de calidad, etc.

El único documento que especifica las funciones del Director y su vinculación con los departamentos que ocupan el edificio es la convocatoria para la provisión de su puesto, aquí se estipula entre sus funciones “coordinar con los responsables de los departamentos ocupantes del edificio las cuestiones comunes.”, difícil cometido si a su vez no existe una norma que ordene coordinar a estos departamentos con el Director.

Así pues, de acuerdo con la potestad reglamentaria del Consell avalada por la Constitución, el Estatuto de Autonomía y las Leyes, se propone la elaboración de un reglamento orgánico y funcional que regule de forma ordenada y sistemática la estructura de organización y gestión de las Oficinas PROP y que, asimismo, recoja sus principios de actuación y organización. El citado reglamento que se propone citará las funciones del Director de la oficina, dotándole de mayor autonomía para la gestión de la oficina y señalando la vinculación de los departamentos que se encuentran en la misma.

De acuerdo con el artículo 33 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, el reglamento adoptará la forma de Decreto del Consell y será firmado por el President y refrendado por el Conseller de Hacienda y Administración Pública. Así mismo, de acuerdo con el artículo 35 de esta ley, este Decreto se publicará en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana.

Respecto a la tramitación del reglamento, señala el artículo 43 de la Ley 5/1983 que en su elaboración se seguirán los trámites siguientes:

- a) La Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios formulará el proyecto de disposición, debiéndose incorporar al expediente un informe sobre la necesidad y oportunidad del proyecto, así como una memoria económica sobre la estimación del coste previsto que pueda incidir en la administración.
- b) Una copia del expediente se remitirá a las Consellerias para que, en el plazo máximo de diez días, emitan informe.
- c) Se dará audiencia a los ciudadanos al objeto de que en el plazo de quince días puedan presentar cuantas alegaciones consideren oportunas.
- d) Durante la tramitación del procedimiento, se recabarán todos aquellos informes que se consideren necesarios, así como las autorizaciones y dictámenes previos que sean preceptivos en relación con el objeto del Reglamento.

- e) Con anterioridad a la aprobación definitiva del proyecto, éste deberá ser remitido a la Subsecretaría de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, la cual solicitará el informe de la Abogacía General de la Generalitat en la Conselleria.
- f) Emitido el informe al que se refiere el párrafo anterior, el expediente sería remitido al Consejo Jurídico Consultivo de la Comunitat Valenciana para que evacuara el pertinente dictamen si el caso concreto lo requiere. Pero de acuerdo con el artículo 10 de la Ley 10/1994, de 19 de diciembre, de creación del Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en que señala los casos en que se solicitará este informe, en el supuesto que nos atañe no será preceptivo dicho informe.
- g) Concluida la tramitación del expediente, éste será remitido al Conseller para su elevación al Pleno del Consell.

Señala la ley que para este proyecto de Decreto se debe incorporar al expediente un informe sobre la necesidad y oportunidad del proyecto, así como una memoria económica sobre la estimación del coste previsto que pueda incidir en la administración, documentación esta que ya consta en el presente TFC y que por lo tanto se puede aprovechar.

El reglamento que se propone se anexa en un borrador del proyecto de decreto que se adjunta como **ANEXO 3** al presente TFC, no obstante, en cuanto al contenido del mismo, se resume a continuación el mismo citando las cinco grandes partes en que se divide:

1) Disposiciones de carácter general

En cuyo articulado se definen las oficinas PROP y se indica su creación, supresión y modificación; la posibilidad de oficinas PROP de titularidad municipal; y la denominación de las oficinas.

2) Gerencia de las Oficinas PROP

En cuyo articulado se define el puesto de Director como el de gestor y garante de la calidad de los servicios que se prestan en la Oficina PROP.

Se definen también los principios de funcionamiento y organización: calidad total, eficacia, eficiencia, participación, economía y equidad: rasgos que conforman la Nueva Gestión Pública (Olías Blanca, 2001).

Se detalla la forma de provisión del puesto de Director, de acuerdo con los principios de mérito, capacidad, idoneidad, publicidad y concurrencia, tal y como se detalla en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público; y la evaluación de su desempeño con arreglo a los criterios de eficacia y eficiencia, responsabilidad por su gestión y control de resultados

en relación con los objetivos que le sean fijados, de acuerdo también con la misma ley.

Y por último, se detallan las competencias del Director, que por su relevancia dentro del presente TFC se citan a continuación:

1. Dirigir y coordinar los servicios de la Oficina PROP en lo referente a la atención al ciudadano hacia la consecución de un reconocimiento de la calidad total. Todo ello de acuerdo con las disposiciones vigentes y sin perjuicio de las competencias atribuidas a cada servicio.
2. Asegurar el correcto funcionamiento de la oficina, tanto en el funcionamiento de los equipos e instalaciones como en la atención al ciudadano.
3. Evaluar los tiempos de resolución de los procedimientos que se gestionan en la oficina y procurar su reducción paulatina, para cuyo objetivo los servicios se verán obligados a cooperar. Del mismo modo, el Director se obligará a colaborar con los distintos servicios en todo lo relativo al logro de los objetivos particulares de cada servicio.
4. Realizar el seguimiento y control de la información del Sistema de Gestión de Esperas para poder evaluar los tiempos de atención al ciudadano.
5. Promover la implantación de iniciativas de modernización, registro único, seguimiento y gestión de expedientes, normalización y transmisión electrónica de documentos, dinamización de los grupos de calidad y cualquier otra mejora que favorezca la atención al ciudadano.
6. Ostentar la representación de la Oficina PROP, sin perjuicio de las atribuciones de las demás autoridades que pudieran coexistir en el centro.
7. Favorecer la convivencia en la oficina e imponer las correcciones que correspondan de acuerdo con lo que establezca la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.
8. Coordinar y fomentar la participación de los distintos servicios de la oficina, así como fomentar también la participación de los ciudadanos por medio de quejas y sugerencias.
9. Promover el uso del valenciano en la atención al ciudadano, de acuerdo con la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano y normativa de desarrollo.
10. Ejercer la jefatura del personal que se le adscriba, así como dirigir la gestión de los medios materiales que utilice.

11. Autorizar los gastos, de acuerdo con el presupuesto que le corresponda, y ordenar los pagos, así como formalizar contratos relativos a bienes, suministros y servicios, de acuerdo con la normativa vigente. Así como visar las certificaciones y los documentos oficiales que le correspondan.
12. Presentar la Memoria Anual sobre los servicios prestados y la situación general de la oficina a la Conselleria de Justicia y Administración Pública.
13. Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades competentes.
14. Cumplir y hacer cumplir las leyes y demás normas en vigor.
15. Cualquier otra que se le atribuya legal o reglamentariamente.

2) Participación de los ciudadanos en las Oficinas PROP

En este apartado, dada la relevancia que tiene la mejora continua y la excelencia, por ser objetivos esenciales de las oficinas PROP, se fomenta la participación de los ciudadanos mediante las quejas y sugerencias, a las que se da un tratamiento preferente con el objetivo de conseguir la calidad total.

Del mismo modo, se habilitan en este apartado otros sistemas para conocer la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios que reciben de las oficinas PROP, sistemas que se catalogan en el marketing público como fuentes primarias (la observación, la experimentación, las estimaciones de expertos y las encuestas) y que aunque son caras y laboriosas de obtener, están perfectamente adaptadas a los objetivos que se pretenden alcanzar.

3) Régimen económico de las Oficinas PROP

Este apartado pretende dotar de cierta autonomía a las oficinas PROP para que, desde dicha autonomía, aspirar a mayores logros en la gestión y en la consecución de los objetivos de la oficina.

4) Evaluación de las Oficinas PROP

En este último apartado, se señalan las formas de evaluar el funcionamiento y resultados de la oficina PROP, todo ello en vías a alcanzar la calidad total deseada en la atención al ciudadano.

TABLA 4: Formas de evaluar el funcionamiento de las Oficinas PROP

EVALUACIÓN	ÓRGANO ENCARGADO	MODO DE ACTUACIÓN
Interna	El Director de la Oficina PROP	Con modelos e indicadores de evaluación elaborados por la Conselleria de Hacienda y Administración Pública
Externa	La Inspección de Servicios	Con la colaboración del Director de la Oficina PROP

Fuente: Elaboración propia

4.6) EXTENSIÓN DE LAS MEJORAS A OTRAS OFICINAS PROP.

Todas las mejoras expuestas se encaminan a simplificar y mejorar el servicio público de atención a los ciudadanos, de ahí que sin lugar a dudas estas mejoras pueden hacerse extensivas en algún grado al resto de Oficinas PROP existentes.

Respecto a la mejora concreta, la de dotar de las competencias funcionales necesarias al puesto de Director, se hace evidente la conveniencia de que en cada oficina PROP exista un puesto de responsable que asegure el buen funcionamiento no solo de los equipos e instalaciones sino también la calidad de la atención que se presta al ciudadano, que represente a la oficina y que promueva iniciativas de mejora que favorezcan los servicios públicos que se prestan en la oficina.

En el modelo de Reglamento de funcionamiento de las oficinas PROP, que se acompaña como anexo, viene contemplada esta posibilidad al estar dirigido este reglamento a todas las oficinas PROP en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

En la actualidad ya existen puestos de Director en determinadas oficinas PROP, por lo que con el decreto que se propone esos puestos verían reconocidas sus competencias con claridad.

TABLA 5: Puestos de Director de Oficina PROP

Puesto	Denominación	Localidad	Na	S	Grp	Ni	Esp	Prov
19330	DIRECTOR/A-COORDINADOR/A EDIFICIS PROP VALENCIA	VALENCIA	F	I	A	26	E047	LD AP
19331	DIRECTOR/A EDIFICI PROP "GERMANS BOU"	CASTELLÓN	F	G	A/B	24	E046	C
19319	DIRECTOR/A PUNT PROP	SAGUNT	F	G	A/B	24	E042	C
19320	DIRECTOR/A PUNT PROP	ONTINYENT	F	G	A/B	24	E042	C
19322	DIRECTOR/A PUNT PROP	ALICANTE	F	G	A/B	24	E042	C
19323	DIRECTOR/A PUNT PROP	VINARÓS	F	G	A/B	24	E042	C
19324	DIRECTOR/A PUNT PROP	VILA-REAL	F	G	A/B	24	E042	C
19326	DIRECTOR/A PUNT PROP	ORIHUELA	F	G	A/B	24	E042	C
19328	DIRECTOR/A PUNT PROP	BENIDORM	F	G	A/B	24	E042	C
19329	DIRECTOR/A PUNT PROP	REQUENA	F	G	A/B	24	E042	C

Na=Naturaleza S=Sector Grp=Grupo Ni=Nivel Esp=Específico Prov=Provisión

Fuente: Elaboración propia a partir de la RPT de 2010.

Por otra parte y respecto al resto de posibles mejoras, vamos a analizar su posible extensión a otras oficinas PROP una a una:

1.- Dotar de presencia de todos los servicios en planta baja

Esta es una mejora que está diseñada específicamente para el PROP-I pero que, en cualquier caso, en el fondo viene a significar que cada servicio debe contar con al menos un puesto de atención al ciudadano. Dicho de otro modo, tanto en las oficinas PROP municipales como en las oficinas PROP de la Generalitat, y generalmente en la planta baja que es donde suelen ubicarse los puntos de atención por su comodidad y cercanía al ciudadano, debería facilitarse la información de los servicios que están ubicados en la oficina y no remitir al ciudadano a plantas superiores, salvo casos específicos. Esto que parece una obviedad, no lo es tanto puesto que en el PROP-I no se realiza así y, por lo tanto, es de suponer que esta situación puede que se esté reproduciendo en otra oficina PROP. No obstante, si algún servicio fuera muy reducido o si los usuarios del mismo fueran pocos, también se podría unificar en un solo puesto de información a varios servicios.

2.- Unificar la información y registro de cada servicio territorial

Mejora que también esta enfocada al PROP-I pero que también hay que contemplar con la posibilidad que este inconveniente se esté produciendo en otra oficina. Es decir, que existan unas mesas de información y que luego se reenvíe a los ciudadanos a otra mesa para el registro de la documentación.

Un objetivo del proyecto PROP era la “ventanilla única”, poder informarse y registrar los documentos en una sola oficina, pero este objetivo debería ser más exigente en el concepto de “ventanilla única”. Lo ideal sería que el ciudadano acudiese a una única oficina y se sentase en una única mesa en la que le informaran y registraran su solicitud, sin reenvíos de mesa en mesa. Tal y como se ha explicado en la propuesta de mejora esto es factible y solo necesita que alguien coordine su puesta en funcionamiento.

3.- Horarios unificados de todos los servicios

Respecto a los horarios existe el mismo problema que en el PROP-I, con el nuevo Decreto relativo al horario, casi todas las oficinas PROP indican el siguiente horario de Información general y registro de documentos: de lunes a jueves de 9 a 15 horas y los viernes de 9 a 14:30 horas.

El nuevo Decreto establece un horario de permanencia obligatoria para todos los servicios de lunes a viernes de 9 a 14:30 horas, mientras que para la información general y registro específica el horario arriba mencionado.

El problema es que muchos servicios de información han interpretado que son de información específica y por tanto acaban su atención al ciudadano a las 14:30 horas. Así podemos encontrar en una oficina PROP servicios que atiendan hasta las 14:30 de lunes a jueves y otros hasta las 15:00 horas.

Este problema se deja notar especialmente en el PROP-I, por ser el de más envergadura, pero debería tenerse en cuenta en otras oficinas PROP si se diera el caso.

4.- Implantación de un sistema de cobro de tasas

Esta mejora sí se podría extender sin lugar a dudas al resto de oficinas PROP. En muchos de los trámites que se gestionan se hace necesario el pago de una tasa que hace que el ciudadano se tenga que desplazar a una entidad financiera, realizar la oportuna cola, pagar la tasa y volver a la oficina PROP para finalizar el trámite. Pues bien, con la mejora se evitarían todo este trajín y se podría completar el trámite, ahora sí, en una “ventanilla única”.

5.- Implantación de un sistema de cita previa

Esta mejora, tal y como se explicó en su apartado, ya está implantada, aunque en el caso de la oficina PROP-I faltan algunos servicios que todavía no están adheridos.

Las oficinas PROP (un total de 24 incluyendo el PROP-I) están adheridas a la Cita Previa. Mediante el mismo procedimiento de solicitud de cita previa, que es a través de la Web de la Generalitat, se puede acceder, por provincia, a solicitar cita en el resto de oficinas PROP.

Cabe destacar que la única oficina PROP que no aparece en el desplegable es la de Elda (Alicante), por lo que la extensión de la mejora consistiría en incorporarla a la cita previa.

6.- Implantación de un registro telemático

Al igual que ya existe un procedimiento informático para la cita previa, podría existir un procedimiento informático para el registro telemático en el que se escogiera la oficina PROP y, ya en los siguientes pasos, rellenar los datos oportunos y adjuntar los posibles documentos objeto del registro electrónico que se desea realizar.

La aplicación del registro telemático sería única para todas las oficinas PROP, se realizaría por los técnicos informáticos de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios y requeriría la formación del personal afectado de las distintas oficinas PROP. Esta formación podría realizarse mediante cursos del IVAP (Instituto Valenciano de Administración Pública) y en horas de trabajo, para que sean realizados por dicho personal.

7.- Obtención de la Carta de Servicios

En la actualidad las únicas oficinas PROP que cuentan con carta de servicios son las oficinas de Vinaròs, Vila-real, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm; un carta de servicios común para estas cinco oficinas que fue aprobada por el Decreto 2/2003, de 7 de marzo, del presidente de la Generalitat, y que se adjunta como **ANEXO 4** al presente proyecto.

También se adjunta como **ANEXO 5** la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat, publicada en el DOCV del 1/07/2011. Una carta de servicios general que trata de abarcar en una sola carta todos los servicios que se prestan en las 24 oficinas PROP distribuidas en la Comunitat Valenciana, lo que puede dificultar su seguimiento y mejora. Además esta carta se ha elaborado por la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios y no por las oficinas PROP afectadas. De una manera rápida y sencilla se ha obtenido una carta de servicios para 24 oficinas de atención distintas por un organismo que, si bien

dicta las directrices a las oficinas PROP, no está en el día a día de su funcionamiento.

La Conselleria de Hacienda y Administración Pública tiene editada una guía con la metodología para la elaboración de una carta de servicios (http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf) y establece que el proceso debe iniciarse a instancias de una concreta organización, por tanto, no sería lo más adecuado que se iniciase por el órgano superior sino por el responsable de la Oficina PROP respectiva.

También se establece en esta guía que el proceso de elaboración de la carta de servicios de un órgano debe ser un proceso liderado por los máximos representantes de éste. Este proceso debe ser participativo y abierto, para que el personal no sólo esté implicado en el resultado final, sino también sea conocedor de los resultados de cada una de sus fases y esté comprometido con él. Es necesario que la Dirección del órgano manifieste, de forma inequívoca, su firme compromiso y el liderazgo que adquiere con el proyecto de elaboración e implantación de la carta de servicios.

De acuerdo con la citada guía para elaboración de cartas de servicios, la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las Oficinas PROP de la Generalitat sería insuficiente e incluso desvirtuaría el proyecto de carta de servicios por la dificultad que entraña su seguimiento y mejora, así como por la falta de iniciativa en cuanto al órgano prestador del servicio.

Para llevar a buen término el proyecto de elaboración de una Carta de Servicios, así como obtener los resultados deseados con su elaboración y que estos resultados sean sostenibles en el tiempo, es necesario asegurar el liderazgo de la Dirección del órgano prestador de los servicios, así como conseguir el compromiso de la organización en la elaboración de la Carta de Servicios.

Por lo tanto, la propuesta de una Carta de Servicios del Edificio PROP-I podría ser extensiva para cada oficina PROP para que cada responsable en cada oficina iniciase su propio proceso de acuerdo con los objetivos y recursos de su propia oficina.

4.7) PRESUPUESTO.

Respecto a la mejora principal, la de dotar de las competencias funcionales necesarias al puesto de Director, esta no necesita de personal externo para su implantación, bastaría con la aplicación del presente proyecto y la colaboración de los órganos y empleados públicos que en el mismo se citan.

No obstante, y para contemplar el trabajo invertido en el presente proyecto como el empleado por un diplomado en Gestión y Administración Pública, se va intentar presupuestar este tiempo para evaluar su coste de modo aproximado.

El TFC de la titulación de GAP es de 9 créditos y el crédito, como se conoce, es una medida del trabajo de los universitarios para cursar las asignaturas y obtener títulos universitarios, que está implantado en el Espacio Europeo de Educación Superior y que supone un esfuerzo medio de 25 a 30 horas de trabajo total por crédito.

Como el esfuerzo en una asignatura depende de muchos factores como el de la calificación a la que se aspira en el TFC, aspirando a una calificación de 8 con un coeficiente corrector del 10%, la medida del TFC en créditos podría ser en torno a:

$$9 \text{ créditos} + 9 \text{ créditos} * 0,10 = 9 \text{ créditos} + 0,9 \text{ créditos} = 9,9 \text{ créditos.}$$

Así pues, considerando un esfuerzo de 30 horas por crédito, el esfuerzo estimado estándar sería: $9,9 \text{ créditos} * 30 \text{ horas} = 297 \text{ horas}$.

Y aplicando un coeficiente corrector del 25% por la falta de experiencia en la realización del TFC, el esfuerzo estimado ajustado por la falta de experiencia sería: $297 \text{ horas} + 297 \text{ horas} * 0,25 = 297 \text{ horas} + 74,25 \text{ horas} = 371,25 \text{ horas}$.

Del mismo modo, aplicando un coeficiente corrector de -20% por una nota media del alumno (de los tres cursos) de 8,70, el esfuerzo estimado por las calificaciones previas sería:

$$371,25 \text{ horas} + 371,25 \text{ horas} * (-0,20) = 371,25 \text{ horas} - 74,25 \text{ h.} = 297 \text{ horas}$$

Por otro lado, aplicaríamos estas horas de trabajo a un puesto de diplomado en GAP catalogado en el grupo A2, con un complemento de destino de nivel 24 y un complemento específico E046 que, de acuerdo con las tablas salariales del 2012 de la Generalitat Valenciana que se adjuntan como **ANEXO 6**, le corresponden las siguientes percepciones:

TABLA 6: Percepciones salariales de un diplomado en GAP con un puesto A2-24-E046

CONCEPTO	SALARIO MENSUAL	EXTRA JUNIO/DIC.	SALARIO DIA	SALARIO HORA
Sueldo	958,98 €	699,38 €	48,89 €	6,11 €
Trienios	- €	- €	- €	- €
Complemento destino	582,92 €	582,92 €	30,91 €	3,86 €
Complemento específico	1.277,16 €	1.277,16 €	67,73 €	8,47 €
TOTALES	2.819,06 €	2.559,46 €	147,53 €	18,44 €

Fuente: Elaboración propia a partir de las tablas salariales de Generalitat para el año 2012

De este modo, sin contar con antigüedad y considerando 22 días laborables al mes y una jornada de 8 horas diarias el salario por hora de trabajo de un titulado en GAP sería de 18,44 €/hora.

En resumen y tras los cálculos realizados, respecto al presupuesto de la mejora principal procede la siguiente estimación de recursos:

TABLA 7: Presupuesto mejora principal

Trabajo personal	297 horas de trabajo a 18,44 €/hora	5.476,68 €
Otros costes	Papel, fotocopias, encuadernado, etc.	60,00 €
TOTAL PRESUPUESTADO PARA MEJORA PRINCIPAL		5.536,68 €

Fuente: Elaboración propia

Una vez dotado de las competencias funcionales necesarias el puesto de Director, existen tres mejoras organizativas que solo requerirían su implantación por el Director y la colaboración de los distintos servicios del edificio, estas mejoras se implantarían en la siguiente fase:

Fase 1 de acometida de mejoras organizativas

Mejora 1 - Dotar de presencia de todos los servicios en planta baja

Mejora 2 - Unificar la información y registro de cada servicio territorial.

Mejora 3 - Horarios unificados de todos los servicios.

No se evalúa el coste de esta fase puesto que solo se requeriría la redacción de un comunicado por parte del Director a los distintos servicios y la realización de cómo mucho un par de reuniones para concretar la puesta en funcionamiento, todo ello entre el personal de la propia administración.

Continuando con la implantación de las mejoras y una vez ejecutadas las mejoras organizativas, existen otras tres más costosas que necesitarían de técnicos informáticos para su implantación en la siguiente fase:

Fase 2 de acometida de mejoras que implican al Servicio Informático

Mejora 4 - Implantación de un sistema de cobro de tasas.

Mejora 5 - Implantación de un sistema de cita previa.

Mejora 6 - Implantación de un registro telemático.

Aquí habrá que contabilizar las horas de trabajo necesarias de un Técnico Informático y las percepciones que este recibiría. Puesto que en la

Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de los Servicios existen estos técnicos, sería conveniente contar con los mismos en lugar de acudir a la contratación externa. Así pues, como su clasificación es A1-24-E046, sus percepciones serían:

TABLA 8: Percepciones salariales de un Técnico Informático con un puesto A1-24-E046

CONCEPTO	SALARIO MENSUAL	EXTRA JUNIO/DIC.	SALARIO DIA	SALARIO HORA
Sueldo	1.109,05 €	684,36 €	55,60 €	6,95 €
Trienios	- €	- €	- €	- €
Complemento destino	582,92 €	582,92 €	30,91 €	3,86 €
Complemento específico	1.277,16 €	1.277,16 €	67,73 €	8,47 €
TOTALES	2.969,13 €	2.544,44 €	154,24 €	19,28 €

Fuente: Elaboración propia a partir de las tablas salariales de la Generalitat para el año 2012

De este modo, si consideramos aproximadamente 60 días de trabajo a 8 horas diarias, necesitaremos unas 480 horas de trabajo que al precio de 19,28 €/hora ascienden a un total de 9.254,40 €, con los que poder acometer las mejoras informáticas de la 2ª fase.

Por último, en la 3ª fase el objetivo sería el reconocimiento de la calidad mediante la obtención de la Carta de Servicios de la Oficina PROP-I, lo que implicaría una serie de reuniones por parte del Director de la oficina y el grupo de trabajo para la elaboración de la Carta de Servicios cuyo coste no se evalúa al ser todos personal de la propia administración.

4.8) VIABILIDAD.

En cuanto a la probabilidad de llevar a cabo el presente proyecto, esta es alta puesto que no existe un gran desembolso económico y sí un gran beneficio en la calidad del servicio público, lo que avala su puesta en marcha y su justificación.

Respecto a la mejora principal, la de dotar de las competencias funcionales necesarias al puesto de Director, su viabilidad depende de la voluntad política de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública pues implica la elaboración de un Reglamento y su elevación al Consell para su aprobación.

La viabilidad del resto de mejoras propuestas depende de la ejecución de la anterior mejora principal, sin la cual difícilmente pueden ejecutarse estas por lo

que una vez acometida esta podrían acometerse el resto de mejoras en tres citadas fases:

Fase 1 de acometida de mejoras organizativas

Una vez dotado de las competencias funcionales necesarias el puesto de Director, existen tres mejoras organizativas que solo requerirían su implantación por el Director y estas serían:

Mejora 1 - Dotar de presencia de todos los servicios en planta baja

Mejora 2 - Unificar la información y registro de cada servicio territorial.

Mejora 3 - Horarios unificados de todos los servicios.

Fase 2 de acometida de mejoras que implican al Servicio Informático

Una vez ejecutadas las anteriores mejoras, existen otras tres más costosas que necesitarían de técnicos informáticos para su implantación. La Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de los Servicios cuenta con técnicos informáticos con los que acometer estas mejoras sin tener que recurrir a la contratación externa. Estas mejoras serían:

Mejora 4 - Implantación de un sistema de cobro de tasas.

Mejora 5 - Implantación de un sistema de cita previa.

Mejora 6 - Implantación de un registro telemático.

Fase 3 de acometida de mejora para el control de la calidad

Por último, quedaría una última mejora cuya viabilidad dependería del éxito de las anteriores pues con esta se perseguiría obtener el reconocimiento a la calidad y mejoras implantadas, así como realizar el seguimiento y control de estas mejoras. Esta última mejora sería:

Mejora 7 - Obtención de la Carta de Servicios para la Oficina PROP-I

4.9) GESTIÓN DEL PROYECTO.

Respecto a la mejora principal, la de dotar de las competencias funcionales necesarias al puesto de Director mediante la elaboración de un Reglamento y su elevación al Consell para su aprobación como Decreto, los plazos contemplados y las tareas a realizar se detallan en la siguiente figura por medio de un Diagrama de Gantt.

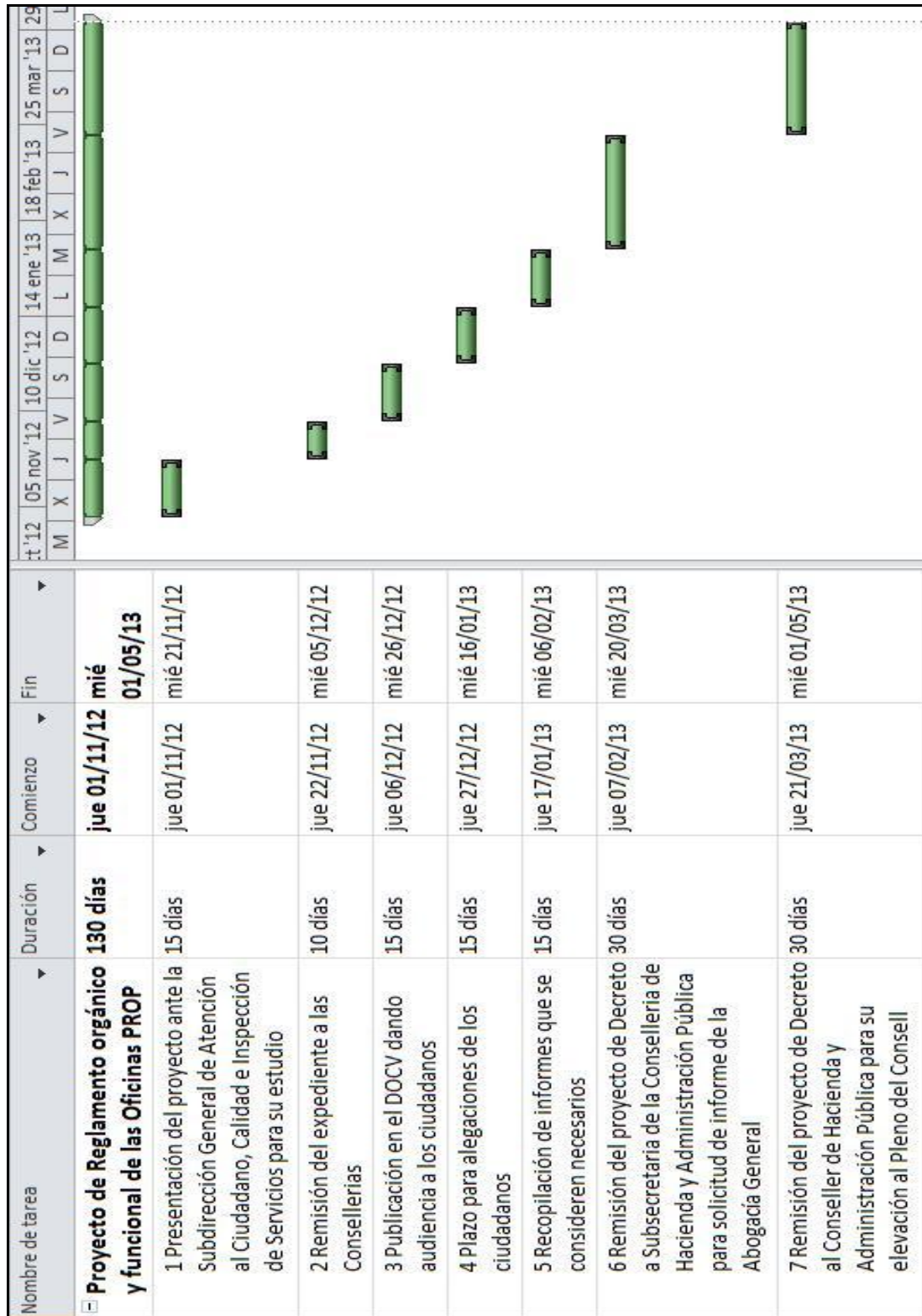
Por otra parte y respecto a las posibles mejoras que se podrían implantar una vez afianzadas las funciones del Director, algunas de estas podrían ejecutarse conjuntamente y, en cambio, otras necesitarían de la implantación de otras primero, por lo que deberían ejecutarse en tres distintas fases, tal y como se detallaba en el capítulo de viabilidad.

Así pues, una vez acometida la mejora principal, se podrá acometer la Fase 1, relativa a mejoras organizativas, con los plazos y tareas que se detallan también en Diagrama de Gantt.

La Fase 2, relativa a mejoras que implican al Servicio Informático, podrá acometerse en paralelo con la Fase 1 anterior, y se realizaría conforme a los plazos y tareas que se detallan también en Diagrama de Gantt.

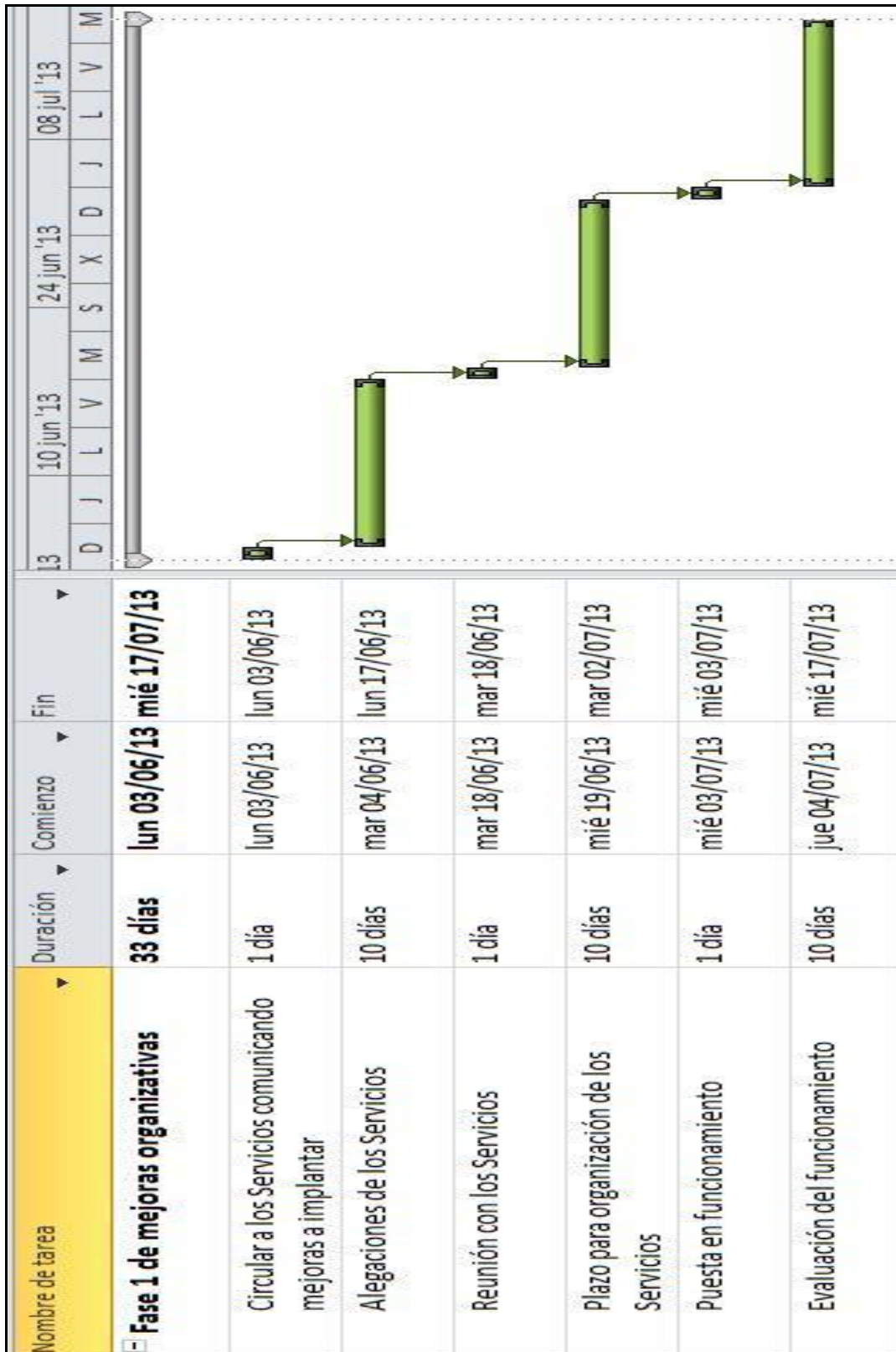
Y por último, la Fase 3, dirigida a la obtención de la Carta de Servicios para la Oficina PROP-I, se ejecutará una vez implantadas las anteriores y se realizaría conforme a los plazos y tareas en el último Diagrama de Gantt.

FIGURA 17: Diagrama de Gantt de la mejora principal consistente en un Reglamento orgánico y funcional de las Oficinas PROP



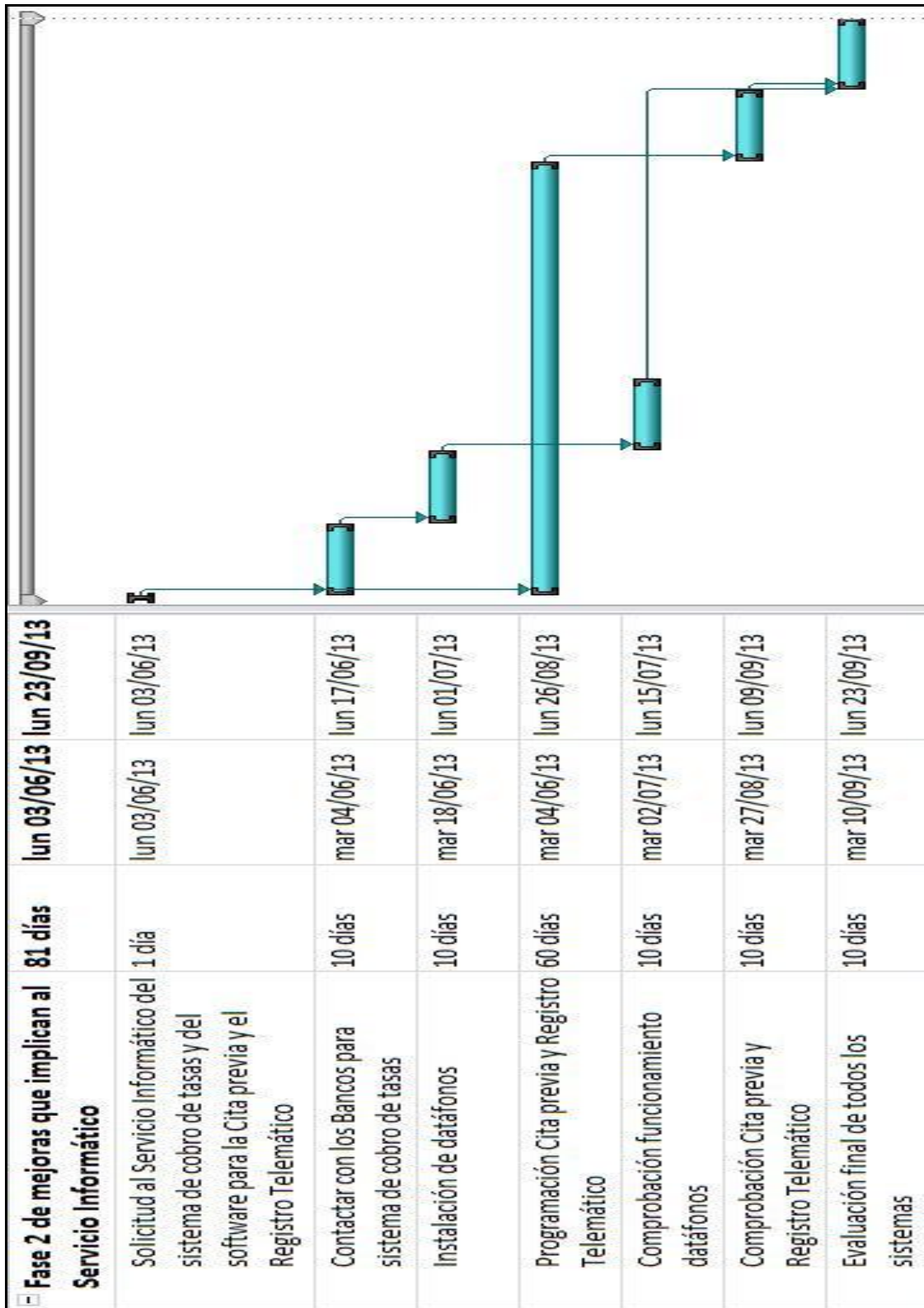
Fuente: Elaboración propia

FIGURA 18: Diagrama de Gantt de la Fase 1 de mejoras organizativas



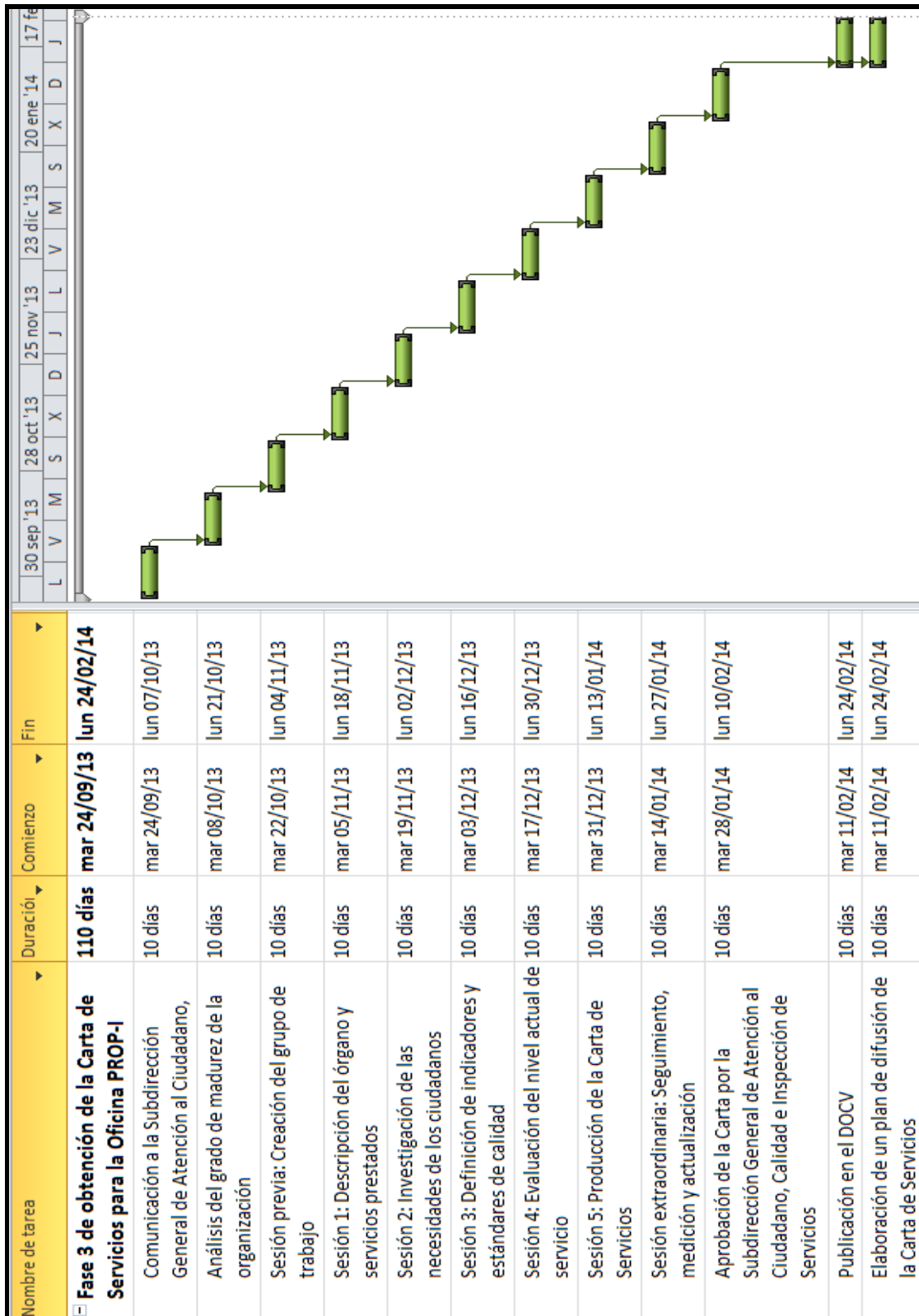
Fuente: Elaboración propia

FIGURA 19: Diagrama de Gantt de la Fase 2 de mejoras que implican al Servicio Informático



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 20: Diagrama de Gantt de la Fase 3 de mejora para la obtención de la Carta de Servicios del Edificio PROP-I



Fuente: Elaboración propia

4.10) EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS MEJORAS.

La evaluación y seguimiento de las mejoras propuestas se realizará a través del seguimiento del grado de cumplimiento de los estándares establecidos en la Carta de Servicios de la Oficina PROP-I.

El objetivo es asegurar que se cumplan los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios del siguiente modo:

- Por una parte, una vez finalizada la elaboración de la Carta de Servicios, el Director de la oficina, como responsable de la Carta, deberá registrar el resultado obtenido de cada indicador y publicarlo en una ficha de definición de indicadores y estándares de cumplimiento.
- Por otra, los ciudadanos y/o el personal de la Generalitat podrán consultar los resultados on-line, comprobando el estado y la evolución de los indicadores establecidos para la Carta de Servicios.

Puesto que los indicadores serán la base para el seguimiento y evaluación de la Carta de Servicios elaborada, el Director de la oficina deberá asegurar la revisión periódica y continua de los indicadores de calidad establecidos e identificar posibles desviaciones de los objetivos establecidos y los niveles estándar del servicio.

En caso de incumplimiento de los indicadores, se deberán tomar las medidas correctivas necesarias para solventar el incumplimiento y estandarizar estas medidas con el fin de evitar su repetición.

Con carácter anual, dentro del primer trimestre, el Director de la oficina se encargará de elaborar y enviar un informe de seguimiento y revisión de la Carta a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, quien realizará un seguimiento global de la Carta de Servicios y dictará, las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.

Los pasos a seguir para la elaboración del Informe de Seguimiento y revisión de la Carta de Servicios son los siguientes:

1. Verificación del nivel de cumplimiento. La verificación del nivel de cumplimiento de los compromisos se realizará a través del análisis de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores definidos para dichos compromisos. Para realizar la verificación del nivel de cumplimiento se utilizará la Ficha A: Nivel de cumplimiento de los compromisos.

FIGURA 21: Ficha A relativa al nivel de cumplimiento de los compromisos.

FICHA A NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS			
Compromiso	Indicador	Nivel de cumplimiento	Acción Correctiva (Si/No)

Fuente: Metodología para la elaboración de las cartas de servicios. Generalitat Valenciana.

2. Análisis de Quejas y Sugerencias. El análisis de las Quejas y Sugerencias relacionadas con los compromisos definidos en la Carta de Servicios son una fuente de información importante para mejorar el servicio. Por ello, se deberá analizar la solución dada al ciudadano y establecer acciones de mejora cuando se estime oportuno. Todo ello utilizando la Ficha B: Quejas y Sugerencias.

FIGURA 22: Ficha B relativa a las quejas y sugerencias.

FICHA B QUEJAS Y SUGERENCIAS					
Compromiso	Quejas y Sugerencias	Solución	Responsable	Fecha de implantación	Seguimiento de la validez de la solución aportada

Fuente: Metodología para la elaboración de las cartas de servicios. Generalitat Valenciana.

3. Apertura de acciones de mejora. Cuando el resultado del análisis evidencie un incumplimiento de un compromiso definido o una necesidad de mejora de los mismos, se abrirá una acción de mejora con el objeto de identificar las causas que provocan dicho incumplimiento y establecer acciones para eliminarlo.

Además, dentro del ciclo de la mejora continua, uno de los aspectos a considerar dentro de la Carta de Servicios será la mejora del nivel de tramitación electrónica. Cada vez más la sociedad espera poder resolver de forma eficiente los servicios y trámites demandados sin tener que acudir a los canales de atención presenciales o telefónicos.

Es por ello que en la revisión anual, se deberán contemplar no sólo acciones encaminadas a mejorar los estándares y compromisos, sino también a aumentar la capacidad de tramitación electrónica de los servicios ofertados.

Del mismo modo y en la primera revisión anual, se considerarán y valorarán, también, aquellas acciones de mejora que se han acometido con el presente proyecto. Y todo ello por si nos encontráramos, como resultado de dichas acciones de mejora ya realizadas, ante servicios sobre los que establecer nuevos compromisos que aconsejen modificar la Carta de Servicios.

Para realizar la apertura de acciones de mejora pertinentes se utilizará la Ficha C: Acciones de mejora detectadas:

FIGURA 23: Ficha C relativa a las acciones de mejora detectadas.

FICHA C ACCIONES DE MEJORA DETECTADAS				
Compromiso	Definición de acción de mejora	Responsable	Fecha de implantación	Seguimiento de la validez de la solución aportada

Fuente: Metodología para la elaboración de las cartas de servicios. Generalitat Valenciana.

4. Elaboración del Informe: finalmente se conformará el Informe de Seguimiento que adjuntará las fichas elaboradas y contendrá los siguientes puntos o ítems:

- Portada: identificación del órgano y de la Carta de Servicios, fecha de entrada vigor y fecha de revisión.
- Fichas elaboradas:
 - Ficha A. Nivel de cumplimiento de los compromisos.
 - Ficha B. Quejas y reclamaciones.
 - Ficha C. Acciones de mejora detectadas.
- Valoración global: breve valoración global con respecto a la evaluación de la Carta de Servicios.
- Puntos de mejora que serán abordados en el siguiente periodo.

En resumen, en este capítulo 4 se ha propuesto una mejora principal orientada a dotar de las competencias funcionales necesarias al actual puesto de Gerente o Director del edificio. Además, se han señalado una serie de mejoras específicas a las que se ha dado un tratamiento descriptivo más superficial. Se han indicado los objetivos que se pretenden alcanzar, se ha justificado la propuesta y se ha explicado la extensión de las mejoras a otras oficinas PROP. Se ha señalado el presupuesto de las mejoras, su viabilidad y la forma de

gestionar el proyecto. Por último, se ha señalado como evaluar y realizar el seguimiento de las mejoras. A continuación se va a pasar al capítulo 5, el de conclusiones, en el que se explicarán las conclusiones generales a las que se ha llegado después de la exposición del trabajo.

CAPÍTULO 5

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES.

El propósito del presente trabajo ha sido mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos que se presta en una organización, en concreto, en el Edificio PROP-I de la Generalitat Valenciana, oficina administrativa en la que vengo prestando mis servicios desde el año 1996 en el Negociado de Atención al Ciudadano.

Desde su experiencia, por realizar su trabajo en una oficina PROP, y contando ahora con los conocimientos adquiridos en la Diplomatura de GAP, el autor ha tratado de defender unas mejoras que no suponen un gran coste y que, en cambio, aumentarían en gran manera la calidad de la atención al ciudadano y, por ende, la percepción que estos tienen de la misma. Es más, estas mejoras podrían suponer un ahorro, si los procesos de atención al ciudadano son más eficientes se ahorra en tiempo de trabajo que el personal puede dedicar a otras tareas.

Las mejoras que se han expuesto requieren una nueva visión o estructura más flexible que la actual, una estructura actual que es rígida y que no permite la adaptación continua a los cambios. Estas posibles mejoras requieren de la mejora principal con la que se rediseñan las competencias funcionales del Director del edificio administrativo PROP-I, que pasa de ser un mero gestor del mantenimiento del edificio a liderar la reestructuración para un mejor funcionamiento, a controlar la ejecución de este proyecto y, una vez conseguidos los objetivos, a velar por el sostenimiento y mejora permanente de una excelente atención al ciudadano, que haga merecedor al edificio PROP-I del reconocimiento a su calidad.

Por lo tanto, aparte de las posibles mejoras a las que se ha dado un tratamiento descriptivo más superficial, la propuesta de mejora principal se ha orientado a dotar de las competencias funcionales necesarias al actual puesto de Director del edificio para que sea un verdadero gestor público, responsable del funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios que se prestan al ciudadano. Esta mejora principal ha requerido de un tratamiento más profundo en el que se ha incluido también la norma que regula las competencias del puesto de Director de una oficina PROP, así como la forma y requisitos para su provisión.

Tal y como se describió, las funciones del Director del edificio vienen detalladas en la convocatoria para la provisión de su puesto pero, así como se explicó también, estas funciones tienen poca fuerza vinculante con los departamentos que integran la oficina PROP. En la propuesta de mejora principal se ha elaborado una norma que involucra a los servicios afectados, no solo al Director, de manera que sus funciones sean efectivas y obliguen, en su

medida, a los distintos servicios, para de esta manera asegurar la calidad en la atención de la oficina PROP.

Las mejoras propuestas han sido descritas en el capítulo 4, no obstante, vienen resumidas en la siguiente tabla, en la que se señalan también las fases de acometida y los períodos de implantación:

TABLA 9: Mejoras propuestas en el TFC

<u>MEJORA PRINCIPAL</u>: Rediseño de las competencias funcionales del Director del Edificio PROP-I	
Período de implantación: Del 1/11/12 al 1/05/13	
FASE 1: Acometida de mejoras organizativas	FASE 2: Acometida de mejoras que implican al Servicio Informático
<u>Mejora 1</u> - Dotar de presencia de todos los servicios en planta baja	<u>Mejora 4</u> - Implantación de un sistema de cobro de tasas.
<u>Mejora 2</u> - Unificar la información y registro de cada servicio territorial.	<u>Mejora 5</u> - Implantación de un sistema de cita previa.
<u>Mejora 3</u> - Horarios unificados de todos los servicios.	<u>Mejora 6</u> - Implantación de un registro telemático.
Del 3/06/13 al 17/07/13	Del 3/06/13 al 23/09/13
FASE 3: Acometida de mejora para el control de la calidad	
<u>Mejora 7</u> - Obtención de la Carta de Servicios para la Oficina PROP-I	
Período de implantación: Del 24/09/13 al 24/02/14	

Fuente: Elaboración propia

La implantación de la mejora principal permitirá alcanzar el grado de vinculación necesario para que las funciones del Director puedan suponer que este actúe como un gestor público de la calidad, eficacia y eficiencia de la atención a los ciudadanos que se presta en el Edificio PROP-I.

Así mismo, la implantación de las mejoras específicas permitirá

- Acercar todos los servicios a los ciudadanos, dotando de presencia de todos los servicios territoriales en la planta baja del edificio.

- Prestar una atención más eficaz, unificando la información y el registro para que los ciudadanos no se desplacen de mesa en mesa.
- Unificar los horarios de atención para que estos sean más uniformes y evitar, de este modo, los conflictos con los ciudadanos por no ser atendidos.
- Mejorar la calidad de la atención con un sistema de cobro de tasas que evite el desplazamiento de los ciudadanos a las entidades bancarias.
- Mejorar también la calidad con la implantación de un sistema de cita previa que evite la espera a los ciudadanos que, previamente, hayan solicitado su cita por Internet.
- Descongestionar el registro general y ampliar la oferta de servicios a los ciudadanos con la implantación de un registro telemático, que permitirá la presentación de escritos y documentos durante las 24 horas del día por Internet.
- Obtener de la Carta de Servicios de la Oficina PROP-I como un instrumento de mejora con el que los ciudadanos puedan exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer, en todo momento, su grado de cumplimiento.

Este proyecto es un trabajo atrevido y decidido, el autor no puede imaginar menos de las mejoras que propone con la experiencia de 16 años en el Edificio PROP-I y con los conocimientos que ha adquirido gracias a la diplomatura de GAP. Sería cobarde por su parte el no abordar todas las posibilidades de mejora que pueden aplicarse o hacerlo de forma tímida por miedo a la rigidez del sistema actual. Los tiempos que corren son de crisis pero son tiempos de innovar, de sobrevivir, de adaptarse, de conseguir nuevos modelos y formas de hacer las cosas. Las mejoras que se han propuesto caminan en ese sentido, sin suponer un gran coste, implican una gran mejora en la estructura, organización y servicios que prestan las oficinas PROP de atención al ciudadano. Son propuestas de sentido común pero que no se contemplan con las actuales estructuras orgánicas y burocráticas. En la actualidad no se da la debida importancia al gestor público como profesional dentro de la Administración.

En definitiva, el presente TFC supone el colofón a tres años de estudios que han permitido al autor aplicar los conocimientos adquiridos durante este tiempo a un caso real, que en su caso particular, el de ser empleado público, ha sido el de su lugar de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Se estructura la bibliografía en los siguientes apartados:

- Apuntes

- Normas

- Legislación

- Textos

- Trabajos Fin de Carrera

APUNTES

Derecho Administrativo I. Profesor D. Francisco Javier Company Carretero. Curso 2010/2011.

Derecho Administrativo II. Profesor D. Francisco Javier Company Carretero. Curso. Curso 2010/2011.

Derecho Constitucional. Profesor D. Antonio Colomer Viadel. Curso 2009/2010.

Gestión Administrativa I. Profesor D^a María del Rosario De Miguel Molina. Curso 2010/2011.

Gestión Administrativa II. Profesor D. Jose M^a Torralba Martínez. Curso 2011/2012.

Gestión Administrativa III. Profesor D. Aurelio Herrero Blasco. Curso 2011/2012.

Gestión de Calidad en el Sector Público. Profesora D^a Amparo Baviera Puig. Curso 2011/2012.

Gestión y Dirección de Recursos Humanos. Profesor D. Julio Manuel Estirado León. Curso 2011/2012

Información y Documentación Administrativa I. Profesor D^a Mercedes Escrig Giménez. Curso 2010/2011.

Información y Documentación Administrativa II. Profesor D. Vicent Giménez Chornet. Curso 2010/2011.

Marketing en el Sector Público. Profesora D^a Carmen Escribá Pérez. Curso 2010/2011.

NORMAS

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) (2002): Norma española UNE 157000:2002 Criterios generales para la elaboración de proyectos. Madrid. AENOR.

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) (2007): Norma española UNE 157601:2007 Criterios generales para la elaboración de proyectos de actividades. Madrid. AENOR.

ISO (Organización Internacional de Normalización) (1987): Norma internacional ISO 690/1987. Documentación. Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura.

ISO (Organización Internacional de Normalización) (1997): Norma internacional ISO 690-2/1997. Referencias bibliográficas sobre documentos electrónicos.

LEGISLACIÓN

Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat (DOCV núm. 5382 de 07.11.2006).

Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de la administración del Consell (DOCV núm. 5397 de 28.11.2006).

Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas (DOCV núm. 4694 de 18.02.2004).

Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana (DOGV núm. 4156 de 27.12.2001).

Decreto 5/2011, de 21 de junio, del president de la Generalitat, por el que se determinan las consellerias en que se organiza la administración de la Generalitat (DOCV núm. 6549 de 22.06.2011).

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 núm. 6250 de 21.04.2010).

Decreto 68/2012, de 4 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de la administración del Consell (DOCV núm. 6768 de 07.05.2012).

Decreto-ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de medidas urgentes para la reducción del déficit en la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6688 de 10.01.2012).

Ley 10/1994, de 19 de diciembre, de creación del Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 2419 de 02.01.1995).

Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana (DOCV núm. 6310, de 14.07.2010).

Ley 10/2011, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat Valenciana para el ejercicio 2012 (DOCV núm 6682, de 30.12.2011).

Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE núm. 150, de 23.06.2007).

Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (DOCV núm 6262, de 7.05.2010).

Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano (del Consell) (DOCV núm. 138 de 30.12.1983).

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (BOE núm. 304, de 20.12.2003).

Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 89, de 13.04.2007).

Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (DOCV núm. 74 de 15.07.1982).

Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público (BOE núm. 315, de 31.12.2011).

Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad (BOE núm. 168, de 14.07.2012).

Resolución de 11 de mayo 2011, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas por la que se aprueba la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas PROP de la Generalitat (DOCV núm. 6548, de 21.06.2011).

TEXTOS

ARENILLA SÁEZ, Manuel (2003): *La Reforma Administrativa desde el ciudadano*. Madrid, Ed. INAP.

BALLART, Xavier y RAMIÓ, Carles (2000): *Ciencia de la Administración*. Valencia, Ed. Tirant lo Blanc.

CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2010): *Proyecto Cartas de Servicios: Metodología para su elaboración*. Valencia, Generalitat Valenciana.

CORTINA, Adela y MARTÍNEZ, E. (1996): *Ética*. Madrid, Akal.

LOPEZ CAMPS, J. y GADEA, A. (2002): *Una Nueva Administración Pública. Estrategias y métodos para mejorar la calidad y eficiencia del e-gobierno*. Valencia, Ed. IVAP.

OLÍAS DE LIMA, Blanca y otros (2001): *La Nueva Gestión Pública*. Madrid, Ed. Prentice Hall.

OLTRA CLIMENT, Rafael Fco. y DE MIGUEL MOLINA, M^a Rosario (2007): *Gestión Administrativa I*. Valencia, Ed. UPV.

RAMIÓ, Carles (2010): *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona, Ed. Tecnos.

RIVERA VILAS, Luis M. (2004): *Marketing para las Administraciones Públicas. Gestión de la satisfacción en un servicio público*. Valencia. Editorial UPV.

RODRÍGUEZ-ARANA MUÑOZ, Jaime (dir.) (2002): *La Administración Pública Española*. Madrid, Ed. INAP.

SAÍNZ MORENO, Fernando (dir.) (2004): *Estudios para la Reforma de la Administración Pública*. Madrid, Ed. INAP

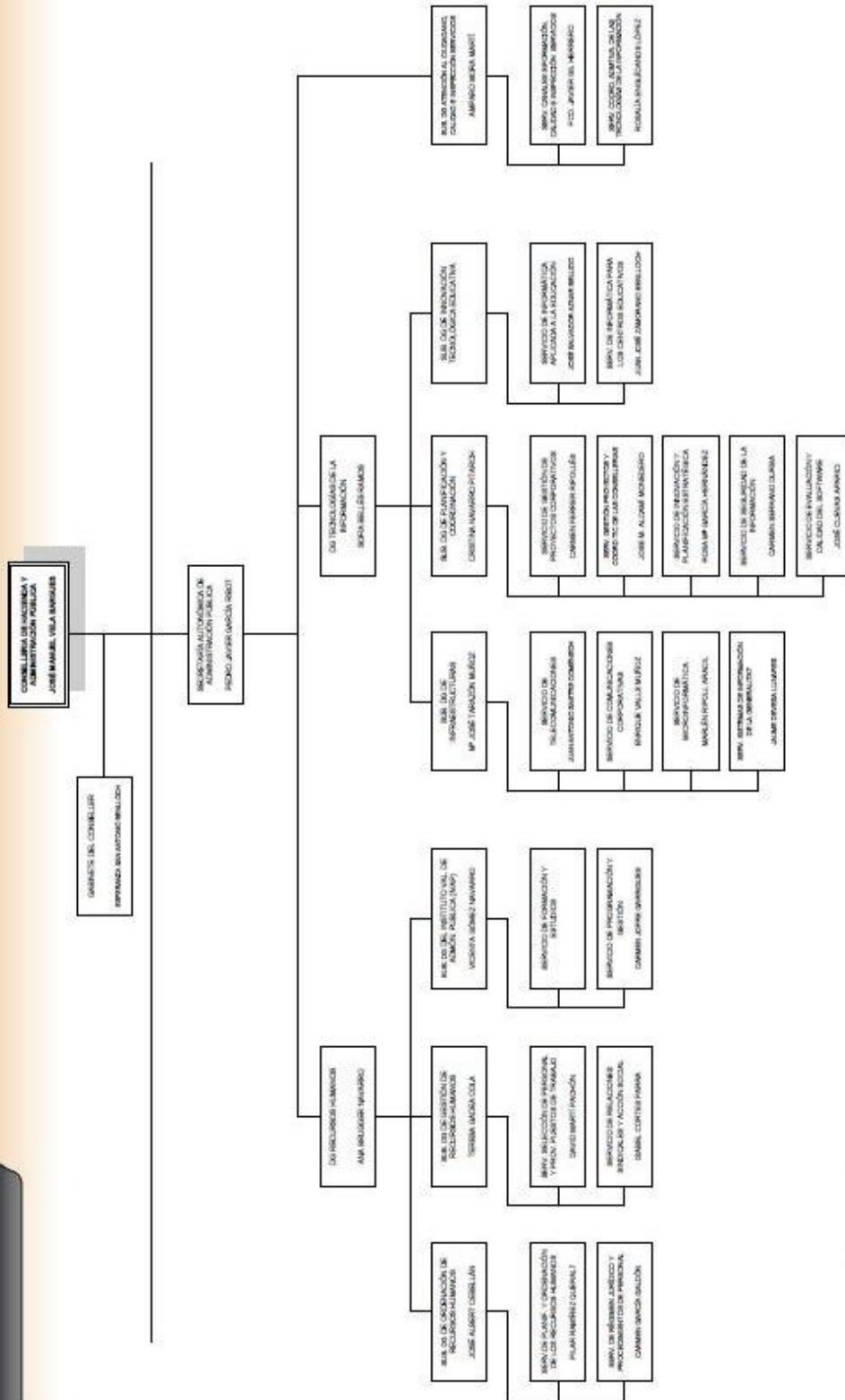
TRABAJOS FIN DE CARRERA

ASENCIO JORDÁN, M^a Carmen (2009): *La Sección de Nóminas de la Universitat de València. Propuesta de mejora del Sistema de Información en relación con las retribuciones del personal*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia.

FORTEA COSTA, Nuria (2007): *El programa PROP de atención al ciudadano de la Generalitat Valenciana. Situación actual y propuesta de mejora*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia.

MARTÍNEZ TARÍN, Elena (2009): *Análisis, diseño y desarrollo de un plan de mejora de la Unidad de Gestión Económica de los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos de la Comunidad Valenciana*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia.

ANEXOS



Decreto 79/2011 de 24 de julio del Consell (DOCV 8605, de 27 de julio de 2011)
Decreto 118/2011 de 9 de septiembre del Consell (DOCV 8606, de 14 de septiembre de 2011)
Decreto 107/2011 de 23 de diciembre del Consell, por el que se modifica el Decreto 79/2011 (DOCV 8676, de 29/12/11)

CONSELLERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
16/05/2012

ANEXO 2

CONVOCATORIA DE PUESTO DE DIRECTOR PROP-I (CITADO EN PÁGINA 68)

CONVOCATORIA 77/2005, de 27 de mayo de 2005 de la Dirección General de Administración Autonómica, por la que se anuncia, para su provisión por el sistema de Libre Designación, dos puestos de trabajo de naturaleza funcional, en la Conselleria de Infraestructuras y Transporte. [2005/X6453]

Visto que hay dos puestos de trabajo vacantes, en la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, cuya provisión se ha de efectuar por el sistema de Libre Designación, de acuerdo con lo que dispone la Ley de la Función Pública Valenciana y el Decreto 33/1999, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Selección, Provisión de Puestos de Trabajo y Carrera Administrativa del Personal comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley de la Función Pública Valenciana, y en uso de las competencias que legalmente tengo conferidas, esta Dirección General resuelve:

Convocar, para su provisión, los puestos de trabajo que se relaciona en la base tercera de esta resolución, de acuerdo con las siguientes bases:

Primera. Participantes

Puesto nº 19330

Podrán participar en esta convocatoria los funcionarios de carrera de la administración del Consell de la Generalitat Valenciana y de otras Administraciones Públicas, del mismo grupo y sector del puesto que se convoca, que reúnan los requisitos y condiciones del mismo de acuerdo con su clasificación, con excepción del personal docente e investigador, sanitario, de correos y telecomunicaciones.

Puesto nº 19423

Podrán participar en esta convocatoria los funcionarios de carrera de la administración del Consell de la Generalitat Valenciana o de las Corporaciones Locales de la Comunidad Valenciana seleccionados por el sistema previsto por el artículo 10.1 del Texto Refundido de la Ley de Función Pública Valenciana, del mismo grupo y sector del puesto que se convoca, que reúnan los requisitos y condiciones del mismo de acuerdo con su respectiva clasificación.

Segunda. Presentación de solicitudes.

Las solicitudes, adaptadas al modelo que se publica en el anexo I, deberán presentarse en el plazo de 20 días hábiles, contados desde el día siguiente de la publicación de esta convocatoria en el DOGV. Lo que podrá hacerse en el registro general de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, Historiador Chabás, 2, 46003 Valencia, en los servicios centrales y territoriales de las distintas consellerias o en las oficinas públicas a que hace referencia el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la solicitud se adjuntará fotocopia del DNI del solicitante, curriculum vitae y documentación justificativa de los méritos alegados. Si dicha documentación ya constare en el Registro de Personal de la Generalitat Valenciana, sólo será necesario citarlos en la solicitud, sin aportar los documentos correspondientes.

Los participantes que soliciten varios puestos incluidos en la misma convocatoria, tendrán que presentar una instancia para cada uno de ellos, indicando en la misma el orden de preferencia. No será necesario presentar la documentación en todas las solicitudes, sino sólo en aquella cuyo puesto solicite en primer lugar.

Tercera. Puesto que se puede solicitar:

1. Puesto de trabajo núm. 19330: director coordinador Edificios Prop Valencia.

Conselleria/Organismo: Infraestructuras y Transporte.

Centro de destino: D.G Telecomunicaciones e Investigación.

Localidad puesto: Valencia.

Naturaleza: funcional.

Sector: Indistinto (G/E)

Requisitos: grupo A.

Complemento de destino: nivel 26.

Complemento específico: E047.

Forma de provisión: libre designación. Abierto a otras Administraciones Públicas.

Funciones: Atender los asuntos relativos a personal, contratación y gestión económico-administrativa, canalizando la información y las demandas a los departamentos responsables de su tramitación y resolución. Asegurar el correcto funcionamiento de la oficina tanto en la atención al ciudadano, como en el funcionamiento de los equipos e instalaciones. Coordinar con los responsables de los departamentos ocupantes del edificio las cuestiones comunes, elevándolas al órgano de resolución correspondiente. Evaluar los tiempos de resolución de los procedimientos que se gestionan en la oficina y procurar su reducción paulatina. Consolidar la información del Sistema de Gestión de Esperas. Promover la implantación de iniciativas de modernización, registro único, seguimiento y gestión de expedientes, normalización y transmisión electrónica de documentos, dinamización de los grupos de calidad. Realizar el seguimiento del funcionamiento de las oficinas PROP situadas en la ciudad de Valencia, mediante el establecimiento de mecanismos de coordinación con los directores de cada uno de los centros.

2. Puesto de trabajo núm. 19423: técnico asesor materia Jurídico-Administrativa.

Conselleria/Organismo: Infraestructuras y Transporte.

Centro de destino: D.G Telecomunicaciones e Investigación.

Localidad puesto: Valencia.

Naturaleza: funcional.

Sector: General.

Requisitos: grupo A. Licenciado /a Derecho.

Complemento de destino: nivel 28.

Complemento específico: E050.

Forma de provisión: libre designación.

Funciones: Llevar a término la búsqueda y estudio de normativa. Elaborar el soporte jurídico sobre las alternativas de mejora en la gestión de los servicios públicos y en lo proyectos de privatización del sector público empresarial. Emitir propuesta e informes sobre estas materias. Valorar las condiciones de contratación administrativa.

Cuarta. La Comisión de Valoración.

La Comisión de Valoración de la presente convocatoria, estará integrada por:

Titulares:

Presidenta: Amparo Mora Martí, jefa de Área de Teledministración e Infraestructuras y Servicios Corporativos de Atención al Ciudadano, Conselleria de Infraestructuras y Transporte.

Vocales:

- Josep Maria Garcia Barrio, técnico asesor en Materia de Telecomunicaciones y Modernización, Conselleria de Infraestructuras y Transporte.

- Raquel Salvador Lizondo, jefa de Servicio de Personal, Conselleria de Infraestructuras y Transporte.

- Teresa Jover Devesa, representante de la Dirección General de Administración Autonómica.

- Carmen Garcia Galdón, representante de la Dirección General de Administración Autonómica.

- Un representante del sindicato CCOO.

- Un representante del sindicato UGT.

- Un representante del sindicato IGEVA

- Un representante del sindicato CSIF.

- Un representante del sindicato STAPV-IV.

Vocal-secretaria: Pilar Cardona Prósper, representante de la Dirección General de Administración Autonómica.

Suplentes:

Presidente: Juan Antonio Sastre Doménech, jefe de Área de Infraestructuras y Telecomunicaciones, Conselleria de Infraestructuras y Transporte.

Vocales:

- Myriam Eibar de la Encina, jefa de Área de Desarrollo y Coordinación de las Tecnologías de la Información, Conselleria de Infraestructuras y Transporte.

- José Antonio Martínez Fernández, jefe de Sección de Personal, Conselleria de Infraestructuras y Transporte.

- Estrella García Ferrer, representante de la Dirección General de Administración Autonómica.

- Ana Masià Llorca, representante de la Dirección General de Administración Autonómica.

- Un representante del sindicato CCOO.
- Un representante del sindicato UGT.
- Un representante del sindicato IGEVA.
- Un representante del sindicato CSIF.
- Un representante del sindicato STAPV-IV.

Vocal-secretario: Luis Blasco Chirivella, representante de la Dirección General de Administración Autonómica.

El funcionamiento de la Comisión de Valoración se adaptará a lo establecido en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para los órganos colegiados.

Quinta. Adjudicación de destinos

Para la adjudicación del puesto, la Comisión de Valoración podrá tener en cuenta los méritos que figuren en la correspondiente resolución de clasificación.

La Comisión de Valoración inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, la pondrá de manifiesto a los interesados en el tablón de anuncios de los Servicios Centrales de Valencia y los territoriales de Castellón, Alicante y Valencia, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas.

Los interesados podrán, en un plazo de 10 días hábiles, alegar y justificar lo que estimen pertinente ante la Comisión de Valoración de la convocatoria. Una vez redactada por la Comisión la propuesta de resolución, con las alegaciones y justificaciones presentadas, tanto las estimadas como desestimadas, serán elevadas a la Conselleria correspondiente, quien a la vista de las mismas dictará la resolución que proceda y la remitirá a la Dirección General de Administración Autonómica para su publicación.

Sexta. Resolución del concurso

Esta convocatoria se resolverá en un plazo no superior a 3 meses, contados desde el día siguiente a la fecha de finalización del plazo de presentación de instancias.

En la resolución de esta convocatoria se indicará expresamente la fecha de comienzo de los plazos de cese y toma de posesión.

Séptima. Recursos

La presente resolución pone fin a la vía administrativa. Con arreglo a los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como a los artículos 8, 14.2 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso administrativa, los interesados pueden interponer recurso de reposición, con carácter potestativo, ante el órgano que ha dictado esta resolución, en el plazo de un mes a contar del día siguiente al de su publicación. Alternativamente, si no se recurre en reposición, puede interponerse recurso Contencioso administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso administrativo de la ciudad de Valencia, en el plazo de dos meses a contar del siguiente al de la publicación de la presente resolución.

Valencia, 27 de mayo de 2005.- El director general de Administración Autonómica: Miguel Antonio Crespo Marzal.

Teléfono oficial: ... Fax más próximo: ...

Domicilio particular: ...

Relación profesional con la Generalitat Valenciana: ...

Núm. puesto actual: ... Conselleria: ...

Relación profesional con otras administraciones públicas: ...

Destinación actual: ...

Cuerpo/escala pertenece: ...

Lista de documentos que presenta: (señalar con una x)

- 1. Fotocopia del documento nacional de identidad.
- 2. Curriculum.
- 3. Certificaciones relativas a:
 - 3.1. Antigüedad.
 - 3.2. Titulaciones.
 - 3.3. Grado personal.
 - 3.4. Trabajo realizado
 - 3.5. Cursos de formación y perfeccionamiento.
 - 3.6. Conocimientos de valenciano.
 - 3.7. Conocimientos de idiomas comunitarios.
- 4. Otros certificados.

Valencia, ... de ... de 2005

Firma

DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

ANEXO I

Modelo de instancia

Núm. convocatoria: ... Núm. puesto: ...

Conselleria: ...

Orden de preferencia

Apellidos: ...

Nombre: ... DNI/NRP: ...

Domicilio oficial: ...

ANEXO 3

BORRADOR DE PROYECTO DE DECRETO, DEL GOBIERNO VALENCIANO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO ORGÁNICO Y FUNCIONAL DE LAS OFICINAS PROP DE LA GENERALITAT VALENCIANA (CITADO EN PÁGINA 98)

Preámbulo

El Reglamento Orgánico y Funcional de las Oficinas PROP de la Generalitat Valenciana nace con el propósito de dar respuesta a las exigencias del sistema de información y registro que se ofrece a los ciudadanos en estas oficinas y para recopilar en una sola norma todos aquellos preceptos que son necesarios para la organización y el funcionamiento de las Oficinas PROP, que se considera imprescindible para su correcto ordenamiento y para cumplir lo preceptuado a este respecto en las Leyes.

El Reglamento Orgánico y Funcional de las Oficinas PROP de la Generalitat Valenciana, que aprueba el presente Decreto, regula de forma ordenada y sistemática la estructura de organización y gestión de estas oficinas, recogiendo sus principios de actuación y organización. Este Reglamento recoge todos los aspectos fundamentales para la vida de Oficinas PROP y, fundamentalmente, innova y profundiza en la gestión de las mismas, favoreciendo la cooperación y colaboración de los distintos servicios que pueden conformar una oficina PROP, aunque puedan depender orgánicamente de distintas consellerias.

Consecuentemente, es obligada y necesaria la aprobación de este nuevo Reglamento.

El Reglamento se estructura en un título I, que establece las disposiciones de carácter general; un título II, que regula la Gerencia de las oficinas PROP; un título III, que señala las formas de participación de los ciudadanos; un título IV, que regula el régimen económico; y, en último lugar; un título V, relativo a la evaluación de las oficinas.

En atención a todo lo expuesto y en uso de las competencias atribuidas en el artículo 35 del Estatuto de Autonomía y el artículo 31 y concordantes de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Gobierno Valenciano, a propuesta del Conseller de Hacienda y Administración Pública, y previa deliberación del Gobierno Valenciano en la reunión del día _____.

DISPONGO

Artículo único

Se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de las Oficinas PROP de la Generalitat Valenciana, cuyo texto íntegro figura como anexo único de este decreto.

Este Reglamento se aplicará en las Oficinas PROP ubicadas en el ámbito de gestión de la Generalitat Valenciana.

DISPOSICIONES FINALES

Primera

Se autoriza a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública para desarrollar lo dispuesto en el Reglamento que se aprueba por el presente decreto, así como para regular cuantas cuestiones se deriven de su aplicación.

Segunda

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, ___ de _____ de 2012.

El Presidente de la Generalitat Valenciana,
ALBERTO FABRA PART

El Conseller de Hacienda y Administración Pública
JOSÉ MANUEL VELA BARGUES

ANEXO

Reglamento Orgánico y Funcional de las Oficinas PROP de la Generalitat Valenciana

TÍTULO I

Disposiciones de carácter general

Artículo 1

Las Oficinas PROP dependientes de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública son centros administrativos que prestan sus servicios a los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, principalmente con puntos de información y registro de documentos.

La creación y la supresión de las Oficinas PROP se realizará por Decreto del Consell de la Generalitat Valenciana, a propuesta de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública y previo informe o consulta, en su caso, con todos aquellos órganos que determine la legislación vigente.

Asimismo, por orden de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, previo informe o consulta, en su caso, con todos aquellos órganos que determine la legislación vigente, podrá modificarse la red de oficinas PROP existentes en función de la planificación de la atención al ciudadano que resulte más eficaz y eficiente. La modificación incluirá las agrupaciones y desdoblamientos necesarios para la eficaz utilización de los recursos disponibles y la calidad del servicio de atención al ciudadano.

Artículo 2

Las corporaciones locales podrán proponer la creación de Oficinas PROP. La creación, modificación y supresión de estas oficinas, cuya titularidad no corresponda a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, se efectuará mediante convenio entre la entidad local promotora y la Conselleria.

Estas oficinas tendrán, a todos los efectos, el carácter de Oficinas PROP y, por tanto, les será de aplicación el presente Reglamento.

Artículo 3

Las Oficinas PROP cuyo titular sea la Generalitat Valenciana, tendrán la denominación específica que determine la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

Las Oficinas PROP cuya titularidad sea municipal, tendrán la denominación específica que determine el Pleno del Ayuntamiento y que se detallará en el oportuno convenio.

TÍTULO II

Gerencia de las Oficinas PROP

Artículo 4

Las Oficinas PROP contarán con un puesto de Director que, en líneas generales, se encargará de coordinar los recursos internos, representar a la oficina frente a terceros y controlar las metas y objetivos.

Artículo 5

El Director velará por la calidad de los servicios que se prestan en la Oficina PROP y que el funcionamiento y organización de la misma se lleve a cabo de

acuerdo con los principios de calidad total, eficacia, eficiencia, participación, economía y equidad.

Artículo 6

El puesto de Director será considerado como personal directivo profesional de conformidad con el artículo 13 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Su designación atenderá a principios de mérito y capacidad y a criterios de idoneidad, y se llevará a cabo mediante procedimientos que garanticen la publicidad y concurrencia.

El puesto estará sujeto a evaluación con arreglo a los criterios de eficacia y eficiencia, responsabilidad por su gestión y control de resultados en relación con los objetivos que le hayan sido fijados por la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

Artículo 7

Podrán participar en la convocatoria del puesto los funcionarios de carrera de la administración del Consell de la Generalitat Valenciana y de otras Administraciones Públicas, del mismo grupo y sector del puesto que se convoque, que reúnan los requisitos y condiciones del mismo de acuerdo con su clasificación, con excepción del personal docente e investigador, sanitario, de correos y telecomunicaciones.

Artículo 8

El puesto de Director estará clasificado en el sector General o Especial, indistintamente, y pertenecerá al grupo A1 o A2. En la valoración del concurso se tendrán en cuenta los estudios relativos a la Gestión Pública y el dominio del valenciano, que se deberá acreditar con un mínimo del nivel mitjà.

Artículo 9

Son competencias del Director:

1. Dirigir y coordinar los servicios de la Oficina PROP en lo referente a la atención al ciudadano hacia la consecución de un reconocimiento de la calidad total. Todo ello de acuerdo con las disposiciones vigentes y sin perjuicio de las competencias atribuidas a cada servicio.
2. Asegurar el correcto funcionamiento de la oficina, tanto en el funcionamiento de los equipos e instalaciones como en la atención al ciudadano.
3. Evaluar los tiempos de resolución de los procedimientos que se gestionan en la oficina y procurar su reducción paulatina, para cuyo objetivo los servicios se verán obligados a cooperar. Del mismo modo,

- el Director se obligará a colaborar con los distintos servicios en todo lo relativo al logro de los objetivos particulares de cada servicio.
4. Realizar el seguimiento y control de la información del Sistema de Gestión de Esperas para poder evaluar los tiempos de atención al ciudadano.
 5. Promover la implantación de iniciativas de modernización, registro único, seguimiento y gestión de expedientes, normalización y transmisión electrónica de documentos, dinamización de los grupos de calidad y cualquier otra mejora que favorezca la atención al ciudadano.
 6. Ostentar la representación de la Oficina PROP, sin perjuicio de las atribuciones de las demás autoridades que pudieran coexistir en el centro.
 7. Favorecer la convivencia en la oficina e imponer las correcciones que correspondan de acuerdo con lo que establezca la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.
 8. Coordinar y fomentar la participación de los distintos servicios de la oficina, así como fomentar también la participación de los ciudadanos por medio de quejas y sugerencias.
 9. Promover el uso del valenciano en la atención al ciudadano, de acuerdo con la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano y normativa de desarrollo.
 10. Ejercer la jefatura del personal que se le adscriba, así como dirigir la gestión de los medios materiales que utilice.
 11. Autorizar los gastos, de acuerdo con el presupuesto que le corresponda, y ordenar los pagos, así como formalizar contratos relativos a bienes, suministros y servicios, de acuerdo con la normativa vigente. Así como visar las certificaciones y los documentos oficiales que le correspondan.
 12. Presentar la Memoria Anual sobre los servicios prestados y la situación general de la oficina a la Conselleria de Justicia y Administración Pública.
 13. Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades competentes.
 14. Cumplir y hacer cumplir las leyes y demás normas en vigor.
 15. Cualquier otra que se le atribuya legal o reglamentariamente.

TÍTULO III

Participación de los ciudadanos en las Oficinas PROP

Artículo 10

La mejora continua y la excelencia constituyen objetivos esenciales de las oficinas PROP en la prestación de los servicios públicos y las quejas y sugerencias se configuran como un mecanismo muy útil para conocer la

percepción que tienen los ciudadanos de la calidad de los servicios que la administración ofrece a la sociedad. Estas se atenderán de conformidad con el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

Artículo 11

En todos los servicios de las oficinas PROP se advertirá al ciudadano, mediante carteles informativos o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas y sugerencias, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de las quejas o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno.

Artículo 12

Presentada la queja o sugerencia, el Director abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna del servicio directamente afectado, así como del órgano directivo del cual dependa.

Artículo 13

Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el Registro. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Artículo 14

En el tratamiento posterior de la queja o sugerencia procederá su estudio, evaluación e impulso de iniciativas que acometan la superación del nivel de calidad alcanzado en la actividad de prestación de servicios. De estas acciones se informará en la Memoria Anual que deberá presentar el Director ante la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

Artículo 15

El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios. Por esta razón, se facilitará su formulación y atención con los medios más eficaces y eficientes posibles tanto mediante atención presencial como telemática.

Artículo 16

Puntualmente, y siempre que el presupuesto de la oficina lo permita, se podrán establecer otros sistemas que evalúen el grado de satisfacción de los ciudadanos como la observación, la experimentación, las estimaciones de expertos y las encuestas. Estas últimas requerirán la participación de los ciudadanos atendidos en la oficina para el conocimiento de la percepción que estos tienen de los servicios prestados.

TÍTULO IV

Régimen económico de las Oficinas PROP

Artículo 17

Las Oficinas PROP dispondrán de autonomía en su gestión económica, en los términos establecidos en las leyes de presupuestos de la Generalitat Valenciana y la normativa complementaria.

Artículo 18

Las Oficinas PROP de titularidad municipal dependerán económicamente de la correspondiente entidad municipal, si bien aprovecharán los conocimientos y apoyo técnico de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

TÍTULO V

Evaluación de las Oficinas PROP

Artículo 19

Las Oficinas PROP evaluarán su propio funcionamiento y los resultados alcanzados anualmente. En el ámbito de sus competencias, corresponderá al Director la realización de la evaluación interna.

Artículo 20

Para facilitar la evaluación del funcionamiento de las Oficinas PROP, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública elaborará modelos e indicadores de evaluación. Los modelos e indicadores de evaluación deberán tomar en consideración las circunstancias en las que desarrollen su actividad las Oficinas PROP y los recursos humanos y materiales con los que cuenten.

Artículo 21

Corresponderá a la Inspección de Servicios la evaluación externa de las Oficinas PROP. El Director de la oficina deberá colaborar ante los requerimientos de la Inspección de Servicios.

Artículo 22

La evaluación de las Oficinas PROP deberá tener en cuenta las conclusiones obtenidas en las anteriores evaluaciones, los resultados de la evaluación externa, en su caso, así como el contexto socioeconómico y los recursos de que dispone.

Disposición Adicional Primera

Lo dispuesto en este Reglamento se entiende sin perjuicio de las peculiaridades de las Oficinas PROP de titularidad municipal, que puedan derivarse del convenio firmado entre la entidad municipal y la Conselleria de Hacienda y Administración Pública.

Disposición Adicional Segunda

Por orden del Conseller de Hacienda y Administración Pública se adaptarán las normas contenidas en este Reglamento a las Oficinas PROP específicas que se puedan determinar.

Disposición Adicional Tercera

La Conselleria de Hacienda y Administración Pública podrá asignar a un mismo Director la gestión de dos oficinas PROP si la proximidad de las mismas lo hace viable, resulta más económico y no perjudica la calidad de la atención al ciudadano de ambas oficinas.

ANEXO 4

CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE VINARÒS, VILA-REAL, SAGUNT, XÀTIVA, ONTINYENT Y BENIDORM (CITADO EN PÁGINA 104)

8356

18 03 2003

DOGV - Núm. 4.462

III. CONVENIS I ACTES

g) ALTRES ASSUMPTES

Presidència de la Generalitat

DECRET 2/2003, de 7 de març, del president de la Generalitat, pel qual s'aprova la Carta de Servicis de les oficines Prop de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent i Benidorm. [2003/3206]

El Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les Cartes de Servicis en la Generalitat Valenciana estableix un marc general, que constituïx la Carta del Ciutadà, davall el qual es promourà el desenvolupament de cartes específiques i sectorials per a cada tipus de servici públic, que establiran estàndards de qualitat a fi de donar resposta als requeriments dels ciutadans.

L'article 7 d'este decret 191/2001, definix la Carta de Servicis com els "instruments de millora de la qualitat dels servicis públics en els quals cada òrgan explicitarà i difondrà els compromisos de servici i estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels seus servicis, segons els recursos disponibles".

Vist el Projecte de Carta de Servicis les Oficines Prop, elaborat pel Servici de Coordinació de Punts Prop, i d'acord amb l'informe favorable de la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització, el President de la Generalitat, en virtut de les facultats assignades per l'article 12 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les Cartes de Servicis en la Generalitat Valenciana, ha disposat:

Primer

Aprovar la Carta de Servicis de les oficines Prop de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent i Benidorm, d'acord amb el contingut establert en l'annex 1 d'esta orde.

Segon

Ordenar la publicació de la present Disposició en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Tercer

Acordar que a partir de la publicació del present decret en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, la Carta de Servicis estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'internet www.gva.es en l'apartat de "servicis al ciutadà", en www.gva.es/carta i en www.infoville.es. Tot això sense perjudici d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 7 de març de 2003

El president de la Generalitat
JOSÉ LUIS OLIVAS MARTINEZ

ANNEX

Carta de servicis de les oficines Prop de:
Vinaròs,
Vila-Real,
Sagunt,
Xàtiva,
Ontinyent,
Benidorm

Compromís institucional

La millora continua en la relació del ciutadà amb l'administració i l'excel·lència en la prestació dels servicis són els objectius bàsics de la nostra organització. A través de les oficines Prop, la Generalitat posa a disposició dels ciutadans informació general

III. CONVENIOS Y ACTOS

g) OTROS ASUNTOS

Presidencia de la Generalitat

DECRETO 2/2003, de 7 de marzo, del presidente de la Generalitat, por el que se aprueba la Carta de Servicis de las oficinas Prop de Vinaròs, Villareal, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm. [2003/3206]

El Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicis en la Generalitat Valenciana establece un marco general, que constituye la Carta del Ciudadano, bajo el cual se promoverá el desarrollo de cartas específicas y sectoriales para cada tipo de servicio público, que establecerán estándares de calidad con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

El artículo 7 de este decreto 191/2001, define la Carta de Servicis como los "instrumentos de mejora de la calidad de los servicis públicos en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicis, en función de los recursos disponibles".

Visto el Proyecto de Carta de Servicis las Oficinas Prop, elaborado por el Servicio de Coordinación de puntos Prop, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización, el Presidente de la Generalitat, en virtud de las facultades asignadas por el artículo 12 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicis en la Generalitat Valenciana, ha dispuesto:

Primer

Aprobar la Carta de Servicis de las oficinas Prop de Vinaròs, Villareal, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm, de acuerdo con el contenido establecido en el anexo 1 de esta orden.

Segundo

Ordenar la publicación de la presente Disposición en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Tercero

Acordar que a partir de la publicación del presente decreto en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, la Carta de Servicis estará disponible para el público a través de la dirección de internet www.gva.es en el apartado de "servicis al ciudadano", en www.gva.es/carta y en www.infoville.es. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 7 de marzo de 2003

El president de la Generalitat
JOSÉ LUIS OLIVAS MARTINEZ

ANEXO

Carta de Servicis de las oficinas Prop de:
Vinaròs,
Villareal,
Sagunt,
Xàtiva,
Ontinyent,
Benidorm

Compromiso institucional

La mejora continua en la relación del ciudadano con la administración y la excelencia en la prestación de los servicis son los objetivos básicos de nuestra organización. A través de las oficinas Prop, la Generalitat pone a disposición de los ciudadanos informa-

sobre la nostra organització i facilita la realització de tràmits i la presentació de documents en un entorn dissenyat específicament per a tal fi. Ara, ens comprometem a millorar el servei amb els estàndards de qualitat arrellegats expressament en esta Carta.

El vicepresident del Govern Valencià
JOSE JOAQUIN RIPOLL SERRANO

Missatge general

Una administració del segle XXI ha de ser exigent en les seues metes i respondre activament a les expectatives dels seus ciutadans. La Generalitat Valenciana afronta este repte assumint compromisos concrets de qualitat que es plasmen en les Cartes de Servei.

A través d'estes Cartes, els ciutadans de la Comunitat Valenciana podran exigir la prestació de serveis públics amb les màximes garanties i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

«Una administració de tots els ciutadans»

2n Pla de Modernització de la Comunitat Valenciana

El servei de l'oficina Prop

El sistema d'informació Prop consistix en una xarxa d'oficines geogràficament distribuïdes per a facilitar informació general sobre procediments de la Generalitat Valenciana i sobre ocupació pública des de la perspectiva d'una Administració eficient orientada als ciutadans i ciutadanes de la Comunitat Valenciana.

L'oficina Prop de (segons corresponga en cada cas, Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent, La Cala-Benidorm-Benidorm, Foietes-Benidorm, Racó de Loix-Benidorm, Corral-Benidorm i Tolls-Benidorm) presta els següents serveis:

- Facilita als ciutadans i ciutadanes informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que puga o haja de realitzar-se davant de l'administració de la Generalitat Valenciana, així com sobre les ofertes d'ocupació pública.

- Facilita de forma gratuïta els impresos oficials per a iniciar procediments o realitzar tràmits de manera que estos puguen completar-se en una sola visita.

- Informa sobre l'organització competències, adreça, telèfon, fax i correu electrònic de les unitats administratives de la Generalitat Valenciana així com sobre els horaris d'atenció i registre de documents.

- Organitza, a través d'un sistema informatitzat, l'assignació de torns d'atenció minimitzant el temps d'espera i garantint la direcció correcta dels ciutadans a qualsevol dels departaments oficials tant autonòmics com municipals, que es troben ubicats a l'oficina.

- Facilita al ciutadà, a través del registre municipal instal·lat en la pròpia oficina, la presentació i registre dels documents dirigits a la Generalitat Valenciana, a l'administració de l'Estat o a l'Ajuntament en què aquella es troba.

- Garantix l'existència de zones d'espera còmodes, dotades de mitjans audiovisuals i espais habilitats per a l'ompliment d'impresos, així com de fotocopiadora i telèfon públic.

La informació que faciliten les oficines Prop es troba també disponible a través d'internet (<http://www.gva.es>) i a través del telèfon 012.

Es garanteix l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen així com de les respostes oferides.

La informació es facilita de forma clara i accessible, amb professionalitat i rigor, en la llengua oficial que se sol·licita.

Compromisos de qualitat amb els ciutadans i ciutadanes

Rapidesa eficaçia i fiabilitat

- L'oficina Prop facilitarà informació general sobre procediments de l'administració de la Generalitat Valenciana en el mateix moment en què siga demandada pel ciutadà o la ciutadana. En el cas de no poder disposar de la informació en eixe moment, l'oficina Prop la remetrà dins del següent dia hàbil, de la forma que resulte elegida pel ciutadà o ciutadana, bé per telèfon, fax, correu ordinari o correu electrònic.

ción general sobre nuestra organización y facilita la realización de trámites y la presentación de documentos en un entorno diseñado específicamente para tal fin. Ahora, nos comprometemos a mejorar el servicio con los estándares de calidad recogidos expresamente en esta Carta.

El vicepresidente del Gobierno Valenciano
JOSE JOAQUIN RIPOLL SERRANO

Mensaje general

Una administración del siglo XXI ha de ser exigente en sus metas y responder activamente a las expectativas de sus ciudadanos. La Generalitat Valenciana afronta este reto asumiendo compromisos concretos de calidad que se plasman en las Cartas de Servicio.

A través de estas Cartas, los ciudadanos de la Comunidad Valenciana podrán exigir la prestación de servicios públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

«Una administración de todos los ciudadanos»

2.º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana

El servicio de la oficina Prop

El sistema de información Prop consiste en una red de oficinas geográficamente distribuidas para facilitar información general sobre procedimientos de la Generalitat Valenciana y sobre empleo público desde la perspectiva de una Administración eficiente orientada a los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad Valenciana.

La oficina Prop de (según corresponda en cada caso, Vinaroz, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent, La Cala-Benidorm, Foietes-Benidorm, Rincón de Loix-Benidorm, Corral-Benidorm y Tolls-Benidorm) presta los siguientes servicios:

- Facilita a los ciudadanos y ciudadanas información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la administración de la Generalitat Valenciana, así como sobre las ofertas de empleo público.

- Facilita de forma gratuita los impresos oficiales para iniciar procedimientos o realizar trámites de modo que éstos puedan completarse en una sola visita.

- Informa sobre la organización competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat Valenciana así como sobre los horarios de atención y registro de documentos.

- Organiza, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el direccionamiento correcto de los ciudadanos a cualquiera de los departamentos oficiales tanto autonómicos como municipales, que se encuentren ubicados en la oficina.

- Facilita al ciudadano, a través del registro municipal instalado en la propia oficina, la presentación y registro de los documentos dirigidos a la Generalitat Valenciana, a la administración del Estado o al Ayuntamiento en que aquella se encuentra.

- Garantiza la existencia de zonas de espera cómodas, dotadas de medios audiovisuales y espacios habilitados para la cumplimentación de impresos, así como de fotocopiadora y teléfono público.

La información que facilitan las oficinas Prop se encuentra también disponible a través de internet (<http://www.gva.es>) y a través del teléfono 012.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de las consultas que se realicen así como de las respuestas ofrecidas.

La información se facilita de forma clara y accesible, con profesionalidad y rigor, en la lengua oficial en que se solicita.

Compromisos de calidad con los ciudadanos y ciudadanas

Rapidez eficaçia y fiabilidad

- La oficina Prop facilitarà informació general sobre procediments de la administració de la Generalitat Valenciana en el mismo momento en que sea demandada por el ciudadano o la ciudadana. En el caso de no poder disponer de la información en ese momento, la oficina Prop la remitirá dentro del siguiente día hábil, de la forma que resulte elegida por el ciudadano o ciudadana, bien por teléfono, fax, correo ordinario o correo electrónico.

- El temps mitjà d'espera a ser atés per a realitzar consultes d'informació general sobre procediments de la Generalitat Valenciana o ocupació pública serà inferior a 9 minuts.

Comoditat i disponibilitat

- L'organització de les visites es realitzarà respectant l'ordre d'entrada per mitjà d'un sistema informàtic dotat de pantalles d'anunci de torn.

- L'oficina disposarà dels impresos i formularis necessaris per a la realització de tràmits de procediments de la Generalitat Valenciana. L'oficina remetrà gratuïtament els impresos al domicili del ciutadà o ciutadana en cas de no disposar -los durant la seua visita.

- L'oficina comptarà amb fotocopiadores d'ús públic*.

Transparència

- L'oficina Prop es compromet a respondre les queixes i suggeriments dels ciutadans i ciutadanes en un termini màxim de 15 dies des de la data de la seua presentació.

El grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis pot seguir-se a través de les adreces d'internet <http://www.gva.es> en l'apartat de «Servicis al ciutadà», en <http://www.gva.es/carta>, en <http://www.infoville.es>, en l'apartat de «Informació al ciutadà» o bé telefonant al telèfon 012, o bé a través dels informadors i informadores de les oficines PROP.

- El tiempo medio de espera en ser atendido para realizar consultas de información general sobre procedimientos de la Generalitat Valenciana o empleo público serà inferior a 9 minutos.

Comodidad y disponibilidad

- La organización de las visitas se realizará respetando el orden de entrada mediante un sistema informático dotado de pantallas de anuncio de turno.

- La oficina dispondrá de los impresos y formularios necesarios para la realización de trámites de procedimientos de la Generalitat Valenciana. La oficina remitirá gratuitamente los impresos al domicilio del ciudadano o ciudadana en caso de no disponer de los mismos durante su visita.

- La oficina contará con fotocopiadoras de uso público.

Transparencia

- La oficina Prop se compromete a responder las quejas y sugerencias de los ciudadanos y ciudadanas en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de su presentación.

El grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios puede seguirse a través de las direcciones de internet <http://www.gva.es> en el apartado de «Servicios al ciudadano», en <http://www.gva.es/carta>, en <http://www.infoville.es>, en el apartado de «Información al ciudadano» o bien llamando al teléfono 012, o bien a través de los informadores e informadoras de las oficinas PROP.

TAULA D'INDICADORS

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIUS
RAPIDESA, EFICÀCIA I FIABILITAT	Informació facilitada en un termini inferior a 24 hores Temps mitjà d'espera	100% Inferior a 9 minuts
COMODITAT I DISPONIBILITAT	Disponibilitat del sistema de gestió de visites Disponibilitat del servici de fotocòpies	99% 100%
TRANSPARÈNCIA	Queixes i suggeriments contestats en termini	100%

TABLA DE INDICADORES

AREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
RAPIDEZ, EFICACIA Y FIABILIDAD	Información facilitada en un plazo inferior a 24 horas Tiempo medio de espera	100% Inferior a 9 minutos
COMODIDAD Y DISPONIBILIDAD	Disponibilidad del sistema de gestión de visitas Disponibilidad del servicio de fotocopias	99% 100%
TRANSPARENCIA	Quejas y sugerencias contestadas en plazo	100%

ANEXO 5

CARTA DE SERVICIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GENERAL DE LAS OFICINAS PROP DE LA GENERALITAT (CITADO EN PÁGINA 110)

Num. 6556 / 01.07.2011



27019

Conselleria de Justicia i Administracions Públiques

RESOLUCIÓ 11 de mayo de 2011, de la Conselleria de Justicia i Administracions Públiques per la qual s'aprova la Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les oficines Prop de la Generalitat. [2011/6877]

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, regula en el seu capítol III les cartes de servicis.

Segons disposa l'article 15 de l'esmentat decret, "les cartes de servicis, com a instruments de millora, són documents que contenen els compromisos de qualitat als quals, l'òrgan a què es referix la carta, ajustarà la prestació dels seus servicis en funció dels recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades".

En els articles 16 i següents s'establixen els requisits, contingut i el procediment per a l'elaboració de les cartes de servicis.

Complint el que disposen els esmentats preceptes, en l'àmbit d'esta Conselleria de Justicia i Administracions Públiques, s'ha elaborat la Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les Oficines Prop de la Generalitat, seguint en totes les seues fases la metodologia aprovada per la Direcció General de Modernització el 20 de maig del 2010, per la qual cosa ha rebut el preceptiu informe favorable del dit centre directiu i ha sigut presentada per a la seua aprovació, com a tràmit previ a la seua publicació.

Per tot això i fent ús de les facultats assignades per l'article 19 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc

Primer

Aprovar la Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les oficines Prop de la Generalitat. D'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta orde.

Segon

Ordenar la publicació d'esta disposició en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercer

Deixar sense efecte el Decret 2/2003, de 7 de març, del president de la Generalitat, pel qual s'aprova la Carta de Servicis de les oficines Prop de Vinaròs, Vila-real, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent i Benidorm.

Quart

La Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les Oficines Prop de la Generalitat estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'Internet <<http://www.cjap.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicació d'esta resolució en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 11 de maig de 2011.– La consellera de Justicia, i Administracions Públiques: Paula Sánchez de León Guardiola.

Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas

RESOLUCIÓN de 11 de mayo 2011, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas por la que se aprueba la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas Prop de la Generalitat. [2011/6877]

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, regula en su capítulo III las Cartas de Servicios.

Según dispone el artículo 15 del citado decreto, "las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano a que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas".

En los artículos 16 y siguientes se establecen los requisitos, contenido y el procedimiento para la elaboración de las Cartas de Servicios.

Cumpliendo lo dispuesto en los citados preceptos, en el ámbito de esta Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, se ha elaborado la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas Prop de la Generalitat, siguiendo en todas sus fases la metodología aprobada por la Dirección General de Modernización el 20 de mayo de 2010, por lo que ha recibido el preceptivo informe favorable de dicho centro directivo y ha sido presentada para su aprobación, como trámite previo a su publicación.

Por todo ello y en uso de las facultades asignadas por el artículo 19 del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo

Primero

Aprobar la Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas Prop de la Generalitat. De acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta orden.

Segundo

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercero

Dejar sin efecto el Decreto 2/2003, de 7 de marzo, del presidente de la Generalitat, por el que se aprueba la Carta de Servicios de las oficinas Prop de Vinaròs, Villareal, Sagunt, Xàtiva, Ontinyent y Benidorm.

Cuarto

La Carta de Servicios del Sistema de Información General de las oficinas Prop de la Generalitat estará disponible para el público a través de la dirección de Internet <<http://www.cjap.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 11 de mayo de 2011.– La consellera de Justicia, y Administraciones Públicas: Paula Sánchez de León Guardiola.



TÍTOL: Carta de Servicis del Sistema d'Informació General de les Oficines PROP de la Generalitat

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribuïx així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

“Una Administració Excel·lent”

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua en la relació del ciutadà amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus servicis són els objectius bàsics de la nostra organització. A través de les oficines PROP, la Generalitat posa a disposició dels ciutadans i empreses, informació general sobre la nostra organització així com tots els seus procediments, la realització de tràmits, l'obtenció de documents i la seua presentació en el registre corresponent, en un entorn dissenyat específicament per a tal fi. Ens comprometem per tant a donar un servici de qualitat, que garantim amb els estàndards arplegats en esta carta.

SERVICIS

El sistema d'informació PROP consistix a acostar l'Administració al ciutadà per mitjà d'una xarxa d'oficines que faciliten informació sobre qualsevol procediment de la Generalitat, la nostra organització, així com ocupació pública de la Generalitat i d'altres Administracions, en un entorn funcional estandarditzat que incorpora servicis complementaris que faciliten la realització de tots els tràmits en una sola visita des de la perspectiva d'una administració eficient orientada a la ciutadania de la Comunitat Valenciana.

Des de la seua posada en funcionament, l'any 1996, fins a febrer del 2011, les oficines PROP han atés més de 15 milions de consultes. Els principals servicis prestats són:

- Facilitar informació general sobre els més de 2.000 tràmits que es poden realitzar i els distints servicis que la Generalitat oferix, especificant tota aquella informació necessària per a iniciar la seua tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.



- Facilitar informació sobre les ofertes i convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat, administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, Administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i Unió Europea.
- Oferir informació dels terminis, les llistes provisionals i definitives i les notes obtingudes de l'ocupació pública convocada per la Generalitat.
- Proporcionar, de forma gratuïta, els impresos oficials per a iniciar procediments i realitzar tràmits, evitant desplaçaments a les unitats administratives corresponents.
- Facilitar informació sobre l'organització, competències, adreça, telèfon, fax i correu electrònic de totes les unitats administratives de la Generalitat, així com el seu mapa de localització.
- Proveir informació sobre el personal al servei de la Generalitat: identificació i localització.
- Facilitar al ciutadà, a través del registre instal·lat en la mateixa oficina, la presentació i registre dels documents dirigits a la Generalitat Valenciana, a l'Administració de l'Estat o a l'entitat local en què aquella es troba.
- Proporcionar la relació de les oficines de registres a què el ciutadà es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració, i indicar quina es pot presentar en cada una.
- Realitzar la subscripció al servei d'alertes, informació de les últimes novetats que es produïsquen de tràmits i servicis i ofertes d'ocupació pública.
- Efectuar el tràmit de cita prèvia per a ser atés en les oficines PROP.
- Organitzar, a través d'un sistema informatitzat, l'assignació de torns d'atenció minimitzant el temps d'espera i garantint l'adreçament correcte dels ciutadans a qualsevol dels departaments oficials tant autonòmics com, si és el cas, locals, que es troben ubicats en l'oficina.
- Garantir l'existència de zones d'espera còmodes, dotades de mitjans audiovisuals i espais habilitats per a l'ompliment d'impresos, així com de fotocopiadora i ordinador d'ús públic per a la consulta de pàgines web de la Generalitat, així com caixers electrònics d'autoadministració.

L'oficina PROP donarà la informació en el mateix moment que siga demanada pel ciutadà o ciutadana. En cas de no poder disposar de la informació, l'oficina PROP la remetrà dins del següent dia hàbil, de la forma que resulte triada pel ciutadà o ciutadana: correu electrònic, telèfon, fax o correu ordinari.

La informació s'oferix de forma clara i accessible, amb professionalitat i rigor, en la llengua oficial en què se sol·licite. Es garantix l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen així com de les respostes oferides.

Adicionalment, en les oficines PROP es presten altres servicis que pot consultar a través de la pàgina web de la Generalitat (www.gva.es).



COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim una atenció de qualitat al ciutadà en la prestació dels nostres serveis		5. Facilitem l'accés al Diari Oficial de la Comunitat Valenciana a través de punts automatitzats d'accés gratuït	
Índex general de percepció de la qualitat del servei	Valor objectiu > 7 sobre 10	Disponibilitat de punts d'accés	Valor objectiu 95%
2. Ens esforcem per resoldre la seua demanda de la manera més ràpida possible i evitant-li desplaçaments		6. Garantim la disponibilitat de fotocopiadores d'ús públic en totes les oficines PROP	
Índex de satisfacció en el compliment dels seus objectius	Valor objectiu > 7 sobre 10	Disponibilitat de fotocopiadores en totes les oficines per a ús públic	Valor objectiu 98%
3. Ens comprometem que el temps mitjà d'espera en la prestació dels serveis d'informació general, de totes les oficines globalment considerades, no supere els 10 minuts		7. L'organització de les visites es fa respectant l'orde d'entrada gràcies a un sistema informàtic dotat de pantalles d'anunci de torn	
Temps d'espera mitjà mensual de les oficines	Valor objectiu < 10 minuts	Disponibilitat del gestor de cues dins de l'horari d'atenció	Valor objectiu 95%
4. Registrem, amb plena validesa legal, qualsevol documentació dirigida a l'Administració de la Generalitat i a l'Administració de l'Estat, a través de tota la xarxa d'oficines PROP que la Generalitat posa al servei del ciutadà			
% de casos on han pogut registrar la documentació dirigida a l'Administració de la Generalitat i a l'Administració de l'Estat	Valor objectiu 98%		

Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Serveis, habilitant-ne el seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta

Ajude'ns a prestar un MILLOR servei

- Si té qualsevol problema amb el nostre servei o vol aportar suggeriments li preguem que empre els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en qualsevol de les nostres oficines PROP.
- A través del portal www.gva.es es permet la presentació telemàtica de queixes i suggeriments.
- Si detecta algun error, li preguem ens ho comuniquem com més prompte millor perquè puguem corregir-lo.

On estem



En l'actualitat disposem de 25 oficines PROP a les localitats següents: València, Requena, Xàtiva, Ontinyent, Sagunt, el Port de Sagunt, la Safor (Gandia), Alzira, Castelló, Vinaròs, Vila-real, Segorbe, Alacant, Benidorm, Orihuela, Elx, Torreveija, Elda i Madrid.

L'horari general d'atenció al públic (excepte els dies festius locals, de la Comunitat Valenciana o de caràcter nacional) és:

- Horari d'hivern (16 d'octubre al 14 de maig): dilluns a dijous de 9:00h a 14:00h i de 17:00h a 19:00h i divendres de 9:00h a 14:00h.
- Horari d'estiu (15 de maig a 15 d'octubre): dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h

La ubicació de les oficines disponibles, així com els servicis específics que presten i els seus horaris es troben detallats en la pàgina web de la Generalitat (www.gva.es).

Així mateix, es disposa d'un servici de cita prèvia que pot sol·licitar-se directament en les oficines PROP, a través del servici 012 i per la web de la Generalitat (www.gva.es).

ANEXO 6

TABLAS SALARIALES DE LA GENERALITAT VALENCIANA PARA EL AÑO 2012 (CITADO EN PÁGINA 158)

GRUPO	RETRIBUCIONES BÁSICAS		EXTRA DE JUNIO/DICIEMBRE	
	SUELDO BASE	TRIENIOS	SUELDO BASE	TRIENIOS
	IMP. MES	IMP. MES		
A	1.109,05	42,65	694,36	26,31
B	958,98	34,77	699,38	25,35
C	720,02	26,31	622,30	22,73
D	599,25	17,90	593,79	17,73
E	548,47	13,47	548,47	13,47

	IMP. AÑO	IMP. MES
Aportación al Plan de Pensiones:	0	0

RETRIBUCIONES ALTOS CARGOS		
CARGO	IMP. AÑO	IMP. MES
PRESIDENT	67.615,92	5.634,66
VICEP. Y CONSELLER	57.599,76	4.799,98
SEC. AUTONÓMICO	57.586,56	4.798,88
CARGO	IMP. AÑO	IMP. MES
SUBSECRET. (A-30-A30S)	57.081,24	4.584,61
DIREC. GRAL (A-30-A30C)	55.391,06	4.441,87

COMPLEMENTO DE DESTINO

NIVEL	IMP. MES	IMPORTE EXTRA Junio/Diciembre	ccce mar/sep.	GRUPO E IMP. MES	GRUPO E IMP. EXT.	GRUPO E ccce
10	215,19	215,19	43,86	224,25	224,25	44,85
11	237,62	237,62	48,43			
12	260,07	260,07	53,00	271,02	271,02	54,20
13	282,53	282,53	57,58			
14	305,01	305,01	62,16	317,85	317,85	63,57
15	327,44	327,44	66,73			
16	349,93	349,93	71,32			
17	372,33	372,33	75,88			
18	394,79	394,79	80,46			
19	417,25	417,25	85,04			
20	439,70	439,70	89,61			
21	473,35	473,35	96,47			
22	509,84	509,84	103,91			
23	546,41	546,41	111,36			
24	582,92	582,92	118,80			
25	619,47	619,47	126,25			
26	698,20	698,20	142,29			
27	795,85	795,85	162,19			
28	832,40	832,40	169,64			
29	868,93	868,93	177,09			
30	968,75	968,75	197,43			
30 D.G.	917,00					
30 SUBS	907,03					